OPTIMIZAÇÃO E PLANEAMENTO
DE TRANSPORTES, SA

MANUAL DA QUALIDADE E INOVAÇÃO DA OPT

"Towards excellent service in innovative and optimized systems for transport planning, management and public information"

OPT Sa | Rua Óscar da Silva 143-4200-434 Porto – PORTUGAL | +351 22 502 7337 | geral@opt.pt | www.opt.pt
Sociedade Anónima – CRC do Porto – Capital Social: 300 000 € Contribuinte: 502 755 610

Manual da Qualidade e Inovação da OPT

Versões

Versão	***Data***	***Descrição***
0	*Abril 2010*	*- Versão original*
1	*Junho 2010*	*- Alterações propostas mediante Auditoria Interna*
2	*Setembro 2010*	*- Alterações propostas mediante Auditoria Interna IDI*
3	*Outubro 2010*	*- Alterações propostas em Auditoria de Certificação – 1ª Fase*
4	*Janeiro 2011*	*- Revisão das Políticas da Qualidade e Inovação*
5	*Setembro 2011*	*- Revisão de Responsabilidades e Organigrama*
6	*Novembro 2011*	*- Novo controlo de versões no documento – passa a incluir a versão original e monitoriza a data de cada alteração além da sua natureza* *- Reforço da Política da Qualidade e Inovação* *- Revisão do âmbito do Sistema Integrado de Gestão*
7	*Novembro 2016*	*- Reforço da Política de Qualidade* *- Eliminação da referência ao Mantis nos Processos*
8	*Dezembro 2016*	*- Revisão Extraordinária SGQI / SOAPP*
9	*Outubro 2017*	*- Alterações propostas mediante Auditoria Interna*
10	*Março 2018*	*- Alterações segundo a nova norma 9001:2015*
11	*Julho 2018*	*- Alterações segundo a nova norma 9001:2015*
12	*Janeiro 2019*	*- Retirada de alguns elementos confidenciais (SWOT, Requisitos de Partes Interessadas) e revisão do ponto Objetivos e Estratégias*
13	*Julho 2019*	*- Atualização do Organigrama*
14	*Outubro 2019*	*- Correção da exclusão à Norma NP EN ISO 9001:2015 (7.1.5.2)*
15	*Setembro 2021*	*- Atualização da Estrutura Documental; Organigrama e Template.*
16	*Setembro 2023*	*-Atualização do âmbito do SGQI e atualização do Organigrama; Inserção do responsável da inovação e respetivas responsabilidades e autoridade.*
17	*Setembro 2024*	*Atualização do Organigrama*
18	*Agosto 2025*	*Atualização para a nova norma ISO 56001:2024*
19	*Março 2026*	*Inclusão do novo processo PR08*

Conteúdo **Página**

1. PROMULGAÇÃO 5
2. RESENHA HISTÓRICA 6
3. LOCALIZAÇÃO 7
4. VISÃO 7
5. MISSÃO 7
6. POLÍTICA 7
7. OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS 9
8. ÂMBITO DO SGQI E EXCLUSÕES 10
9. RISCOS E OPORTUNIDADES 11
10. ESTRUTURA ORGANIZATIVA 12
11. SGQI - IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS 13
12. SGQI- INTERLIGAÇÃO DOS PROCESSOS 15
13. SGQI - ESTRUTURA DOCUMENTAL 16
14. SGQI – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES 17
15. SGQI – RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES 18

1. Promulgação

O Manual da Qualidade e Inovação (MQI) descreve o modelo de gestão integrado da Qualidade e Investigação, Desenvolvimento e Inovação adotado pela OPT – Optimização e Planeamento de Transportes, S.A., sendo o documento de referência na organização da estrutura Sistema de Gestão da Qualidade e Investigação, Desenvolvimento e Inovação (SGQI) e das boas práticas na prestação dos serviços da OPT.

Para um completo acompanhamento do funcionamento e divulgação do Sistema de Gestão da Qualidade e Investigação, Desenvolvimento e Inovação SGQI, a Direção Geral designa o Responsável da Qualidade para seu representante, que de entre outras responsabilidades, deverá:

- Assegurar que o SGQI está em conformidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015 e ISO 56001:2024;
- Assegurar que dos processos identificados estão a resultar as saídas pretendidas;
- Reportar sobre o desempenho do SGQI e sobre as oportunidades de melhoria à Gestão de Topo;
- Assegurar a promoção do foco no cliente em toda a Organização;
- Assegurar que a integridade do SGQI é mantida quando se planeiam e implementam alterações;

A promulgação do MQI representa o compromisso escrito da Direção Geral da OPT – Optimização e Planeamento de Transportes, S.A. em assegurar o cumprimento dos referenciais normativos ISO 9001 e ISO 56001 e a melhoria contínua do SGQI, com o objetivo de garantir a satisfação dos seus clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores.

2. Resenha Histórica

Os produtos e serviços disponibilizados pela OPT assentam ainda hoje e em parte, tal como aquando da sua fundação, numa solução suportada pelas Tecnologias de Informação, baseada na aplicação científica de Métodos Quantitativos, a qual visa agilizar e otimizar o processo de planeamento de carreiras de transportes públicos e gestão de frotas de autocarros e motoristas e que está em permanente evolução de funcionalidades.

Para além da manutenção dos sistemas implementados nos seus clientes, a OPT tem vindo a desenvolver projetos de interligação a outros sistemas, de elaboração de horários, de formação e reconversão de recursos humanos, análise de impacto de horas extraordinárias versus contratação de pessoal, optimização da redução de regressos das viaturas às estações de recolha, impacto da variação do número de horas de trabalho semanais, entre outros.

O nível de utilização das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) é elevado, sendo os processos desenvolvidos por via eletrónica (contabilização de horas, propostas, pagamentos a fornecedores, etc.).

O Gabinete de Assessoria em Mobilidade e Transportes da OPT dedica-se à elaboração de projetos de estudos de tráfego, reestruturação de redes de transportes públicos, estudos de transporte de passageiros flexível, projetos de desenho urbano, com uma componente forte na assessoria a Câmaras Municipais e a outras Autoridades de Transportes para as políticas de mobilidade sustentável.

Do ponto de vista da envolvente, a empresa mantém parcerias estreitas com centros de Investigação, como o INEGI, bem como com o Sistema de Ensino Superior, como a FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto) e a UA (Universidade de Aveiro).

A empresa organiza-se por três áreas: Operações, Sistemas de informação ao público e Consultoria em mobilidade e transportes. A gestão operacional está a cargo de uma comissão executiva que reúne semanalmente, sendo que a gestão

estratégica é da responsabilidade do Conselho de Administração, que reúne trimestralmente.

3. Localização

A sede fiscal da OPT é na Rua de Óscar da Silva, 143, 4200 – 434 Porto, matriculada sob o nº. 52366, na Conservatória do Registo Comercial do Porto – 2ª secção, onde labora.

4. Visão

"Towards excellent service in innovative and optimized systems for transport planning management and public information." - assim, a nível global, a OPT procura ser uma referência de excelência e inovação no âmbito da Optimização do planeamento e gestão de sistemas de transporte e correspondente informação ao público, no quadro das novas referências políticas em torno da mobilidade sustentável.

5. Missão

É missão da OPT executar excelentes serviços no desenvolvimento e implementação de sistemas otimizados e inovadores para a gestão e planeamento de transportes e informação ao público, procurando sempre antecipar e conjugar a evolução do mercado e dos avanços tecnológicos aos diversos processos de planeamento, gestão e controlo da mobilidade individual e coletiva.

6. Política

A política estabelecida pela OPT – Optimização e Planeamento de Transportes, S.A., evidencia o comprometimento da Direção Técnica e Administração na implementação dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e Investigação, Desenvolvimento e Inovação decorrentes das normas NP EN ISO 9001:2015 e ISO 56001:2024.

A atividade da OPT desenvolve-se num ambiente de melhoria contínua, que envolve colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros como parte integrante da organização e assume também uma política de inovação, que é devidamente formalizada, cuja missão consiste em manter a solução base atualizada e competitiva, nomeadamente através da introdução regular de novas

funcionalidades e aumento da adequabilidade às necessidades das empresas clientes. A empresa analisa com regularidade as novas plataformas tecnológicas que vão surgindo, mas coloca algumas restrições a alterações profundas a esse nível, como forma de assegurar a fiabilidade e estabilidade das soluções instaladas e não comprometer o ritmo de desenvolvimento de novas funcionalidades para o seu produto base.

Negócio:

- responder sempre a solicitações dos clientes e sempre que possível antecipar a evolução dessas mesmas soluções, quer em termos funcionais, quer em termos tecnológicos;
- internacionalizar a sua atividade em regime de parcerias.

Crescimento dos Recursos:

- evoluir por sucessivos incrementos sustentados em projetos de desenvolvimento dos produtos de modo orgânico, no quadro de princípios de responsabilidade social e ambiental.

Organizacional:

- investir na progressiva formação dos seus quadros com vista a uma gradual responsabilização e à autonomização de células mais especializadas, assim potenciando a melhoria da qualidade do produto final;
- cumprir os requisitos aplicáveis para satisfação dos clientes e de outras partes interessadas.

Qualidade e Inovação:

- fazer prevalecer o espírito de melhoria contínua da organização, dos seus recursos, produtos e serviços e da satisfação dos seus colaboradores, parceiros, fornecedores e clientes, aliando qualificação à permanente modernização da marca e produtos OPT;
- implementação, valorização e consolidação de boas práticas de gestão da qualidade e inovação na empresa;
- responder sempre aos novos pedidos de clientes, quando enquadrados na atividade da empresa, evoluindo as atuais soluções e investindo em novos desenvolvimentos intrínsecos a estes;

- criação de valor interno através da promoção e partilha do conhecimento e valor externo junto dos seus clientes e parceiros através dos seus produtos.

7. Objectivos e Estratégias

As principais metas da OPT, ao nível da área de negócio que integra e dos seus produtos, correspondem a garantir um forte crescimento do seu mercado atual, com o intuito de manter a liderança ao nível nacional e de alargar o âmbito de atuação ao patamar internacional.

São objetivos da Qualidade e Inovação:

- Consolidar a organização interna da OPT.
- Melhorar os nossos produtos e serviços, de modo a acrescentar valor às empresas de transportes.
- Alargar a capacidade de resposta às solicitações dos nossos clientes, nomeadamente nas áreas de consultoria para a mobilidade sustentável.
- Aumentar o Volume de Negócios.
- Aumentar a visibilidade da empresa.
- Conseguir a internacionalização dos seus produtos e serviços e aumentar o volume de negócios, os lucros e os fluxos de caixa.
- Promover a partilha e criação de conhecimento na organização.

Para isso, foram estabelecidas as seguintes estratégias:

- Promover a Investigação e o Desenvolvimento, sustentado e inovador, nas áreas científicas mais relevantes, recorrendo ao sistema Científico e Tecnológico Nacional;
- Promover a colaboração externa com entidades públicas ou privadas, através da formalização de documento contratual entre as duas partes onde se definem as regras desta colaboração. Ex.: Memorandos de entendimento, NDA's ou outros.
- Implementação e melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade e Inovação – fator de apoio à melhoria organizacional e de amortecimento das perturbações naturais do atual processo de crescimento.

- Focalizar no desenvolvimento de competências de Gestão de Projetos, exigindo maior rigor no controlo do planeado, quer internamente, quer do lado dos clientes.
- Continuar a aumentar o potencial dos seus quadros pelo financiamento de ações de formação com interesse para a empresa.
- Procurar novas oportunidades de negócio com que a empresa se depara e tornar os produtos e os serviços desenvolvidos competitivos em mercados próximos, em particular visando as empresas de pequena e média dimensão, que podem vir a enquadrar as seguintes ações: internacionalização do sistema, na sequência de contactos já estabelecidos com Espanha, Brasil, Inglaterra, Angola, Moçambique e Polónia; adaptação do sistema a novos mercados, tais como metropolitanos, caminhos-de-ferro, transporte aéreo e gestão de escalas de serviço em hospitais; disponibilização de informação de planeamento por Internet; exploração de interações com novas áreas complementares de negócio tais como bilhética, sistemas de ponto e análise da oferta e da procura.
- Estar presente em eventos que possibilitem o constante aumento da visibilidade da marca OPT.
- Angariar recursos financeiros pela participação em projetos cofinanciados.

Ao definir os objetivos descritos anteriormente, a OPT estabelece uma metodologia para quantificar e avaliar o cumprimento dos mesmos, de forma a atingir a meta principal do conjunto dos objetivos no final do ano, indicada anualmente no Relatório de Revisão do SGQI.

Esta metodologia assenta no grau de cumprimento das ações principais definidas para a implementação das estratégias e do seu impacto relativamente aos objetivos gerais. Anualmente é definida uma meta percentual de cumprimento destas ações. Esta metodologia é seguida no Plano Global da Qualidade e Inovação (PGQI).

8. Âmbito do SGQI e Exclusões

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Inovação abrange todas as atividades da empresa centralizadas na ***investigação, conceção e desenvolvimento e comercialização de soluções informáticas (produtos e***

serviços) associadas ao planeamento de transportes coletivos e os serviços de consultoria associados com a melhoria da competitividade dos seus clientes nomeadamente aferições de necessidades de oferta, organização logística e processual, reengenharia de processos, satisfação dos clientes ou impacto da atividade.

A OPT – Optimização e Planeamento de Transportes, S.A. exclui o requisito 7.1.5.2 – Rastreabilidade da medição da norma NP EN ISO 9001:2015, dado que não são utilizados equipamentos de medição e a rastreabilidade não é um requisito nem é considerado pela organização como parte essencial para proporcionar confiança na validade dos resultados.

9. Riscos e Oportunidades

A OPT, ao abrigo da norma NP EN ISO 9001:2015 pretende identificar os riscos e oportunidades relacionadas com cada processo do seu sistema de gestão da qualidade, com o objetivo de os monitorizar e controlar para alcançar com sucesso os resultados esperados.

Como tal, estabelece a seguinte metodologia:

- Identificação dos riscos e oportunidades
- Análise e avaliação dos riscos e oportunidades
- Definição de ações para tratamento dos riscos e oportunidades

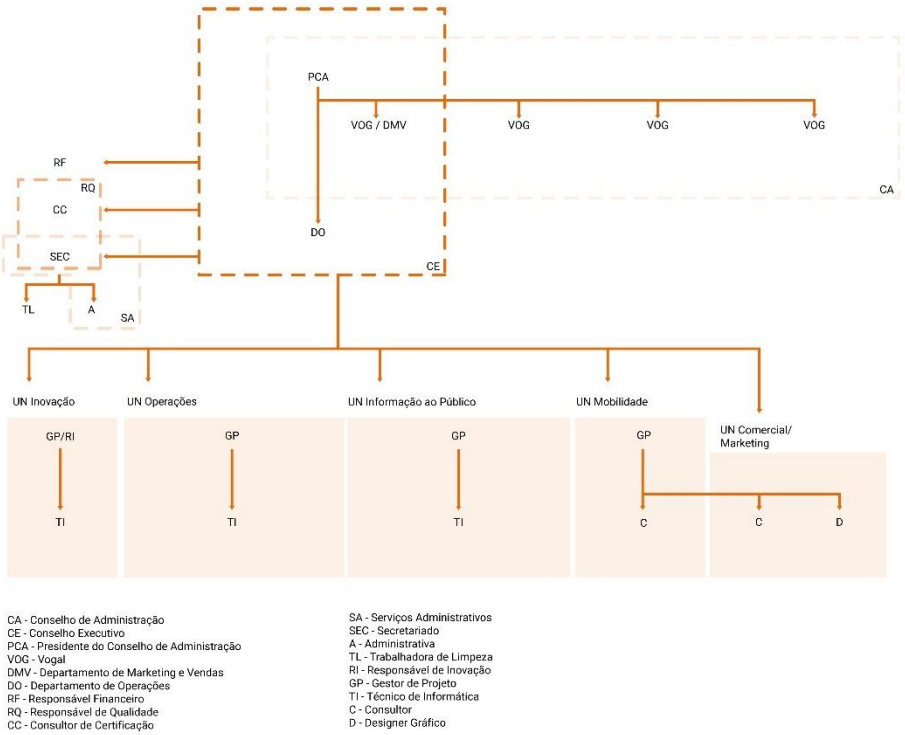
Esta identificação e análise é efetuada através da matriz Análise de Riscos e Oportunidades, na qual está descrita a metodologia implementada.

A análise é realizada pelo Responsável do Sistema e Gestores de Processo.

No momento de Revisão do Sistema, o Responsável da Qualidade avalia com o Gestor de Processo os riscos associados a cada um, registando o seguinte:

- Identificação dos riscos e oportunidades
- Avaliação dos riscos e oportunidades
- Planeamento de ações
- Estratégia de acompanhamento

10. Estrutura Organizativa



CA - Conselho de Administração
CE - Conselho Executivo
PCA - Presidente do Conselho de Administração
VOG - Vogal
DMV - Departamento de Marketing e Vendas
DO - Departamento de Operações
RF - Responsável Financeiro
RQ - Responsável de Qualidade
CC - Consultor de Certificação

SA - Serviços Administrativos
SEC - Secretariado
A - Administrativa
TL - Trabalhadora de Limpeza
RI - Responsável de Inovação
GP - Gestor de Projeto
TI - Técnico de Informática
C - Consultor
D - Designer Gráfico

11. SGQI - identificação dos processos

Entradas	Processo	Saídas	Documento
Política; Objetivos do SGQI e Indicadores; Resultados dos inquéritos de satisfação dos clientes, incluindo reclamações; Programa de Auditorias; Informação documentada do SGQI; Resultados das auditorias anteriores; Relatórios de Revisão dos anos anteriores; Avaliação de resultados IDI; Requisitos dos clientes e das outras partes interessadas; Desempenho dos processos; Plano Global da Qualidade e Inovação anterior; Controlo das NC; Ações de melhoria; Necessidade de alterações ao SGQI	GESTÃO DO SGQI	Plano Global da Qualidade e Inovação; Programa de Auditorias Internas; Relatórios das auditorias; Manual de Qualidade e Inovação revisto; Definição das questões internas e externas; Requisitos das Partes interessadas; Planos de ação (incluindo ações para tratamento dos Riscos e Oportunidades); Relatório de revisão do SGQI; Registos no SOAPP; Redefinição de Objetivos da Qualidade e Inovação; Decisões relativas à melhoria do SGQI	PR01
Captação de ideias; Inovação em marketing e/ou organizacionais; Aquisição de Conhecimento	GESTÃO DA INOVAÇÃO	Registos no SOAPP; Abertura para o desenvolvimento de novos produtos; Melhorias no SGQI; Avaliação das Ideias	PR02
Propostas internas de desenvolvimento; Identificação de Oportunidades Comerciais	GESTÃO DE PRODUTO	Registos no SOAPP; Atas de reunião; Análise de produto; Ficha de produto; Ficha de Evolução do Produto	PR03
Pedidos dos clientes; Pedidos de propostas; Concursos públicos	GESTÃO COMERCIAL	Registos no SOAPP; Propostas; Notas informativas; Planeamento; Controlo de Oportunidades;	PR04
Especificações dos clientes; Entradas resultantes de ideias que surgem aquando prestação de serviços (ex. Estudos, implementação); Iniciativa interna; Processos/desenhos de conceções anteriores; Propostas; Termos de aceitação	GESTÃO DE PROJECTO	Registos no SOAPP; Planeamento; Desenhos e Arquitetura; Especificações técnicas; Dossier de novo produto/serviço; Protótipo; Registos de Controlo; Registo de Faturação	PR05
Contrato; Termo de aceitação; Proposta para PIPs (Pedido de Intervenção Pontual); Pedidos internos	GESTÃO DA MANUTENÇÃO	Registos no SOAPP; Registos de licenças; Registo de Faturação; Relatórios de atividade; Alterações de funcionalidade	PR06
Necessidades de Recursos Humanos; Necessidades de Formação	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Registos no SOAPP; Recursos Humanos Qualificados; Plano de Atividades Individual; Plano de Formação	PR07
Estratégia de comunicação; Resultados de eventos anteriores; Necessidades de comunicação;	GESTÃO DE MARKETING E COMUNICAÇÃO	Divulgação das ferramentas de comunicação; Realização de eventos; Plano de participação de eventos; Orçamento global de participação em eventos.	PR08

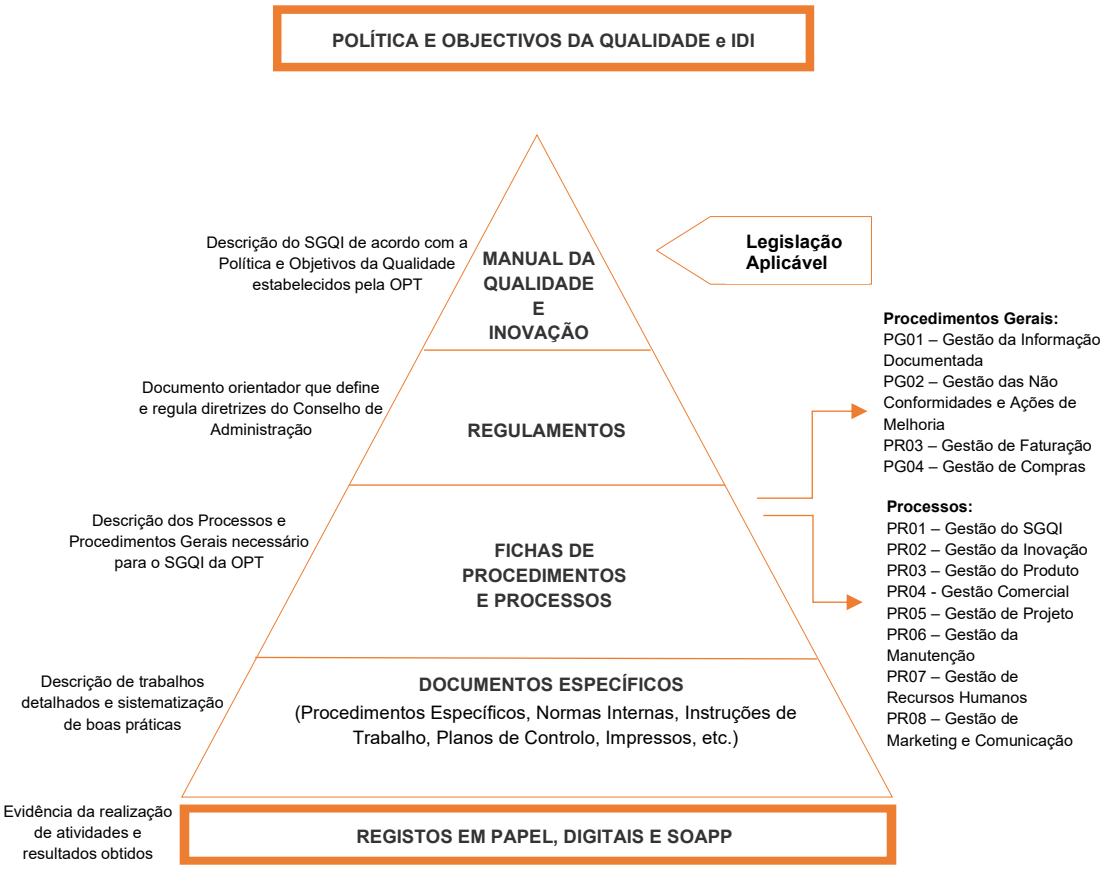
Entradas	Procedimento	Saídas	Documento
Propostas; Versões de Conteúdos; Modelos; Listas de Registo; Documentos de cliente; Normas Internas	GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	Registos do SOAPP; Documentos para cliente, parceiros e fornecedores	PG01
Relatórios de auditoria; Resultados e decisões da revisão do SGQI; Registos de não conformidades; Reclamações; Sugestões.	GESTÃO DE NC/AM	Registos no SOAPP; Ações implementadas; Avaliação da eficácia das ações implementadas	PG02
Propostas, Contratos e Orçamentos; Registo de propostas, contratos e orçamentos	GESTÃO DA FACTURAÇÃO	Registos no SOAPP; Programação da faturação Ordem de faturação; Fatura; Recibo	PG03
Lista de fornecedores qualificados; Pedidos de Compra; Necessidades de infra-estruturas e equipamentos ou de manutenção das existentes	GESTÃO DAS COMPRAS	Registos no SOAPP; Certificados/Especificações de qualidade; Propostas/orçamentos; Registos de controlo; Infraestruturas e equipamentos operacionais melhoradas; Inventários	PG04

12. SGQI- interligação dos processos



13. SGQI - estrutura documental

O SGQI da OPT – Optimização e Planeamento de Transportes, S.A. encontra-se estruturado da seguinte forma:



Os documentos do SGQI da OPT - Optimização e Planeamento de Transportes, S.A. foram elaborados em Microsoft Word e Microsoft Excel, existindo registo em suporte informático e suporte de papel e foi elaborado com base nas seguintes referências:

- NP EN ISO 9001 Sistemas de gestão da qualidade
  Requisitos
- NP EN ISO 9000 Sistemas de gestão da qualidade
  Fundamentos e vocabulário
- NP EN ISO 9004 Sistemas de gestão da qualidade
  Linhas de orientação para melhoria de desempenho
- NP EN ISO 19011 Linhas de orientação para auditorias de sistemas da qualidade e ambiente
- ISO 56001 Innovation management system
  Requirements
- NP ISO 56002 Gestão da Inovação. Sistema de gestão da Inovação
  Linhas de orientação

14. SGQI – matriz de responsabilidades

Processos e Procedimentos	Responsáveis							
	Administração	Conselho Executivo	Diretor	Responsável Qualidade	Responsável Inovação	Gestor Projeto	Técnicos	Serviços
Gestão do SGQI	I	R	I	I	I	I	I	I
Gestão da Inovação		R	I	A	A	I	I	I
Gestão Produto		R	A	I	I	I		
Gestão Comercial		R	R	I				
Gestão Manutenção			R	A		I	I	I
Gestão de Projeto			R	A	A	I	I	I
Gestão Recursos Humanos		R	A	I				I
Gestão Marketing e Inovação		R	A	I			I	I
Gestão da Informação Documentada	I	I	I	R	I	I	I	I
Gestão das Não Conformidades e Ações de Melhoria	I	I	I	R	I	I	I	I
Gestão de Faturação	A	I	R	A				I
Gestão das Compras		I	R	A		I	I	I

R – Responsável do processo; I – Interveniente / colabora; A – Acompanha processo

15. SGQI – responsabilidades e autoridades

RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

Administração	Definição das grandes opções do plano Acompanhamento e monitorização da execução orçamental Gestão Estratégica
Conselho Executivo	Assegurar os meios gerais da empresa para implementar, desenvolver e melhorar o SGQI. Assumir a responsabilidade pela eficácia do SGQI. Liderar os processos Gestão de Inovação, Gestão de Produto e Gestão Comercial. Liderar o processo de Gestão de Recursos Humanos e intervir diretamente em decisões relacionadas com os processos de Faturação e de Gestão de Compras. Gerir a Propriedade Intelectual associada aos seus produtos e serviços. Acompanhamento e vigilância das interfaces e comunicações organizacionais. Gerir os recursos da empresa para o SGQI e assegurar os meios necessários para a divulgação do SGQI. Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do SGQI. Comunicar a importância de uma gestão de Qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do SGQI. Promover a abordagem por Processos e do pensamento baseado em Risco. Aprovar o Manual da Qualidade e Inovação e as Fichas de Processos e Procedimentos, com base na definição das políticas e objetivos da Qualidade e Inovação. Aprovar a política da Qualidade e Inovação, os objetivos da Qualidade e Inovação, o Plano da Qualidade e Inovação (seus objetivos e metas), os objetivos e Indicadores anuais de controlo e o Plano de Gestão de Infraestruturas. Aprovar o avanço de projetos, disponibilizando os recursos necessários à sua melhor execução, e acompanhar a avaliação de resultados, nomeadamente de projetos de I&D. Assegurar que o SGQI atinge os resultados pretendidos. Motivar e promover a criatividade interna e gestão do conhecimento. Delegar no Responsável do SGQI funções relativas à gestão do SGQI.
Diretor	Liderar os processos de Gestão de Projetos (I&D, Produção e Mobilidade) e Gestão da Manutenção, assim como os processos de suporte: Faturação e Compras, assegurando o cumprimento de algumas necessidades internas, assim como de outras solicitações associadas a propostas comerciais, requisitadas por alguns clientes. Intervir diretamente nos processos Gestão da Inovação, Gestão de Produto e Gestão Comercial e na avaliação comercial e técnica de ideias propostas. Controlar oportunidades de mercado e garantir o acompanhamento das ações de vigilância tecnológica, assim como a análise de viabilidade das solicitações para novos produtos/serviços. Planear e coordenar os vários projetos das diferentes áreas de intervenção. Planear e programar a execução dos serviços, em função das encomendas. Coordenar o funcionamento das equipas lideradas pelos gestores de projeto e a participação destes no SGQI. Assegurar o cumprimento das especificações definidas e recolhidas junto de clientes e parceiros, controlando o desempenho financeiro inerente a cada projeto. Definir prazos de entrega e programação de atividades e controlar os planeamentos e seus desvios. Assegurar o cumprimento das instruções de trabalho definidas. Definir e coordenar as atividades de manutenção. Desenvolver consultas para aquisição de bens ou serviços, no âmbito da manutenção ou projetos a ela ligados. Desenvolver esforços para a resolução de problemas. Acompanhar a execução em curso visando o apoio aos técnicos e a Optimização dos métodos de trabalho. Elaborar os Planos Anuais Individuais (PAI), avaliação dos recursos humanos e suas competências. Elaborar o Plano de Gestão de Infraestruturas. Aprovar e assegurar a implementação e acompanhamento de ações de melhoria. Intervir diretamente em todos os processos do SGQI. Propor novas versões do Manual da Qualidade e Inovação e de Fichas de Processos e Procedimentos. Propor o Plano da Qualidade e Inovação, em colaboração com o Responsável da Qualidade.
Responsável Qualidade	Gerir os procedimentos gerais da Qualidade e os processos de Gestão de NC/AM e de Gestão do SGQI (que inclui as auditorias). Elaborar novas versões do Manual da Qualidade e Inovação e das Fichas de Procedimentos e Processos. Avaliar periodicamente a eficácia do SGQI de acordo com o Manual e o Plano da Qualidade e Inovação. Acompanhar regularmente as atividades de IDI e de suporte ao sistema da Qualidade, verificando que estas decorrem em conformidade com os objetivos e políticas definidas. Assegurar o cumprimento do Programa Anual de Auditorias. Implementar e acompanhar ações resultantes de revisões ao SGQI. Promover a recolha e análise de indicadores da qualidade. Elaborar os relatórios de avaliação de auditorias internas, assegurando que o sistema de gestão está implementado e mantido em conformidade com os requisitos das normas em vigor. Verificação da implementação de ações de melhoria e controle sobre as não conformidades. Propor meios necessários para a divulgação da Qualidade e meios necessários ao incentivo de melhoria contínua da empresa, do sistema e dos processos do SGQI. Fomentar, em colaboração com a Direção, as ações de progresso da criatividade interna e de gestão do conhecimento na organização.

Responsavel da Inovação	Dinamizar os processos Gestão de Inovação e Gestão de Produto. Acompanhar a gestão da Propriedade Intelectual associada aos seus produtos e serviços. Acompanhamento e vigilância das interfaces e comunicações organizacionais. Acompanhar a abordagem por Processos e do pensamento baseado em Risco. Acompanhar o avanço de projetos, identicando os recursos necessários à sua melhor execução, e acompanhar a avaliação de resultados, nomeadamente de projetos de I&D. Motivar e promover a criatividade interna e gestão do conhecimento.
Gestor Projeto	Participar na definição do planeamento de atividades e milestones de um projeto e controlo de desvios e riscos associados. Avaliação da necessidade de replaneamentos e participação na avaliação de desempenho financeiro dos projetos. Coordenar e avaliar a execução das tarefas da respetiva equipa de projeto. Realizar contacto direto com o Cliente. Colaborar na análise do meio envolvente, podendo participar em ações de recolha de informação. Assegurar a passagem de informação do departamento de desenvolvimento para a manutenção e entre departamentos. Preparar a documentação necessária e inerente ao SGQI e de suporte à recolha de indicadores pelas Direções.
Técnicos	Executar os serviços em curso nas diversas áreas de atuação da empresa; cumprir os planeamentos pré-estabelecidos. Apoiar os gestores de projeto nos registos do SGQI.
Serviços Administrativos	Assegurar o secretariado; assegurar o tratamento da correspondência. Gerir os Serviços de Contabilidade e Serviços Administrativos. Executar o serviço de contabilidade e respetivo processamento informático. Proceder à faturação a clientes e à respetiva cobrança; executar os depósitos. Elaborar mapas de apoio contabilístico. Executar o processamento de salários e assegurar as obrigações da Empresa para com a Segurança Social. Tratar os dados relativos aos Recursos Humanos da empresa e controlar os dados de assiduidade e faltas. Apoiar o Responsável da Qualidade na Gestão do SGQI
Geral	Participar na resolução de Não Conformidades e em todas as Ações de Melhoria para que for solicitada a colaboração. Propor Ações de Melhoria com o intuito de prosseguir a melhoria contínua da empresa e dos processos do SGQI.