

# MANUAL DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL (MG)



Elaborado por: GQ

Aprovado por: PCA

Edição: 10 de 27.04.2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stoumber', is written over a horizontal line.

## Índice

Âmbito da Certificação.....	3
CAPÍTULO 1.....	4
MANUAL DE GESTÃO.....	4
1.1. Introdução.....	4
1.2. Terminologia e abreviaturas.....	4
1.3. Objectivos do manual.....	6
1.4. Caracterização e organização do manual.....	6
1.5. Controlo de emissão e sigilo.....	7
1.6. Identificação do detentor.....	7
1.7. Revisão do manual.....	7
CAPÍTULO 2.....	9
APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	9
2.1. Identificação e localização.....	9
2.2. Apresentação.....	9
2.3. Apresentação dos serviços.....	10
2.4. Estrutura Orgânica e Responsabilidades.....	10
2.5. Compromisso de gestão de topo.....	11
2.6. Política e objectivos da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social.....	12
2.7. Responsabilidade Social.....	13
2.7.1 Princípios.....	14
2.7.2 Valores.....	14
2.7.3 Partes Interessadas.....	14
2.7.4 Aspectos da responsabilidade social.....	16
2.7.5 Indicadores da responsabilidade social.....	16
2.8. Políticas de Dados Pessoais.....	17
2.9. Planeamento da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social.....	17
CAPÍTULO 3.....	19
SISTEMA DE GESTÃO.....	19
3.1. Introdução.....	19
3.1.1 Abordagem por Processos.....	19
3.1.1.1 Processos de realização.....	19
3.1.1.2 Processos de gestão.....	20
3.1.1.3 Processos de recursos.....	21
3.1.2 Abordagem baseada no Risco.....	21
3.1.3 Perigos e Riscos, Aspectos Ambientais e Perspectiva do Ciclo de Vida.....	22
3.2. Estrutura documental.....	22
3.3. Revisão do sistema de gestão.....	23

### **Âmbito da Certificação**

A actividade da Prestibel - Empresa de Segurança, SA, adiante designada **Prestibel**, abrangida pelo Sistema de Gestão inclui o seguinte âmbito:

- ✚ A vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas, bem como a prevenção da entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou susceptíveis de provocar actos de violência no interior de edifícios ou outros locais, públicos ou privados, de acesso vedado ou condicionado ao público;
- ✚ A protecção pessoal, sem prejuízo das competências exclusivas atribuídas às forças de segurança;
- ✚ A exploração e a gestão de centrais de recepção e monitorização de sinais de alarme e de videovigilância, assim como serviços de resposta cuja realização não seja da competência das forças e serviços de segurança, bem como o comércio, instalação, manutenção e assistência técnica de sistemas de segurança electrónica de pessoas e bens, designadamente detecção de intrusão e roubo, controlo de acessos, videovigilância, centrais de recepção de alarme e ou outros sistemas;
- ✚ A elaboração de estudos e planos de segurança e de projectos de organização e montagem de serviços de segurança privada.

A **Prestibel** considera aplicáveis todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001.

## CAPÍTULO 1

### MANUAL DE GESTÃO

#### 1.1. Introdução

O presente **Manual de Gestão**, abreviadamente **MG**, descreve o Sistema de Gestão da **Qualidade, Ambiente, Segurança** e **Responsabilidade Social** implementados pela **Prestibel** de acordo com as normas NP ISO EN 9001, NP ISO 14001, NP ISO 45001 e NP 4469, com o objectivo de satisfazer o nível de qualidade exigido pelas especificações internas e/ou externas, um desempenho ambiental sólido e respectivo controlo dos impactes da actividade no meio ambiente, o bom desempenho em matéria de segurança e saúde no trabalho e, ainda, estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão de responsabilidade social.

Pelo facto de ser difundido pela empresa, este documento representa um elemento de referência e de uniformização dos métodos a aplicar pela Direcção Técnica e da Qualidade, isto é, na satisfação dos clientes e restantes partes interessadas, assim como na optimização dos processos.

O cumprimento das disposições do presente **MG** permite evidenciar a existência na **Prestibel** de uma organização e de meios capazes de dar confiança aos clientes e restantes partes interessadas e que os serviços prestados satisfazem os requisitos da Qualidade, do Ambiente, da Segurança no Trabalho e da Responsabilidade Social acordados e adequados a cada situação concreta.

A qualidade, o ambiente, a segurança e saúde no trabalho e a responsabilidade social constituem uma responsabilidade de todos os colaboradores da **Prestibel** e não só da Administração ou da Direcção Técnica da Qualidade.

#### 1.2. Terminologia e abreviaturas

A terminologia adaptada por este Manual é a que está consagrada nas normas NP EN ISO 9000 - “Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário” e ISO 14004 “SGA - Directrizes Gerais Sobre Princípios, Sistemas e Técnicas de Suporte”.

TERMINOLOGIA	
<b>Contexto da Organização</b>	Combinação de factores internos e externos que podem ter efeito na abordagem de uma Organização no desenvolvimento e concretização dos seus objectivos
<b>Parte interessada</b>	Pessoa ou Organização que pode afectar, ser afectada por, ou considerar-se como sendo afectada por uma decisão ou actividade
<b>Melhoria contínua</b>	Actividade recorrente para aperfeiçoar o desempenho
<b>Política</b>	Conjunto de interacções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, tal como formalmente expressas pela Gestão de Topo.
<b>Sistema de Gestão</b>	Sistema para dirigir e controlar uma Organização no que respeita à Qualidade, Ambiente e Segurança, Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social. Inclui a estrutura organizacional, as responsabilidades, os processos, a informação documentada e os recursos necessários para implementar a Política e atingir os objectivos.

<b>Subcontrato</b>	Estabelecer um acordo no qual uma Organização externa realiza parte das funções ou processos de uma Organização
<b>Prevenção da poluição</b>	Uso de processos, práticas, materiais ou produtos que evitam, reduzem ou controlam a poluição, os quais podem incluir reciclagem, tratamento, modificações de processo, mecanismos de controlo, uso eficiente de recursos e substituição de materiais
<b>Protecção do ambiente</b>	Inclui a prevenção da poluição
<b>Aspecto Ambiental</b>	Elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o ambiente
<b>Saúde e Segurança do Trabalho (SST)</b>	Condições e factores que afectam, ou podem afectar, a segurança e saúde dos trabalhadores (incluindo os trabalhadores temporários e pessoal subcontratado), dos visitantes e de qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho.
<b>Dano para a saúde</b>	Condição física ou mental identificável e adversa resultante de ou consequência da realização do trabalho e/ou situação relacionada com o trabalho
<b>Perigo</b>	Fonte, situação ou acto com um potencial para o dano em termos de lesões, ferimentos ou danos para a saúde, ou uma combinação destes
<b>Risco (SST)</b>	Combinação da probabilidade da ocorrência de um acontecimento perigoso ou exposição e da severidade das lesões, ferimentos ou danos para a saúde, que pode ser causada pelo acontecimento ou pela exposição
<b>Desempenho ambiental</b>	Resultados mensuráveis do sistema de gestão ambiental, relacionados com o controlo da organização sobre os aspectos ambientais, baseados na sua política ambiental, seus objectivos e metas
<b>Risco (Qualidade e Ambiente)</b>	Efeito da incerteza
<b>Aspecto da Responsabilidade Social</b>	Elemento das decisões, relações, actividades e produtos de uma organização que pode interagir com o ambiente, sociedade e economia.

<b>ABREVIATURAS</b>	
<b>PCA</b>	Presidente do Conselho de Administração
<b>DRHA</b>	Direcção de Recursos Humanos e Aquisições
<b>DCO</b>	Direcção Comercial
<b>DSEG</b>	Direcção de Segurança
<b>DTQ</b>	Direcção Técnica e da Qualidade
<b>DAF</b>	Direcção de Administração e Finanças
<b>DDN</b>	Direcção da Delegação Norte
<b>DFRP</b>	Direcção de Formação e Relações Públicas
<b>DJD</b>	Direcção de Justiça e Disciplina
<b>ISO</b>	International Standard Organization
<b>GQ</b>	Gestor da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social
<b>SST</b>	Segurança e Saúde do Trabalho
<b>SG</b>	Sistema de Gestão
<b>MG</b>	Manual da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social
<b>P.GS</b>	Processo de Gestão do Sistema
<b>P.GR</b>	Processo de Gestão de Recursos
<b>P.MA</b>	Processo de Monitorização e Avaliação
<b>P.CO</b>	Processo Comercial

<b>P.VS</b>	Processo <u>V</u> igilância e <u>S</u> egurança
<b>P.EG</b>	Processo de <u>E</u> xploração e <u>G</u> estão

### 1.3. Objectivos do manual

O presente Manual tem os seguintes objectivos:

- a. Comunicar aos colaboradores os requisitos do Sistema, os Processos e os Procedimentos aplicáveis;
- b. Descrever e suportar a implementação do Sistema de Gestão da **Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social**;
- c. Promover a melhoria da gestão dos processos;
- d. Fornecer uma referência para a realização das auditorias internas;
- e. Garantir a continuidade das práticas de gestão da qualidade em períodos de mudança;
- f. Fornecer uma base documental para a formação do pessoal em aspectos da **Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social**;
- g. Apresentar o **SG** da **Prestibel** a entidades externas;
- h. Demonstrar a conformidade do **SG** com os requisitos, em situações contratuais.

O **MG** pretende ser um documento dinâmico e adaptável a todas as situações e necessidades consequentes das mutações socioeconómicas constantes.

### 1.4. Caracterização e organização do manual

O Manual é elaborado pelo **GQ** e aprovado pelo **PCA**, de acordo com o Mod.DTQ.040 - Modelo do **MG**.

O Manual é constituído por capa, Índice e Capítulos, cada um subdividido em Secções, descritas no Índice.

Na capa constam as siglas e as rubricas dos responsáveis pela elaboração e pela aprovação, bem como a Edição e data, no formato Edição: XX de DD.MM.AAAA.

Exceptuando a capa, cada página do Manual possui um cabeçalho e um rodapé.

No cabeçalho consta o logótipo da empresa e indicação de *Manual de Gestão - Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social*.

No rodapé de cada página é indicado o Modelo do impresso e a paginação, do tipo número de página número total de páginas, conforme esta página. A primeira página do índice constitui sempre página 2.

### 1.5. Controlo de emissão e sigilo

O controlo do **MG** inclui a definição de várias actividades que se apresentam na tabela seguinte:

ACTIVIDADES	RESPONSÁVEIS
Preparação	<u>GQ</u>
Revisão e aprovação	<u>PCA</u>
Distribuição	<u>GQ</u>
Alteração	<u>GQ</u>
Revisão periódica	<u>GQ</u>

O original do **MG** pertence ao Gestor da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social e a partir dele realizam-se todas as cópias impressas. Todas as cópias do Manual são controladas e numeradas de acordo com o definido no procedimento de *Informação Documentada*.

### 1.6. Identificação do detentor

O detentor de cópias controladas do Manual de Gestão deverá assegurar a sua correcta conservação e actualização.

Compete ao detentor autorizado deste Manual salvaguardar os direitos da empresa e a sua propriedade intelectual, no que respeita à sua divulgação, de todo ou em parte do seu conteúdo.

DETENTOR: .....	
ENTIDADE/DIRECÇÃO: .....	EXEMPLAR N.º: .....
ASSINATURA: .....	DATA: ...../...../.....

### 1.7. Revisão do manual

O Manual é revisto sempre que seja identificada a necessidade de proceder a alterações ao Sistema de Gestão.

Quando necessário, o **PCA** pode desencadear a realização de uma revisão extraordinária.

O Manual pode ser revisto globalmente, Capítulo a Capítulo ou Secção a Secção.

A identificação cronológica da revisão em vigor será efectuada na capa, no campo [Edição], acrescida de uma unidade e [Data], respectivamente. A data da emissão das revisões é a data da respectiva aprovação.

Após cada revisão, o Manual é divulgado aos seus detentores para substituição do obsoleto.

O Gestor da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social mantém em arquivo os originais obsoletos.

**Tabela de Revisões**

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO/ALTERAÇÃO
06	15.03.2014	Revisão geral
07	01.12.2017	Adaptação às versões ISO 9001 e ISO 14001
08	09.10.2018	Integração das Políticas de Dados Pessoais
09	09.12.2019	Certificação da Norma NP 4469
10	10.03.2020	Adaptação à Norma NP ISO 45001
11	27.04.2020	Revisão Geral



## CAPÍTULO 2

### APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

#### 2.1. Identificação e localização

DENOMINAÇÃO	PRESTIBEL - Empresa de Segurança, SA
ENDEREÇO (SEDE)	Avenida Torre de Belém, n.º 24 1400-343 LISBOA
OUTRAS LOCALIZAÇÕES (FILIAL NORTE)	Avenida Fernão de Magalhães, n.º 1597 4350-170 PORTO
TELEFONES (CONTACTOS PERMANENTES)	SEDE - 21 303 0670 FILIAL - 22 543 25 60
FAX: (CONTACTOS PERMANENTES)	SEDE - 21 303 0671 FILIAL - 22 543 25 69
E-MAIL	<a href="mailto:prestibel@mail.telepac.pt">prestibel@mail.telepac.pt</a> - (GERAL) - SEDE <a href="mailto:prestibel.com@sapo.pt">prestibel.com@sapo.pt</a> - (COMERCIAL) - SEDE <a href="mailto:prestibel.norte@mail.telepac.pt">prestibel.norte@mail.telepac.pt</a> - FILIAL
WEBSITE	<a href="http://www.prestibel.pt">www.prestibel.pt</a>
ESTATUTO LEGAL	Sociedade Anónima
SECTOR DE ACTIVIDADE	Segurança Privada

#### 2.2. Apresentação

A **Prestibel** actua no mercado nacional com uma abordagem única no sector da segurança privada, fornece os serviços de forma eficaz e assenta numa estrutura simples e célere na resposta. Está estabelecida no mercado nacional desde Janeiro de 1985 e ocupa um lugar cimeiro no *ranking* nacional.

- ✚ Desenha os seus serviços com *excelência operacional e boas práticas*.
- ✚ Aposta no controlo dos serviços prestados e no enriquecer de tarefas do Pessoal Operacional o que resulta numa ligação directa, rápida e eficiente com as entidades a quem presta serviços.
- ✚ Coloca no mercado serviços de comprovada qualidade que correspondem às expectativas em termos de prazos e preços.

Por virtude da sua organização funcional, da especialização do pessoal que a integra, da capacidade técnica e ética profissional dos seus quadros e da forte determinação em dar resposta adequada e pronta às exigências dos clientes, a qualidade dos serviços prestados é reconhecida nos mais diversos sectores de actividade, sendo certo que mereceu a distinção de ter sido a primeira Empresa seleccionada pela "EXPO 98" para prestação de serviços de vigilância na respectiva área de intervenção, desde os primeiros trabalhos realizados no terreno, iniciados em 1993, até ao final da exposição, em Setembro de 1998.

Os Clientes são a razão de ser da **Prestibel**. Nesse sentido:

- a. Coloca-se no lugar dos Clientes sempre que toma uma decisão;
- b. Ouve os Clientes e responde de uma forma simples e transparente; e
- c. Surpreende os Clientes, antecipando as suas necessidades.

Possui uma carteira de Clientes abrangente quer a nível particular quer a nível estatal, diversificada e com um elevado nível de fidelização, traduzindo a qualidade dos serviços que presta e o empenho e determinação que coloca em tudo o que faz.

Acresce ainda referir que a **Prestibel** tem uma larga experiência em:

- a. Centros Comerciais
- b. Câmaras Municipais
- c. Estabelecimentos de Ensino Superior
- d. Ministérios e diversos Organismos Públicos
- e. Entidades Bancárias
- f. Centros de Saúde e Organismos Hospitalares
- g. Condomínios e Parques de Estacionamento, entre outros.

### **2.3. Apresentação dos serviços**

Os serviços prestados pela **Prestibel** incluem:

- a. Elaboração de Estudos, Auditoria e Concepção de Serviços de Segurança;
- b. Fornecimento de Serviços de Vigilância de Bens Móveis e Imóveis, incluindo o Controlo de Acessos;
- c. Acompanhamento, Defesa e Protecção de Pessoas;
- d. Comércio, Instalação, Assistência e Manutenção de Sistemas de Segurança;
- e. Gestão de Centrais de Alarmes (Recepção, Monitorização e Reacção a Alarmes Reais com Piquete de Intervenção e Monitorização Remota de Sistemas de CCTV).

### **2.4. Estrutura Orgânica e Responsabilidades**

A **Prestibel** recorre no desempenho da sua actividade a recursos humanos de comprovada qualidade e que possuem as habilitações e competências exigidas ao desempenho das funções que lhes são solicitadas.

Considera ainda a formação como factor nuclear para a qualidade, pelo que valoriza a presença em acções de formação, assim como a disponibilidade para uma aprendizagem ao longo da vida.

A **Prestibel** possui a estrutura orgânica definida na DIR.ADM.005 - *Responsabilidades e Requisitos Mínimos*. Para efeitos do Sistema de Gestão as responsabilidades, competências e autoridade são definidas na mesma directiva.

## 2.5. Compromisso de gestão de topo

A Administração da **Prestibel** assume o compromisso de desenvolver o **SG** implementado com particular enfoque na satisfação dos clientes. A sua função é assegurar a melhoria contínua da eficácia do sistema, contando para isso com a colaboração do **GQ** e de todos os colaboradores.

Para o efeito:

- a. Comunica aos vários níveis da empresa a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos dos clientes;
- b. Define uma Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social para a empresa e respectivos objectivos;
- c. Promove o cumprimento dos objectivos e as revisões periódicas do **SG**;
- d. Assegura a disponibilidade dos recursos necessários;
- e. Assegura o estabelecimento de mecanismos de comunicação apropriados dentro da empresa.

A Administração nomeia a Administradora **Ana Paula Venâncio De Sá E Melo Almeida Coimbra** como representante da empresa no âmbito da segurança e saúde no trabalho, competindo-lhe:

- a. Assegurar que o sistema de gestão da **SST** é estabelecido, implementado e mantido em conformidade com os requisitos legais;
- b. Assegurar que os relatórios acerca do desempenho do sistema de gestão da **SST** são apresentados à gestão de topo para análise e utilizados como base para a melhoria do sistema de gestão.

A Administração nomeia **Jorge Alberto Sequeira Da Fonseca** como **GQ**, competindo-lhe:

- a. Assegurar que os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social são estabelecidos, implementados e mantidos e do conhecimento de todos os colaboradores;
- b. Reportar à Administração o desempenho do **SG** e qualquer necessidade de melhoria;
- c. Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos dos clientes e de outras partes interessadas em todos os níveis da empresa;
- d. Assegurar a ligação com as entidades externas em assuntos relacionados com o Sistema de Gestão.

A aprovação do **MG** representa o compromisso da Administração da **Prestibel** de que a Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades da empresa, seus clientes e restantes partes interessadas identificadas pela Organização.

## 2.6. Política e objectivos da **Qualidade**, **Ambiente**, **Segurança** e **Responsabilidade Social**

A **Prestibel** adopta como pilar básico da sua Política da **Qualidade**, **Ambiente**, **Segurança** e **Responsabilidade Social** a manutenção, a todos os níveis das relações com os seus Clientes e restantes Partes Interessadas, de um padrão de comportamento baseado na seriedade e confiança, no respeito e competência.

Considera como factores chave de sucesso para a concretização deste compromisso os seguintes:

1. Prestar serviços e colocar no mercado produtos que correspondam às **necessidades e expectativas dos Clientes**, em termos de qualidade, prazo e preço;
2. Assumir a qualidade como **satisfação contínua das necessidades e expectativas** dos seus Clientes e restantes Partes Interessadas;
3. Promover o envolvimento esclarecido de **accionistas, colaboradores e fornecedores**;
4. **Melhorar continuamente** o Sistema de Gestão, incluindo a qualidade dos serviços prestados a clientes, o desempenho ambiental e o desempenho da segurança e saúde no trabalho;
5. Assumir o **compromisso de protecção do ambiente**, incluindo a **prevenção da poluição**;
6. **Cumprir as obrigações de conformidade** relacionadas com os seus **aspectos ambientais** e os **requisitos legais** relativos aos **perigos para a segurança e saúde no trabalho**;
7. Assumir o **compromisso** para proporcionar **condições** de trabalho seguras e saudáveis para a prevenção de lesões e afeções da saúde relacionadas com o trabalho;
8. Assumir o compromisso para a **consulta e participação** dos trabalhadores;
9. Assumir o **compromisso** pelo **respeito e cumprimento dos princípios da responsabilidade social**;
10. Estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão da **responsabilidade social** que permita desenvolver **objectivos coerentes** tendo em conta os requisitos legais, regulamentares e outros que a empresa subscreva.

A Política da **Prestibel**, acima referida, traduz-se numa actuação em quatro vectores principais:

1. **Qualificar os seus colaboradores** - Todos os colaboradores estão conscientes da importância do seu papel para cumprimento do estabelecido no Sistema de Gestão. A empresa identifica regularmente as necessidades de formação e é assegurada a participação em acções de formação, dando respostas às necessidades identificadas para o correcto desempenho das actividades. A eficácia dessas acções é devidamente avaliada.
2. **Garantir o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao sector** - Todas as actividades desenvolvidas pela **Prestibel** cumprem rigorosamente com os requisitos legais aplicáveis ao sector. Paralelamente os

colaboradores são qualificados para terem em consideração os aspectos legislativos que norteiam a sua função.

- 3. Optimizar e melhorar os seus processos e eficácia do SG** - A melhoria da qualidade dos serviços prestados pela **Prestibel** e a sua contínua adequação aos requisitos dos clientes constituem a base do **SG**. O objectivo é optimizar e melhorar continuamente os seus processos e a eficácia do **SG** e, consequentemente aumentar a satisfação de todos os clientes e restantes partes interessadas.
- 4. Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes** - A **Prestibel** procura satisfazer os requisitos dos seus clientes através de diversas fontes de informação, designadamente reclamações, sugestões e reuniões. São elementos fundamentais, na identificação dos níveis de satisfação, o respeito pelo cumprimento de prazos e a inexistência de conflitos de interesse.

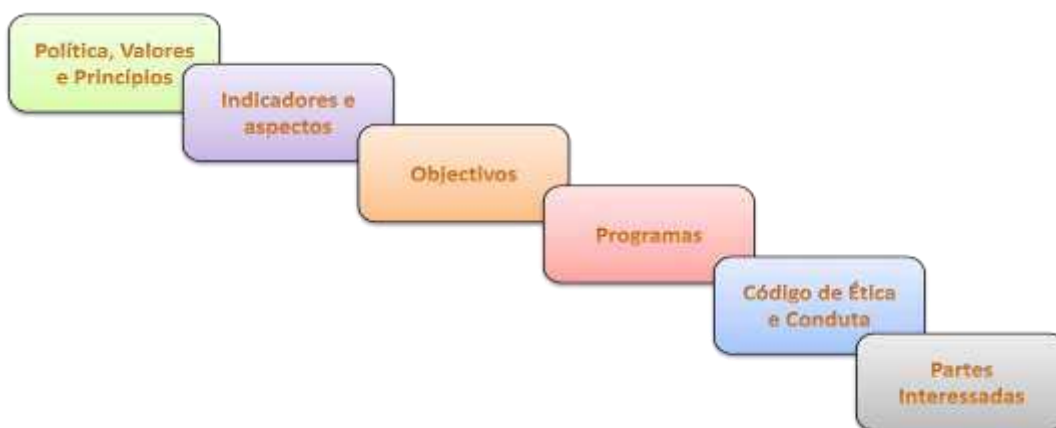
Os objectivos definidos para os processos identificados pela **Prestibel** são quantificados, sendo elaborado um Plano de Objectivos Anual, com cronograma de actividades e respectivos responsáveis pela sua implementação e cumprimento.

No que se refere ao Compromisso Ambiental e ao Compromisso para a Prevenção de Lesões, Ferimentos e Danos para a Saúde, o planeamento - incluindo a identificação dos Aspectos e Impactes Ambientais decorrentes da actividade da **Prestibel** e a identificação das obrigações de conformidade (incluindo os requisitos legais) aplicáveis - é integrado no Planeamento do **SG** implementado. O mesmo raciocínio aplica-se aos Perigos e Riscos identificados pela **Prestibel**.

### 2.7. Responsabilidade Social

Responsabilidade da **Prestibel** pelos impactes das suas decisões e actividades na sociedade e no ambiente, através de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, incluindo saúde e bem-estar da sociedade, que tenha em conta as expectativas das partes interessadas, que esteja em conformidade com a lei aplicável e seja consistente com as normas internacionais de conduta e integrada em toda a organização se seja praticada nas suas relações.

A assumpção, por parte da empresa, da responsabilidade social assenta no seguinte modelo:



### 2.7.1 Princípios

A empresa garante que a sua conduta se baseia no respeito pelos princípios da responsabilidade social, nomeadamente:

- a. Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação colectiva e dos regulamentos aplicáveis;
- b. Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- c. Conduta ética no desenvolvimento da actividade de acordo com os princípios aceites de correcta ou boa conduta;
- d. Transparência, partilha de informação e comportamento aberto na relação com as partes interessadas;
- e. Reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização;
- f. Reconhecimento dos aspectos da responsabilidade social directos e indirectos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos;
- g. Adopção do princípio da precaução;
- h. Privilégio à prevenção da poluição na origem;
- i. Actuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto;
- j. Responsabilização pelas acções e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
- k. Integração dos aspectos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão;
- l. Não regressão, isto é, não utilizando as disposições desta Norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização.

### 2.7.2 Valores

São valores da **Prestibel**

- a. Excelência organizacional;
- b. Ética e transparência;
- c. Envolvimento e orientação para as Partes Interessadas;
- d. Desenvolvimento sustentável e
- e. Subsidiariedade.

### 2.7.3 Partes Interessadas

A **Prestibel** para efeitos da Responsabilidade Social, considera as seguintes partes interessadas:

- a. A sociedade civil;
- b. A entidade de controlo da actividade de segurança privada;
- c. A entidade oficial de promoção da melhoria das condições de trabalho, prevenção, controlo, auditoria e fiscalização, integrada na administração directa do Estado, dotada de autonomia

- administrativa, que desenvolve a sua acção inspectiva no âmbito de poderes de autoridade pública;
- d.** A entidade oficial com competências de monitorização, planeamento, avaliação, licenciamento, fiscalização e regulação ambiental no País;
  - e.** A autoridade nacional em matéria de emergência e protecção civil;
  - f.** A entidade oficial com a missão de regular e fiscalizar o sector da construção e do imobiliário, dinamizar, supervisionar e regulamentar as actividades desenvolvidas neste sector, produzir informação estatística e análises sectoriais e assegurar a actuação coordenada dos organismos estatais no sector, bem como a regulação dos contratos públicos;
  - g.** A entidade oficial com atribuição genérica para controlar e fiscalizar o processamento de dados pessoais;
  - h.** A entidade oficial responsável pela consolidação no acompanhamento das relações laborais e na prevenção de conflitos colectivos de trabalho, no apoio à definição de políticas públicas nas áreas das relações e condições de trabalho, do emprego e da formação profissional;
  - i.** Os sindicatos do sector;
  - j.** A autoridade nacional de saúde;
  - k.** A entidade oficial que tem por missão garantir a segurança da informação classificada no âmbito nacional e das organizações internacionais de que Portugal é parte e exercer a função de autoridade de credenciação de pessoas e empresas para o acesso e manuseamento de informação classificada, bem como a de autoridade credenciadora e de fiscalização de entidades que actuem no âmbito do Sistema de Certificação Electrónica do Estado - Infra-estrutura de Chaves Públicas (SCEE);
  - l.** A comunicação social;
  - m.** As seguradoras com as quais a Prestibel possua acordos ou que venha a possuir;
  - n.** A associação de empresas de segurança da qual a Prestibel é associada;
  - o.** A empresa responsável pela certificação de normas nacionais e internacionais com a qual a Prestibel possui contrato de prestação de serviços;
  - p.** A entidade oficial que tem como missão a concepção, coordenação e apoio nas áreas do sistema da segurança social, incluindo a protecção contra os riscos profissionais, bem como o estudo, a negociação técnica e a coordenação da aplicação dos instrumentos internacionais relativos à legislação do mencionado sistema e
  - q.** A autoridade nacional responsável por administrar os impostos, os direitos aduaneiros e os demais tributos em Portugal, bem como a exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia e do território aduaneiro nacional.

A **Prestibel** considera as seguintes partes interessadas relevantes:

- a.** Os clientes;
- b.** Os fornecedores;
- c.** Os trabalhadores e respectivas famílias directas;
- d.** Os accionistas e
- e.** Qualquer empresa que faça parte do grupo Prestibel ou que venha a fazer.

## 2.7.4 Aspectos da responsabilidade social

A **Prestibel** estabeleceu as seguintes categorias dos aspectos da responsabilidade social:

- a. Governo das Organizações;
- b. Direitos Humanos;
- c. Práticas laborais;
- d. Ambiente;
- e. Práticas Operacionais;
- f. Consumidores e
- g. Desenvolvimento da sociedade.

Os aspectos da responsabilidade social agregados às categorias indicadas constam de documento próprio.

## 2.7.5 Indicadores da responsabilidade social

Constituem indicadores da responsabilidade social da empresa os seguintes:

- a. A formação de qualidade e excelência;
- b. A saúde;
- c. O apoio em situações de crise resultantes de emergências sociais;
- d. O reconhecimento do mérito;
- e. Desenvolvimento da sociedade;
- f. O impacto no ambiente e
- g. A segurança

Tendo por base os indicadores enunciados foram definidos os objetivos e os programas de RS, devidamente encadeados, como se apresenta a seguir.

INDICADORES	OBJECTIVOS	PROGRAMAS
A Formação Profissional e valorização de Recursos Humanos	Melhorar a qualidade da formação Promover a qualificação dos formadores Contribuir para a actualização de competências dos colaboradores	Acções de formação de curta duração Formação avançada contínua dos formadores
A saúde	Promover hábitos de vida saudável Doenças profissionais	Medicina no trabalho
O apoio em situações de crise resultante de emergências sociais	Sinalizar e colmatar situações de carência económica e social dos colaboradores Apoiar os colaboradores e respectivas famílias	Plano de contingência
O reconhecimento do mérito	Motivar os colaboradores a melhorarem continuamente	Promoção hierárquica a postos mais elevados



	Incentivar à excelência	Atribuição de prémios
O desenvolvimento da sociedade	Contribuir monetariamente para uma IPSS; Sensibilizar os colaboradores.	Revisão pela Gestão
O ambiente	Promover práticas de consumo sustentável	Controlo operacional
A segurança	Segurança no trabalho Criar e testar rotinas de comportamento dos colaboradores face a situações de emergência	Simulacros Exercícios Plano de contingência

Os objectivos são quantificados e monitorizados de acordo com o Programa de Gestão.

## 2.8. Políticas de Dados Pessoais

A **Prestibel** dando cumprimento aos imperativos decorrentes da legislação de protecção de dados, designadamente do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, estabeleceu a **POLÍTICA DE CONSERVAÇÃO E ELIMINAÇÃO DE DADOS PESSOAIS** que especifica os períodos de conservação por categorias de dados pessoais, atentas as suas finalidades e regras aplicáveis à sua destruição.

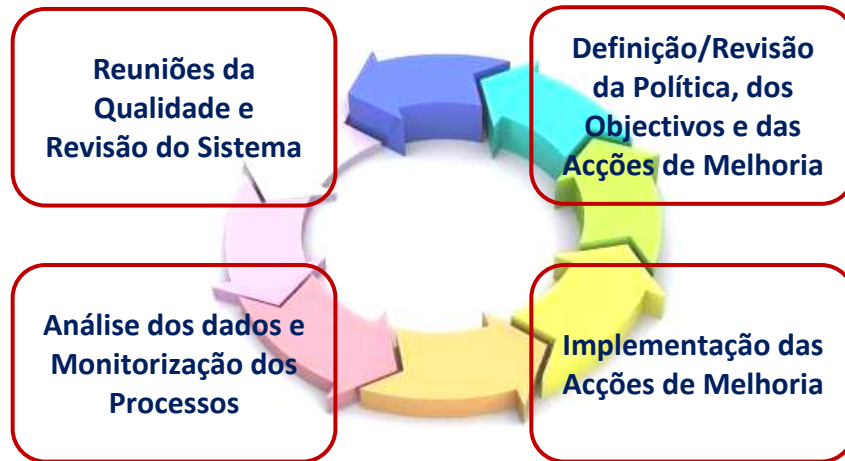
De igual modo e em cumprimento do estatuído no mesmo regulamento comunitário a **Prestibel** estabeleceu a **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS** que trata os dados pessoais dos seus trabalhadores, clientes e fornecedores, bem como de potenciais candidatos a emprego e os direitos que estes podem exercer.

## 2.9. Planeamento da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social

A **Prestibel** faz constar do seu Planeamento:

- a. Os **Processos do SG**, conforme descritos no Capítulo 3 deste Manual;
- b. Os **Planos** elaborados anualmente de que são exemplos:
  - i. O Plano Anual de Objectivos;
  - ii. O Plano Anual de Formação;
  - iii. Os Planos de Monitorização de Indicadores e Objectivos;
  - iv. Os Planos das Diversas Auditorias e com impacto na qualidade do serviço.
- c. O **Planeamento para Melhoria Contínua** elaborado com o objectivo de controlar a evolução das acções definidas e quando necessário para definição de novas acções - correctivas, preventivas ou outras de melhoria - para atingir os objectivos.

Nessa perspectiva a **Prestibel** cumpre o Ciclo da Melhoria Contínua, conforme figura abaixo:



## CAPÍTULO 3

### SISTEMA DE GESTÃO

#### 3.1. Introdução

O Sistema de Gestão implementado na **Prestibel** segue o modelo de Gestão por Processos bem como uma abordagem ou pensamento baseado no Risco.

##### 3.1.1 Abordagem por Processos

De acordo com a Norma NP EN ISO 9001, pode ser encontrada a seguinte definição: *Um Processo é um conjunto de actividades interrelacionadas ou interactuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido.*

A interligação dos vários processos foi efectuada de acordo com o ciclo de **DEMING** da melhoria contínua, *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), cujas etapas são:

- a. **PLANEAR (PLAN):** estabelecer os objectivos e os processos necessários para apresentar resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas.
- b. **FAZER (DO):** implementar os processos.
- c. **VERIFICAR (CHECK):** monitorizar e medir os processos e serviços em comparação com a política, objectivos e requisitos do serviço e reportar os resultados.
- d. **ACTUAR (ACT):** empreender acções para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

Neste contexto, a **Prestibel** identificou os seguintes Processos:

##### 3.1.1.1 Processos de realização

São os processos que contribuem directamente para a realização do serviço, estabelecendo interface com o cliente (desde a detecção da necessidade e obtenção da sua satisfação) e sustentam a actividade da empresa, gerando o respectivo valor.

<b>PROCESSO COMERCIAL (P.CO)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>DETENTOR: DCO; DTQ e DRHA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Análise dos Requisitos do Cliente</li> <li>✿ Análise da Capacidade para Satisfazer os Requisitos do Cliente</li> <li>✿ Elaboração de Propostas</li> <li>✿ Estabelecimento de Contrato com o Cliente</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO (SÍNTESE)</b>	
<p>A Empresa pretende com este processo que fiquem definidos todos os requisitos exigidos das diversas solicitações de proposta de eventuais clientes, assim bem como avaliar se possui capacidade para satisfazer esses mesmos quesitos. Este processo aplica-se a todas as propostas/contratos de serviços regulares de relativas aos serviços que a empresa presta. Todas as solicitações que se apresentem são analisadas pelas Direcções Comercial, de Recursos Humanos e Aquisições e Técnica e da Qualidade nas respectivas competências, a fim de validarem a exequibilidade das diversas solicitações. As acções resultantes do desenvolvimento deste processo são definidas, implementadas, acompanhadas e avaliadas conforme os procedimentos aplicáveis.</p>	

<b>PROCESSO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA, DE PROTECÇÃO PESSOAL DE ESTUDOS E PLANOS DE SEGURANÇA (P.VS)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>DETENTOR: DRHA; DTQ e DSEG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Reconhecimento das Instalações</li> <li>✿ Resolução de Problemas</li> <li>✿ Fornecimento do Serviço</li> <li>✿ Inspeção e Supervisão</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO (SÍNTESE)</b>	
<p>A Empresa com este processo define a forma como fornece os serviços contratados, de acordo com as especificações acordadas com os diversos clientes. Este Processo aplica-se ao fornecimento dos serviços de vigilância e segurança, de protecção e acompanhamento pessoal e de estudos de segurança. O fornecimento dos serviços é executado pela Direcção de Segurança após um reconhecimento preliminar para instalação do serviço e a eventual resolução de problemas que possam aparecer nesta fase. Durante o decorrer da prestação dos serviços, a estrutura de segurança efectua acções de Inspeção e Supervisão para garantir e validar cada prestação desses mesmos serviços, recebendo permanentemente o <i>feedback</i> do cliente. As acções resultantes do desenvolvimento deste processo são definidas, implementadas, acompanhadas e avaliadas conforme os procedimentos aplicáveis.</p>	

<b>PROCESSO DE EXPLORAÇÃO E GESTÃO DE CENTRAIS (P.EG)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>DETENTOR: DCO; DTQ e DSEG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Abertura de Ficha de Cliente</li> <li>✿ Fornecimento do Serviço / execução dos procedimentos</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO (SÍNTESE)</b>	
<p>A Empresa pretende com este processo definir a forma como fornece os serviços contratados, de acordo com as especificações acordadas com os diversos clientes.</p> <p>Este Processo aplica-se ao fornecimento dos serviços de gestão dos diversos sistemas de segurança, fornecidos e instalados pela PRESTIBEL, ou por empresas terceiras.</p>	

### 3.1.1.2 Processos de gestão

São os processos associados directamente às políticas e às estratégias de gestão da empresa e os processos que servem de pilotagem do Sistema da Qualidade (fornecendo as directrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos de gestão da qualidade).

<b>PROCESSO GESTÃO DO SISTEMA (P.GS)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>DETENTOR: GQ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Elaboração e Controlo de Documentos e Registos</li> <li>✿ Revisão do Sistema</li> <li>✿ Tratamento das Não Conformidades</li> <li>✿ Acções de Melhoria</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO (SÍNTESE)</b>	
<p>A Empresa com este processo avalia o nível de melhoria da organização numa base contínua e utiliza o resultado dessa avaliação para gerir os recursos e promover a melhoria continua. Este processo permite recolher os dados e indicadores resultantes do processo de monitorização, tratamento dos dados e avaliação e reavalia-los, estabelecer todas as considerações e abordar acções que numa primeira análise serão desejáveis para incrementar a qualidade e desempenho das diversas actividades. Todos os documentos e registos resultantes desta abordagem, da competência do <b>GQ</b>, são submetidos a uma apreciação, análise e decisão nas Revisões do Sistema. As reuniões são registadas em acta e delas resultarão as acções de melhoria que consequentemente passam a ser referenciadas e acompanhadas através do Planeamento de Melhoria Continua, peça relevante do Planeamento da Qualidade. As acções resultantes do desenvolvimento deste processo são definidas, implementadas, acompanhadas e avaliadas conforme os procedimentos aplicáveis.</p>	

<b>PROCESSO MONITORIZAÇÃO, TRATAMENTO DE DADOS E AVALIAÇÃO (P.MA)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>DETENTOR: GQ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Análise/Monitorização dos Indicadores/Objectivos</li> <li>☀ Tratamento Periódico dos Dados</li> <li>☀ Elaboração de Propostas</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO (SÍNTESE)</b>	
<p>Todos os processos, são monitorizados conforme descrito em cada documento que os caracteriza. A cada responsável interveniente ou detentor de cada processo, compete monitorizar o respectivo processo, conforme definido no documento que o caracteriza e, divulgar junto da <b>ADM</b> e do <b>GQ</b> o resultado dessa monitorização, tendo como referência os objectivos específicos do processo em causa e os critérios de êxito associados. Nas reuniões da Qualidade é avaliada a satisfação dos critérios de êxito associados aos objectivos específicos de cada processo, são avaliadas e registadas as não conformidades e, definidas as acções consideradas necessárias à Melhoria Continua.</p> <p>O Processo de Monitorização, Tratamento dos Dados e Avaliação tem como <i>entradas</i> o conjunto de não conformidades registadas em cada processo, conforme procedimento “Tratamento de Não Conformidades” e como <i>saiidas</i> o resultado da análise dos referidos registos quando estes sugerem a definição de acções correctivas ou acções preventivas, tratadas no âmbito do Processo de Gestão do Sistema e conforme procedimento específico “Acções de Melhoria”. A Empresa tem ainda dois tipos de dados que monitoriza e trata, os resultantes das actividades da Avaliação da Satisfação do Cliente e os Resultantes das Auditorias. Estes dados são monitorizados através dos respectivos relatórios e nas reuniões periódicas também são considerados. Quando relevantes proporcionam acções de melhoria.</p>	

### 3.1.1.3 Processos de recursos

São os processos internos que necessitam de ser activados para responder a Processos de Gestão ou a Processos de Realização, disponibilizando-lhes os recursos necessários (são indispensáveis ao bom funcionamento quotidiano da empresa).

<b>PROCESSO GESTÃO DE RECURSOS (P.GR)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>DETENTOR: DRHA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Gestão de Recursos Humanos</li> <li>☀ Compras</li> <li>☀ Gestão e Controlo de Equipamentos, Acessórios e EMM’ s</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO (SÍNTESE)</b>	
<p>A <b>ADM</b> com base nos dados e indicadores resultantes do Processo de Monitorização, Tratamento de Dados e Avaliação, necessidades de recursos, requisitos do cliente e ou dos serviços a prestar e os requisitos legais assim como, a partir das acções resultantes do Processo de Gestão do Sistema, procede às alterações, investimentos e um conjunto de outras tarefas, de forma a adequar os recursos supra referidos, à necessária satisfação dos requisitos e objectivos traçados, tendo sempre em referencia o incremento do desempenho das diversas actividades já várias vezes referido.</p> <p>Os recursos adquiridos, adaptados ou reconvertidos e disponibilizados fundamentalmente para os processos de realização, constituem a saída do Processo de Gestão de Recursos e a entrada dos Processos de Realização aos quais se destinam os mesmos. As actividades do Processo de Gestão de Recursos encontram-se detalhadas nos procedimentos de Gestão de Recursos Humanos, Compras e Gestão e Controlo de Equipamentos, Acessórios e RMM’ s.</p>	

### 3.1.2 Abordagem baseada no Risco

A **Prestibel** identificou as questões externas e internas relevantes para o seu propósito e orientação estratégica e que afectam ou podem vir a afectar a sua capacidade para atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança no trabalho.

No contexto desta abordagem foram também identificados os riscos e oportunidades relacionados com o desenvolvimento da actividade (negócio) e com a componente da gestão ambiental incorporada no sistema de gestão integrado da **Prestibel**.

Estes aspectos e metodologia de avaliação associada, juntamente com a identificação das Partes Interessadas relevantes, encontram-se formalizados no documento “Matriz de Riscos e Oportunidades”.

### 3.1.3 Perigos e Riscos, Aspectos Ambientais e Perspectiva do Ciclo de Vida

A **Prestibel** identificou os perigos e riscos profissionais associados às actividades desenvolvidas nas diferentes tipologias de locais ou postos de prestação do serviço, procedendo à avaliação da sua significância (aceitabilidade do risco).

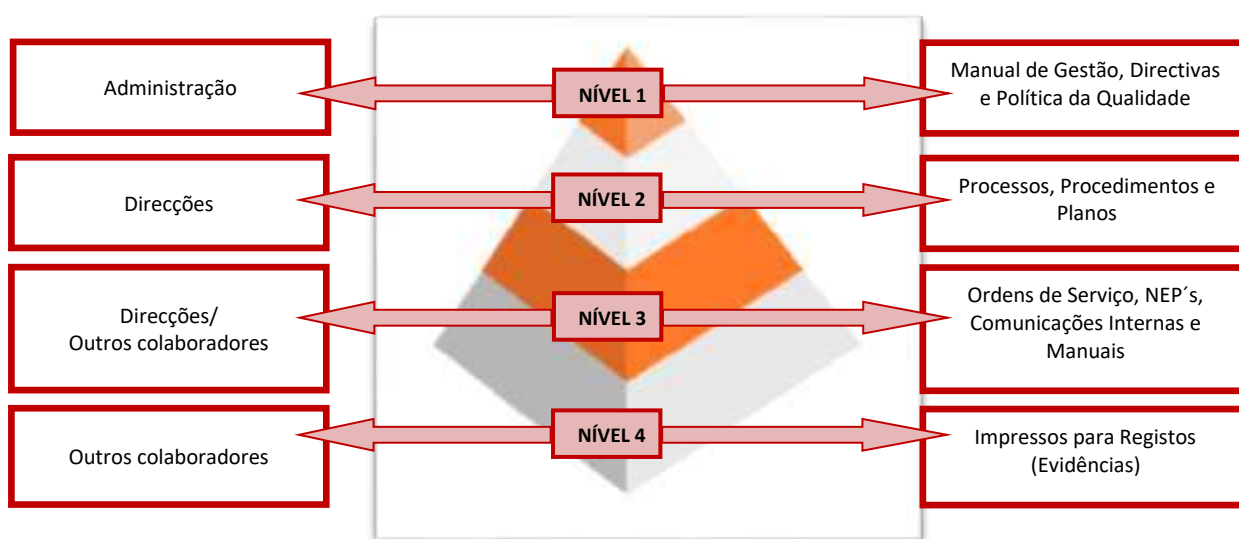
Por outro lado, foram também identificados os aspectos e os impactes ambientais associados às referidas actividades e avaliada a sua significância (impactes não significativos, importantes e significativos).

No que diz respeito aos aspectos ambientais identificados, a **Prestibel** considerou uma perspectiva do Ciclo de Vida que formalizou no documento “Aspectos Ambientais e Perspectiva de Ciclo de Vida”.

Com esta abordagem pretende evitar que os impactes ambientais dos seus serviços e produtos (passíveis de controlo e/ou de capacidade de influência) sejam involuntariamente transferidos para outras etapas do ciclo de vida, incluindo a etapa de obtenção de matérias-primas (fardamento e equipamentos electrónicos, etc.) e a etapa relativa ao tratamento no fim-de-vida e destino final.

## 3.2. Estrutura documental

A **Prestibel** tem assim um conjunto de documentos a suportar o Sistema de Gestão, os quais se dividem nos seguintes níveis:



**NÍVEL 1** - É representado pelo **Manual de Gestão**, que apresenta a empresa, a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, identifica o campo de aplicação do Sistema de Gestão e descreve os processos existentes de acordo com os requisitos da NP EN ISO 9001.

**NÍVEL 2** - Os **Processos** estabelecem metas e/ou linhas de orientação das actividades a realizar e relevantes e clarificam o modo como se aplica o **SG**. As actividades são encaradas como o método através do qual os recursos da empresa, nomeadamente os humanos, desenvolvem o seu trabalho e transformar entradas em saídas. Os processos são vistos como elos de ligação entre as “entradas” e as “saídas”, estas obtidas de forma controlada e monitorizada.

Os **Procedimentos** estabelecem as metodologias utilizadas para o cumprimento de determinados requisitos da norma, fundamentais para o funcionamento do Sistema de Gestão.

Os **Planos** são um tipo de documento que tem como função assegurar o cumprimento de actividades de planeamento, realização e controlo.

**NÍVEL 3** - A **Prestibel** privilegia a comunicação informal entre os seus colaboradores de modo a facilitar a divulgação e tomada de conhecimento dos assuntos relativos à organização e à sua actividade. No entanto, para controlo e registo, apresenta meios de comunicação próprios.

Nesse sentido as **Directivas**, as **Ordens de Serviço**, as **NEP's**, as **Comunicações Internas** e os **Manuais Técnicos** fornecem informações sobre a forma de realizar as actividades e formalizam a prática a ter por parte dos colaboradores, em conformidade com os requisitos definidos pela própria empresa, impostos pelos Clientes ou pela legislação em vigor.

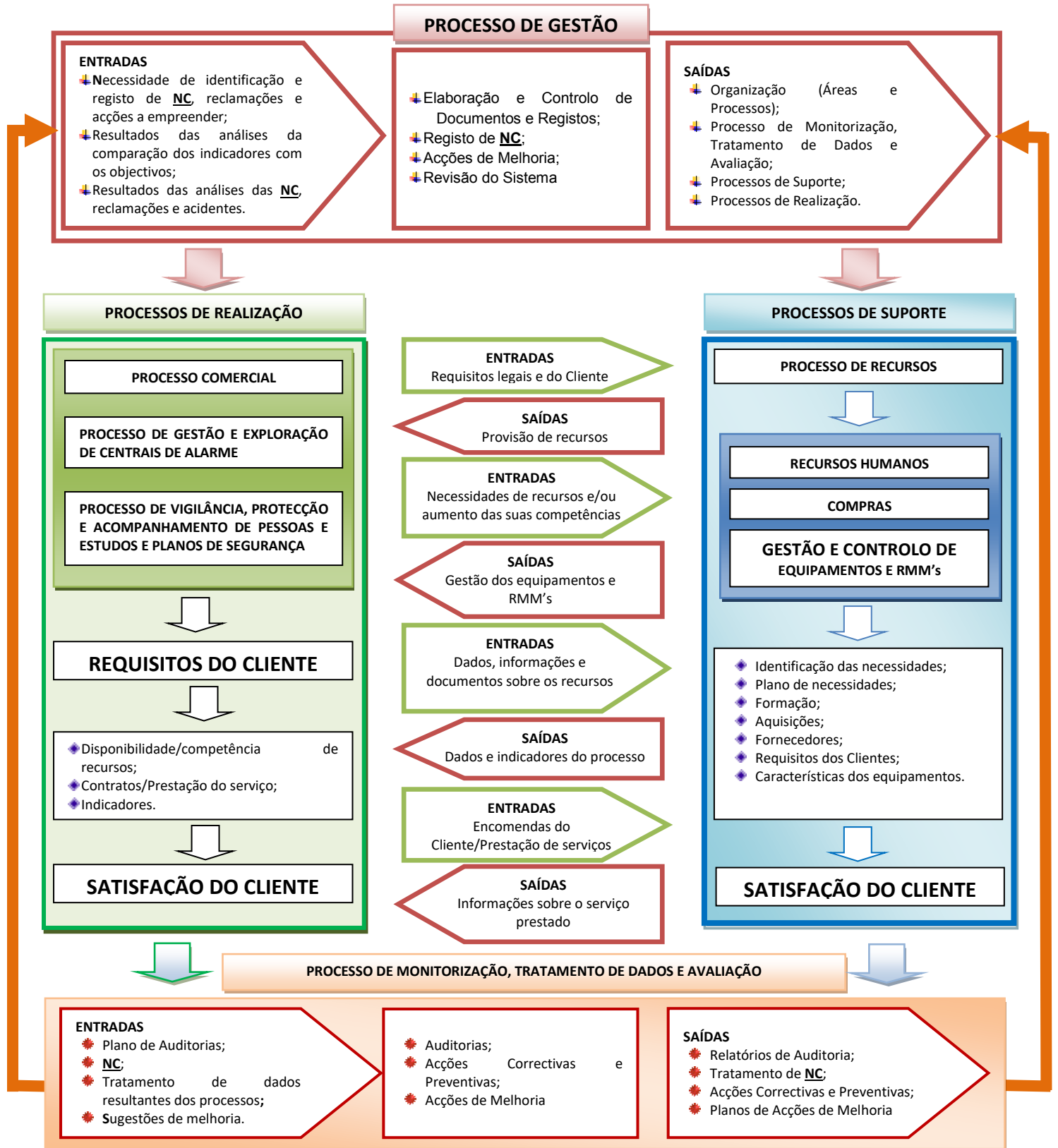
Outras informações de carácter formal são transmitidas a todos os colaboradores.

**NÍVEL 4** - Os **Impressos** visam auxiliar os colaboradores a executar e registar as suas actividades, de forma a evidenciar a eficácia do **SG**. Os registos fornecem evidência objectiva das actividades realizadas e dos resultados obtidos.

Todas as alterações efectuadas no sistema documental do **SG** são realizadas de acordo com o definido no procedimento de Informação Documentada, de forma a manter a incorruptibilidade e rigor do sistema de gestão.

### 3.3. Revisão do sistema de gestão

A revisão do Sistema, quando identifica a necessidade de proceder a alterações ao **SG**, conduz à revisão obrigatória do **MG**. A revisão do Sistema de Gestão é devidamente documentada. A revisão do Sistema de Gestão é devidamente documentada em Acta, com periodicidade mínima anual. À acta referida são anexos documentos relevantes que suportam a Revisão do Sistema.





CÓPIA	CONTROLADA	<input type="checkbox"/>	N.º	
	NÃO CONTROLADA	<input type="checkbox"/>		