

Manual do Sistema de Gestão Integrado

Versão 25/02/2026



Âmbito do Sistema de Gestão Integrado (ISO9001:2015 e ISO14001:2015)

Comercialização, Instalação, Manutenção e Assistência Técnica de Sistemas de AVAC

Índice

Promulgação	2
Aplicabilidade NP EN ISO 9001:2015	2
A Empresa	2
Estrutura Organizacional.....	3
Missão	4
Visão.....	4
Política do Sistema de Gestão.....	5
Política de Proteção de Dados	6
Gestão Estratégica e Ciclo de Vida	7
O Mapa de Processos.....	9
A interação entre os processos.....	9
Estrutura Documental.....	16
Comunicação.....	17



CLIMACOM, Assistência Técnica de Climatização

Lda.

Rua da Junqueira, Armazém 4

3800-034 Cacia - Aveiro

<http://www.climacom.pt/>

+0351 234 241 080

Promulgação

Por este documento retratar as práticas, métodos, objetivos e ambições da CLIMACOM, Lda., promulgo este Manual do Sistema de Gestão Integrado.

A Gerência,

Susana Ribeiro

Aplicabilidade NP EN ISO 9001:2015

São aplicados todos os requisitos da norma de referência no âmbito do sistema de gestão.

A Empresa

A CLIMACOM, Assistência Técnica de Climatização Lda., é uma empresa de serviços sediada em Aveiro dedicada a prestar o seu melhor desempenho nas diversas vertentes. Foi constituída em Fevereiro de 1992, com o intuito de *prestar serviços de assistência técnica e manutenção de sistemas de climatização*. Pretende, deste modo, ir ao encontro das solicitações dos seus clientes, não defendendo marcas nem sistemas mas sim procurando a melhor solução, em função dos requisitos de conforto e das condições económico financeiras. Devido às exigências do mercado, em 2001 alargou os seus serviços, começando também a executar algumas *obras de instalação de sistemas de climatização*.

Em Abril de 2009, a atual gerência adquiriu a empresa, reestruturando-a e estabelecendo novos objetivos a médio e longo prazo, apostando na implementação de um *Sistema de Gestão da Qualidade*, como forma de diferenciação das restantes empresas do sector.

Em Maio de 2010 foi atribuído à CLIMACOM pela Daikin, Air Conditioning Portugal, SA o prémio GOLD 2010 na categoria Volume de Vendas Altherma.

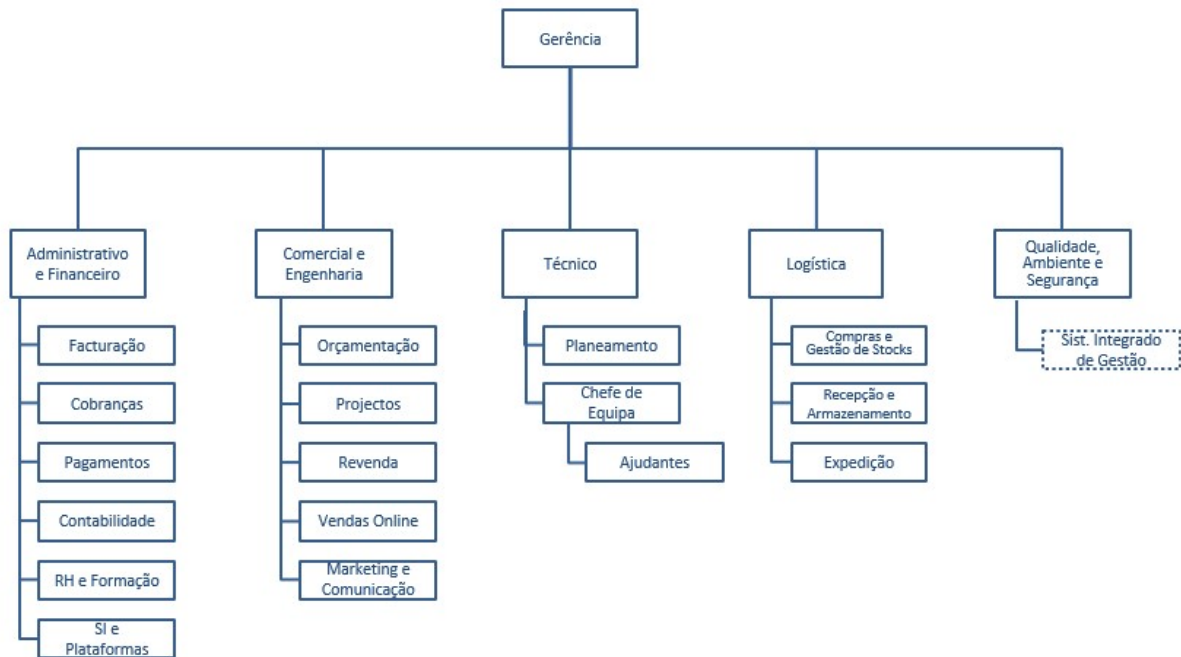
Em Abril de 2011 foi atribuído à CLIMACOM pela Daikin, Air Conditioning Portugal, SA o prémio SILVER 2011 na categoria Volume de Vendas Altherma.

A CLIMACOM orgulha-se do aumento sustentável do número de colaboradores, com formação técnica específica e da aposta contínua na formação, de manter um sistema de gestão integrado e as suas certificações da qualidade e serviço.



Estrutura Organizacional

A estrutura hierárquica da CLIMACOM é representada pelo seguinte Organograma:



Responsável pelo Sistema de Gestão de Proteção de Dados Pessoais

A CLIMACOM, Assistência Técnica de Climatização Lda designa Susana Ribeiro como Coordenadora de Privacidade, para assegurar, no momento de definição dos meios de tratamento como no momento do próprio tratamento, as medidas técnicas e organizativas adequadas destinadas a aplicar com eficácia os princípios da proteção de dados e a incluir as garantias necessárias no tratamento, de uma forma que este cumpra os requisitos do Regulamento UE 2016/679, de 27/04 e proteja os direitos dos titulares dos dados.

Missão

Garantir a qualidade elevada dos nossos serviços, com base na nossa competência e experiência aliada ao profissionalismo, superando as expectativas dos clientes e garantir a fidelização do cliente. Bem como, garantir a prevenção da poluição e potenciais incidentes ambientais e a prevenção de lesões e afeções da saúde de todos os colaboradores. Gerir as funções de forma a cultivar os relacionamentos e a extrair o maior empenho e comprometimento de cada colaborador, fortificando as suas expectativas, inclusive, de crescimento pessoal e profissional. Obter a confiança dos nossos fornecedores como seus representantes, tendo eles a certeza que a CLIMACOM dispõe de técnicos especializados para a instalação e manutenção corretas dos seus equipamentos.



Visão

A CLIMACOM pretende ser uma empresa reconhecida no seu ramo de atividade, pela capacidade de apresentar novas soluções e munida de capacidade técnica para a concretização das mesmas.



Política do Sistema de Gestão

A CLIMACOM, empresa dedicada à comercialização, instalação, manutenção e assistência técnica de sistemas de AVAC, estabelece a sua Política de Gestão, considerando o seu sistema de gestão, como um marco fundamental do seu posicionamento no mercado e na sociedade em geral.

A gestão da CLIMACOM compromete-se a:

- Assegurar a existência e continuidade de um Sistema de Gestão como parte integrante da Gestão da CLIMACOM.
- Promover a revisão sistemática e a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão integrado, em todas as suas áreas de atividade.
- Auscultar e procurar cumprir as necessidades e expectativas das partes interessadas e requisitos regulamentares, estatutários, normativos e outros que a organização subscreva, aplicáveis.
- Reforçar a especialização nos domínios de intervenção da empresa como condição de diferenciação da concorrência.
- Proteger o ambiente, prevenindo a poluição e minimizando, sempre que possível, os impactes ambientais associados à sua atividade, nomeadamente, através do acompanhamento e controlo do consumo de recursos naturais e, na adequada gestão dos gases refrigerantes e demais equipamentos em fim de vida contendo esses mesmos gases.
- Identificar e minimizar os riscos de Segurança e Saúde no Trabalho, de forma a prevenir lesões e afeções da saúde de todos os colaboradores;
- Desenvolver os sistemas de informação necessários ao controle das suas atividades e possibilitar uma adequada informação, quer ao nível interno, quer junto das restantes partes interessadas.
- Implementar programas de formação e sensibilização dos colaboradores, de forma a promover a melhoria contínua das competências dos colaboradores.
- Comunicar a política de gestão a todos os colaboradores e a todos que trabalham em seu nome.

Aveiro, 17 de dezembro de 2024

Política de Proteção de Dados

A CLIMACOM precisa de recolher e tratar dados pessoais de pessoas singulares para a sua atividade. Isto inclui informação de clientes, fornecedores, contactos comerciais, colaboradores e de outras pessoas e membros de organizações que contactou ou venha a necessitar contactar.

Esta política descreve a forma como os dados pessoais devem ser recolhidos, manipulados e armazenados de acordo com os requisitos de proteção de dados da CLIMACOM e com a lei, independente do seu suporte (eletrónico, em papel ou em qualquer outro).

Esta política aplica-se:

- Para a sede da CLIMACOM
- Todos os colaboradores da CLIMACOM independentemente do tipo de contrato
- Todos os subcontratados, fornecedores e outras pessoas ou organizações que atuem em nome da CLIMACOM

Esta política assegura que a CLIMACOM:

- Cumpre a legislação relativa à proteção de dados pessoais, especialmente o Regulamento UE 2016/679, de 27/04.
- Protege os direitos de colaboradores, clientes e outros parceiros
- É transparente sobre o modo como trata dados pessoais.
- Se protege do risco de violações de dados pessoais.

Os princípios aplicáveis à proteção de dados pessoais são:

1. Licitude, lealdade e transparência: é necessário identificar o fundamento legal de cada tratamento de dados e informar previamente os titulares em linguagem clara e acessível sobre as finalidades e o modo como o fazemos.
2. Limitação de finalidades: as finalidades específicas do tratamento dos dados pessoais deverão ser explícitas, legítimas e determinadas aquando da recolha dos dados pessoais. Os dados recolhidos com uma finalidade não devem ser utilizados para outra que não decorra da primeira.
3. Adequação, pertinência e minimização: apenas serão tratados os dados pessoais necessários e adequados para os efeitos que se pretende alcançar.
4. Exatidão e atualização: devem ser tomadas as medidas necessárias para assegurar que os dados inexatos são corrigidos ou apagados.
5. Limitação de conservação: os dados pessoais apenas serão guardados durante o tempo necessário para a finalidade a que se destinam. Para cada conjunto será definido um prazo para apagamento ou destruição.
6. Segurança e confidencialidade: os dados pessoais serão armazenados de forma a garantir a sua proteção e o seu acesso será condicionado de forma a garantir que apenas o pessoal autorizado pode tratá-los.
7. Privacidade desde a conceção e por defeito: antes de se proceder a qualquer tratamento de dados, serão tomadas medidas para garantir que a privacidade é uma preocupação desde o início e ao longo de todo o processo de tratamento.

Os titulares dos dados têm direito de acesso, retificação, limitação de finalidades, portabilidade, apagamento e oposição a decisões automatizadas.

O colaborador que receber o contacto de um titular que pretenda exercer qualquer desses direitos, deve verificar a identidade antes de fornecer qualquer informação, de acordo com o procedimento de tratamento de dados. Depois disso, deve encaminhar o pedido para a Coordenadora de Privacidade (CP) para processamento.

A CLIMACOM poderá partilhar os dados com as autoridades públicas sem conhecimento dos titulares no cumprimento de obrigação legal ou judicial.

Aveiro, 10 de outubro de 2018

Gestão e Análise Estratégica



Para melhor compreender o contexto organizacional e definir o âmbito de aplicação do sistema de gestão, a CLIMACOM caracteriza a **envolvente externa e interna**, através da identificação e revisão dos pontos fortes e fracos (vantagens ou desvantagens internas da empresa em relação à envolvente, particularmente concorrentes) e das oportunidades e ameaças (aspetos da envolvente com o

potencial de aumentar ou diminuir competitividade), assim como, identifica as **partes interessadas** e determina a sua relevância através do seu impacto ou potencial impacto de contribuir e/ou afetar a capacidade de alcançar objetivos, resultados e/ou conformidade.

A gestão do contexto organizacional, nomeadamente a comunicação com as partes interessadas, identifica ainda as necessidades e expectativas das partes interessadas consideradas relevantes e, estabelece a interação e comunicação a implementar, determinando os parâmetros críticos para o sistema de gestão com cada interface do contexto.

O **pensamento baseado no risco** resulta da identificação dos fatores suscetíveis a provocar desvios positivos e/ou negativos, relativamente ao desempenho pretendido. Estes fatores resultam do contexto organizacional, que inclui o planeamento do SG, através das suas atividades e compromissos. Encontra-se assim implementado de forma a avaliar esses fatores e avaliar a necessidade de estabelecer a opção de tratamento mais adequada mediante a respetiva significância.

Periodicamente, é realizada uma monitorização e revisão à gestão estratégica, no sentido de perceber se este se mantém pertinente e adequado para compreender e antecipar a evolução e a realidade atual.

Perspetiva de Ciclo de Vida

A integração do ambiente nos vários processos de negócio, com uma abordagem sistemática ao sistema de gestão ambiental pode fornecer à gestão de topo a informação necessária, como apoio à tomada de decisão, para contribuir para o desenvolvimento sustentável através do controlo e/ou influência na forma como os produtos e serviços são obtidos, concebidos, produzidos, distribuídos, consumidos e lhes é dado o destino final, utilizando uma perspetiva de ciclo de vida que possa prevenir que os impactes ambientais sejam involuntariamente transferidos para outras etapas do ciclo de vida.

Esta perspetiva de ciclo de vida pretende que, para além do requisito de gestão dos aspetos ambientais relacionados com as suas atividades, produtos e serviços, se deva considerar aqueles que podem ser controlados ou influenciados. Ou seja, a identificação de fatores ambientais que podem ocorrer antes, durante e depois da produção ou prestação de serviço e no levantamento dos aspetos ambientais, para que se possa definir ações adequadas para minimizar esses fatores que têm impacto negativo no ambiente, influenciado as partes interessadas relevantes a contribuir para essa minimização.

Esta abordagem estrutura a perspetiva do ciclo de vida deve também ter em conta o contexto organizacional, as obrigações de conformidade aplicáveis à CLIMACOM e a determinação de Riscos e Oportunidades no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental.

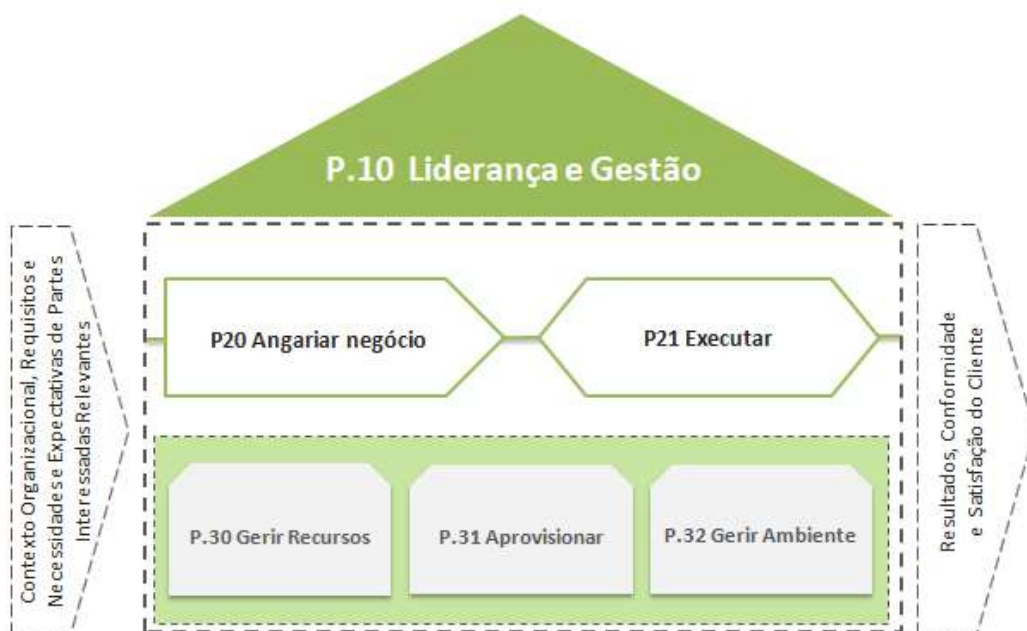


O Mapa de Processos

O Mapa de Processos abaixo representa a estrutura funcional da CLIMACOM e a informação resultante da gestão do contexto organizacional onde são identificadas as partes interessadas relevantes, que podem influenciar e interagir no sistema de gestão.

Esta estrutura encontra-se dividida em 3 níveis:

- Gestão e Liderança – transversal a toda a organização.
- Execução Operacional – Realização do produto ou serviço.
- Suporte – Processos de apoio a todos os processos.



A interação entre os processos

A abordagem seleccionada para a “descrição da interação entre os processos” do sistema de gestão integrado da CLIMACOM circunscreve-se a uma representação esquemática (Matriz de Processo) baseada nas seguintes convenções:

- **Finalidade e Âmbito:** propósito e objetivo pretendido com o processo;
- **Líder:** elementos com responsabilidade e autoridade para a materialização da finalidade do processo;
- **Entradas:** informação documentada, produtos, serviços ou recursos necessários para a realização das actividades do processo.
- **Subprocesso:** subdivisão estruturada de um processo com indicação se detêm procedimento e/ou instrução de trabalho documentados;
- **Saídas:** informação documentada, produtos, serviços ou recursos necessários para outro processo (como entrada, controlo ou regra ou recurso) ou para a satisfação dos clientes.

Matriz de Processo 10

Líder: GER

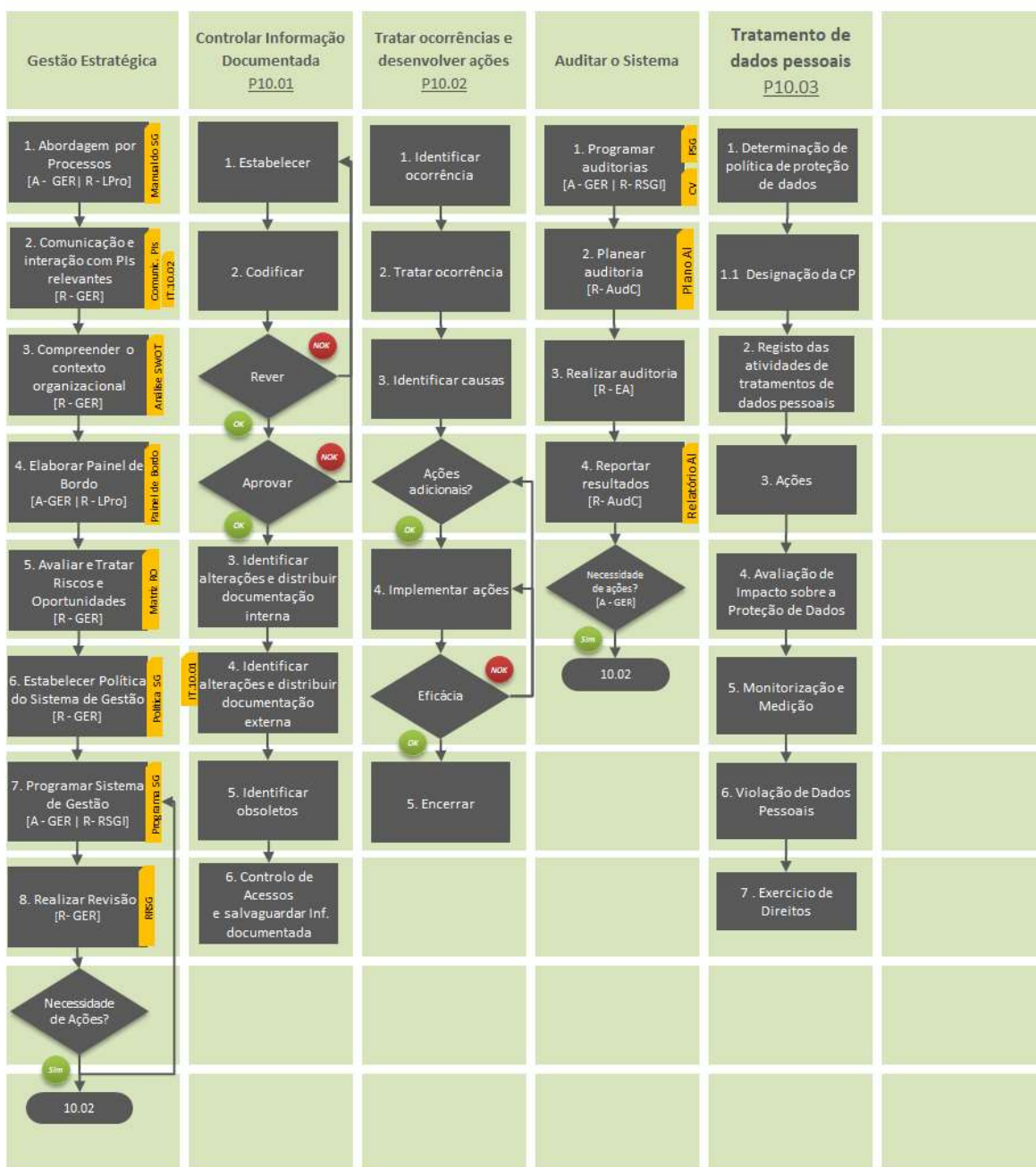
Liderança e Gestão

Entradas:

Orientação estratégica; Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas; Não conformidades; Oportunidades de Melhoria; Desempenho do SG; Programa de Auditorias; Obrigações Conformidade;

Finalidade e âmbito:

Estabelecer a estratégia e o relacionamento com as partes interessadas relevantes. Estruturar, planejar, auditar e rever o sistema de gestão promovendo ações e avaliando e melhorando o seu desempenho.



Saídas:

Política e Manual do Sistema; Mapa e Matrizes do SG; Procedimentos; Gestão Estratégica (Comunicação a Partes Interessadas Relevantes; Análise SWOT Dinâmica; Matriz de Avaliação de Riscos e Oportunidades (Matriz RO); Matriz de Critérios); Obrigações de Conformidade Aplicáveis; Registo de Ocorrências; Plano de Melhoria; Programa de Auditorias (CV Equipa Auditora [EA], Plano AI, Relatório AI); Programa do Sistema de Gestão (PSG); Painel de Bordo (PB); Relatório da Reunião de Revisão (RRSG); Plataforma yourLEX.

Funções:

A - Autoridade; R - Responsabilidade; LPro - Líderes dos Processos; AudC - Auditor Coordenador; EA - Equipa Auditora; GER - Gerência; RSGI - Responsável do Sistema de Gestão Integrado; TCol - Todos os Colaboradores

Matriz de Processo 20

Líder: RENG

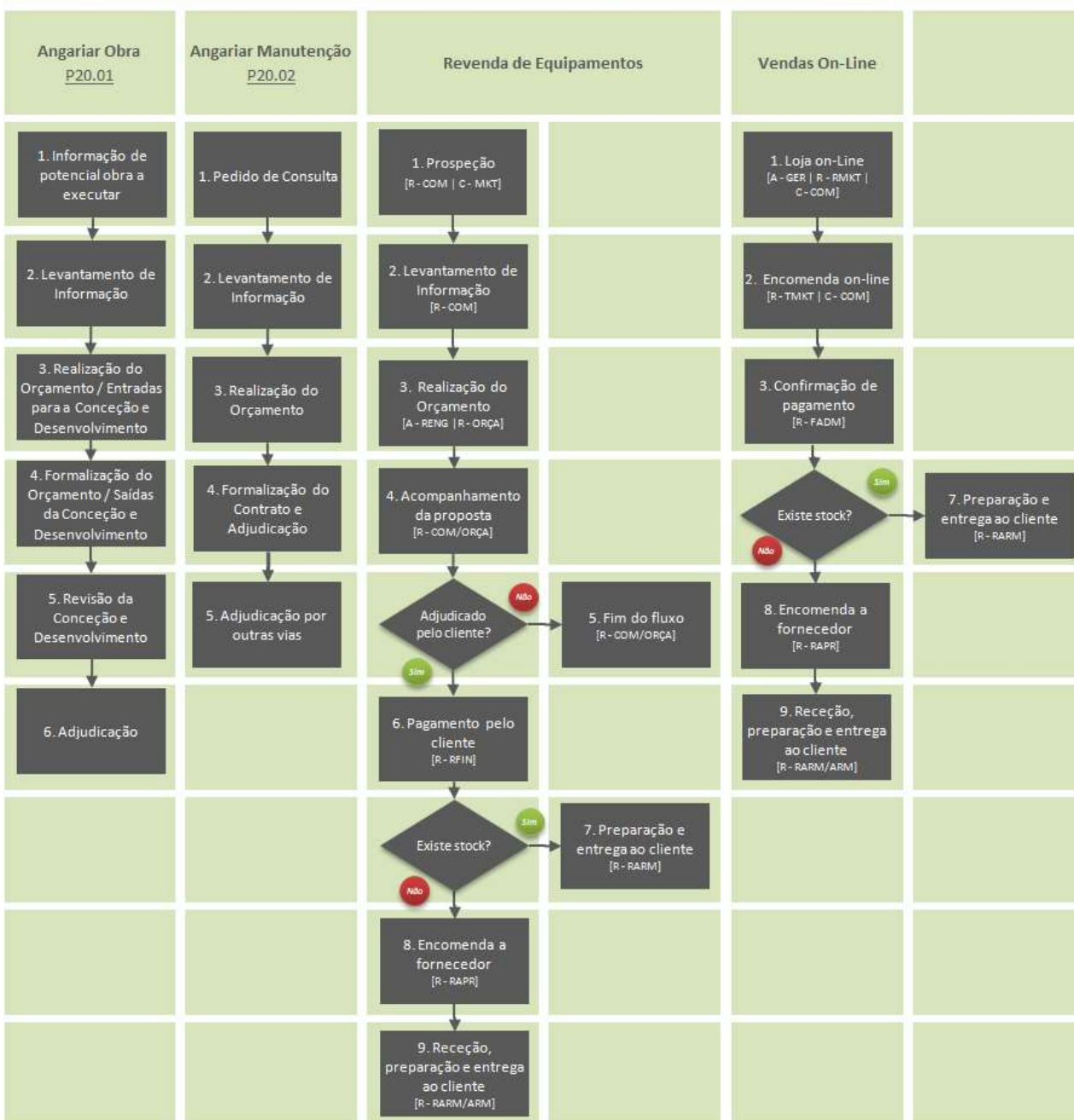
Angariar Negócio

Entradas:

Requisitos estatutários e regulamentares; Requisitos do Cliente;
Produto Não Conforme.

Finalidade e âmbito:

Especificar os requisitos para Angariação de Negócio de Obra,
Manutenção Preventiva e Revenda de Equipamentos.



Saídas:

Propostas; Contratos; Orçamentos; Esquícios; Mapas de Quantidades; Manual de Apoio ao Primavera.

Funções:

A - Autoridade; R - Responsabilidade; TCoI - Todos os Colaboradores; COM - Comercial; RARM - Responsável de Armazém; ARM - Empregado de Armazém; RFIN - Responsável Financeiro; RAPR - Responsável de Aprovisionamentos; ORÇA - Orçamentista; RENG - Responsável de Engenharia; TMKT - Técnico de Marketing e Comunicação.

Matriz de Processo 21

Líder: RTEC

Executar**Entradas:**

Requisitos estatutários e regulamentares; Requisitos de cliente; Produto Não Conforme; Proposta; Contrato; Orçamento; Plano da Qualidade; Plataformas de gestão; Instruções de

Finalidade e âmbito:

Especificar os requisitos para a gestão de obras, gestão de manutenções e assistências, nomeadamente no que respeita aos requisitos do cliente e às boas práticas de execução técnica.

Gerir Obra P21.01	Gerir Manutenção P21.02	Gerir Assistência P21.03	Controlar PNC P21.04		
1. Elaboração da Pasta de Obra	1. Planeamento da Manutenção	1. Pedido/Consulta	1. Estabelecer Plano Qualidade		
2. Planeamento dos Trabalhos	2. Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva (PM)	2. Planeamento dos Trabalhos	2. Autorizar Desvio		
3. Execução dos Trabalhos	3. Cronograma de Atividades	3. Execução do Serviço	3. Identificar PNC		
4. Controlo de Alterações na Conceção e Desenvolvimento	4. Execução do Trabalho		4. Corrigir/Rejeitar		
5. Entrega da Obra			5. Derrogar		
			6. Desenvolver Ações		

Saídas:

Produto Conforme; Folha de Obra; Ficha de Conclusão de Obra; Índice de Pasta de Obra; Pasta de Obra; Planeamento de Trabalho Semanal; Fichas de Intervenção; Cronograma de Atividades; Faturas; Acompanhamento do Plano Qualidade; Plano Melhoria.

Funções:

A - Autoridade; R - Responsabilidade; TCol - Todos os Colaboradores

Matriz de Processo 30

Líder: RRHF / RAPR / RINF

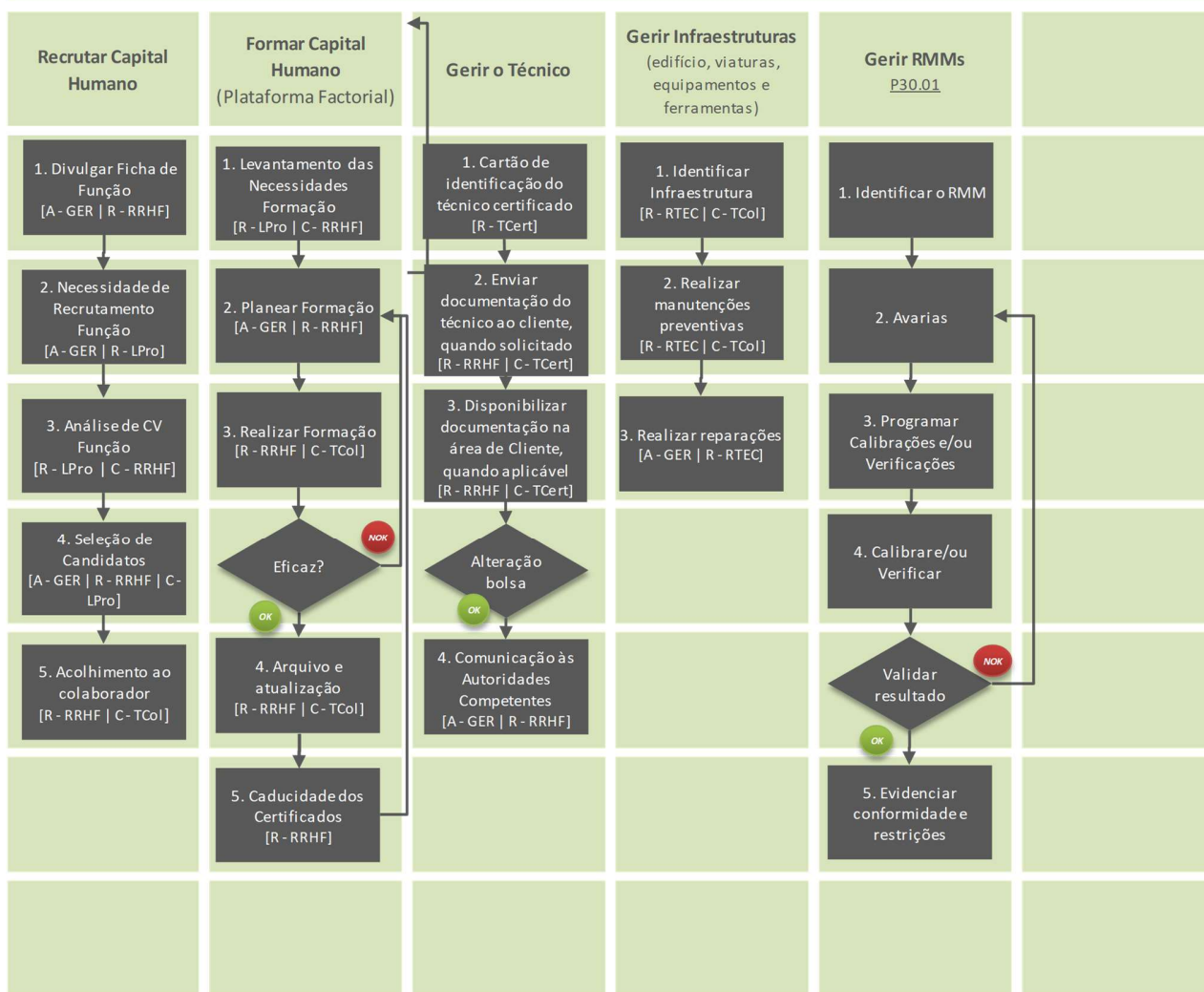
Gerir Recursos

Entradas:

Necessidades de recrutamento; CVs; Fichas de Função;
Programa do Sistema; RMMs; Infraestrutura; Plataforma Factorial e Infraspark.

Finalidade e âmbito:

Garantir que os colaboradores da Climacom detenham a competência necessária com base em escolaridade, formação e experiência apropriados. Determinar, proporcionar e manter a infraestrutura necessária para atingir a conformidade com os requisitos do serviço, incluindo a calibração e/ou verificação dos Recursos de Monitorização e Medição (RMM).



Saídas:

Ficha de Funcionário; Contrato de Trabalho; Termo de Confidencialidade e Sigilo; Regulamento Interno; Plano de Formação; Regulamento Interno de Conduta; Sensibilização de acolhimento; Técnicos Certificados (quando aplicável); Colaboradores com competência; Caducidade de Certificados; Registos de Formação na plataforma Factorial; Plano e Controlo do Registo da Formação; Comunicação ao Certif; Gestão de Infraestruturas na Plataforma Infraspark; Manual do Equipamento; Declaração UE; Lista de Verificação Equipamentos de Trabalho; Lista de Verificação Equipamentos de Trabalho em Altura; Ficha de Manutenção de Equipamento; RMM's verificados / calibrados; Infraestrutura conservada; Fichas de Função.

Funções:

A - Autoridade; R - Responsabilidade; LPro - Líderes Processo; TCert - Técnico certificado; TCol - Todos os Colaboradores

Matriz de Processo 31

Líder: RAPR

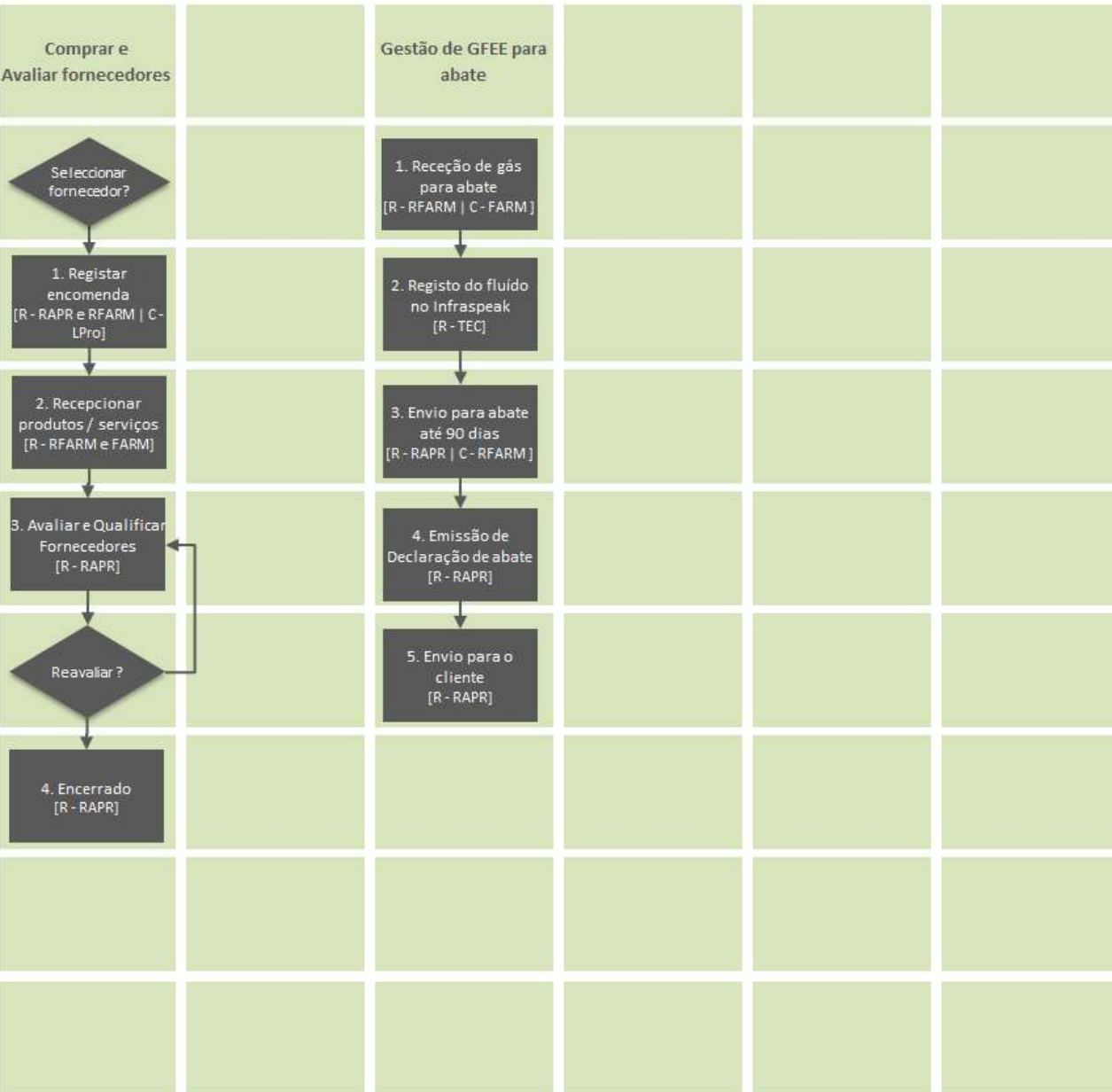
Aprovisionar

Entradas:

Produtos / Serviços comprados; GFEE para
abate; Plataforma Primavera

Finalidade e âmbito:

Assegurar que o produto/serviço comprado está conforme com os requisitos de compra especificados e avaliar e selecionar fornecedores com base nas suas aptidões para fornecer produto de acordo com os requisitos da Climacom.



Saídas:

Fornecedores qualificados; Produtos / Serviços verificados; Declaração abate; eGAR.

Funções:

A - Autoridade; R - Responsabilidade; TCol - Todos os Colaboradores; RAPR - Responsável de Aproveitamentos; RFARM - Responsável de Armazém; FARM - Fiel de Armazém; TEC - Técnicos; LPro - Líderes dos Processos.

Gerir Ambiente

Identificar Aspectos Ambientais e avaliar respectivos Impactes, bem como controlar operacionalmente os mesmos, visando minimizar os Impactes.

A - Autoridade; R - Responsabilidade; LPro - Líderes dos Processos; AudC - Auditor Coordenador; EA - Equipe Auditora; GER - Gerência; RSGI - Responsável do Sistema de Gestão Integrado; TCol - Todos os Colaboradores

Estrutura Documental

A estrutura do Sistema de Gestão da CLIMACOM pode ser esquematizada da seguinte forma:



Intranet / Servidor

A maioria da informação documentada do Sistema de Gestão é divulgada em suporte digital na pasta informática no servidor em SGQ. Estão ali alojados os documentos do sistema (manual, procedimentos, modelos) e alguns registos. A restante informação documentada encontra-se em suporte papel, arquivados em dossiers na CLIMACOM. No que concerne aos processos operativos os documentos e registos do SGI encontram-se também em suporte digital nas plataformas e softwares: Infraspark, Primavera, Picking, BrixCAD, CYPE, Office, Factorial, outros.



Manual é um documento que especifica o sistema de gestão de uma organização que não necessita de codificação, por ser único, e a identificação da versão é da data de promulgação.

Política do Sistema de Gestão é um conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com o âmbito do seu Sistema de Gestão, como formalmente expressa pela gestão de topo formalizadas em documento que não necessita de codificação ou identificação da versão, por ser única, em que a identificação da versão é da data do próprio documento.

Procedimento é um modo especificado de realizar uma actividade ou um sub-processo. Os Procedimentos, pretendem descrever detalhadamente as actividades de um sub-processo, evidenciando de forma clara quem são os intervenientes, o que devem fazer, onde devem fazer e quando devem fazer. Os procedimentos devem ser codificados da seguinte forma: PXX.YY em que XX representa o número do processo e YY um número sequencial crescente iniciado em 01. As versões são iniciadas em v1.

As Instruções de Trabalho especificam como realizar determinadas tarefas e actividades e detêm informação relevante e adicional de suporte aos procedimentos. Devem ser codificados da seguinte forma: ITXX.YY em que XX representa o número do processo e YY um número sequencial crescente iniciado em 01. As versões são iniciadas em v1.

Os Modelos desenvolvidos na organização estabelecem uma formatação que facilite a criação de registos e que permita a rápida análise e processamento da informação. A codificação dos modelos ocorre do seguinte modo: M.XXX em que XXX representa um número sequencial crescente iniciado em 001. A identificação da versão é crescente inicializada em v1.)

Os Registos (matrizes, listagens, planos, relatórios, entre outros) representam a evidência objectiva da realização das actividades e/ou expressam os seus resultados e são controlados através da data de actualização. Estes estão identificados e listados numa matriz de controlo.

Comunicação

A organização garante a comunicação dos requisitos, Política e Objetivos do Sistema de Gestão a todos os colaboradores através do seu Servidor e/ou Placard de Informação, quando aplicável e em casos específicos. Ao nível da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), todos os novos colaboradores são informados sobre os perigos, riscos e medidas de protecção e prevenção no local de trabalho, a modalidade e quem são os responsáveis pelos serviços de SST.

A organização promove uma vez por ano um processo de participação e consulta ao trabalhadores onde são abordados vários temas relacionados com a SST. A consulta é feita através de questionário entregue aos colaboradores. Os resultados da consulta e participação dos colaboradores são divulgados através dos meios de comunicação disponíveis.



A organização também garante a comunicação com as partes interessadas relevantes, sendo os métodos dessa comunicação estabelecidos na Gestão Estratégica – Comunicação a Partes Interessadas.

Todas as questões pertinentes relacionadas com o Sistema de Gestão são analisadas em Reunião de Revisão pela Gestão ou em outras reuniões periódicas estabelecidas no Programa do Sistema.

Toda a comunicação externa que ultrapasse o âmbito do normal funcionamento das atividades do Sistema de Gestão (ex. comunicação à imprensa, com as autoridades), carece de autorização da Gerência.

A organização disponibiliza a informação sobre os seus produtos e serviços no seu website www.climacom.pt Estando também presente nas redes sociais Facebook e LinkedIn.