SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

NP EN ISO 9001:2015
ISO/IEC 27001:2022

Elaborado por: *Carmo Salema*	Aprovado por: *Ricardo Lacerda* Assinatura: Assinado por: **Ricardo Lacerda** Num. de Identificação: 30249891 Data: 2025.11.18 15:06:16+00'00' Certificado por: **SCAP** Atributos certificados: **Gerente de VANTIS II SOFTWARE , LDA. (VAT PT-514556161)**

Índice

1. Introdução 3
1.1. Objetivo 3
1.2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação 4
1.3. Política da Qualidade e Segurança da Informação 4
2. Apresentação da Empresa 5
2.1. Dados da Empresa 5
2.2. Caracterização da Atividade 6
2.3. Código da Atividade 6
2.4. Estrutura Organizacional 6
3. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação 7
3.1. Estrutura e Hierarquia Documental 7
3.2. Exclusões do SIGQSI 8
3.2.1 Qualidade 8
3.2.2 Segurança da Informação 8
3.3. Matriz de Processos e a sua Interação 8
3.4. Descrição Resumida dos Processos 9
3.4.1. PRC 01 Gestão Estratégica 9
3.4.2. PRC 02 Gestão do Sistema Integrado SIGQSI 10
3.4.3. PRC 03 Desenvolvimento 11
3.4.4. PRC 04 Serviços a Clientes 11
3.4.5. PRC 05 Recursos Humanos 12
3.4.6. PRC 06 Comercial 12
3.4.7. PRC 07 Infraestruturas 13
4. Monitorização dos Processos 13
5. Localização da Empresa 13

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

Este Manual foi elaborado como documentação de suporte ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação (SIGQSI), implementado na empresa Vantis II Software Lda., adiante designada como VANTIS II.

É reconhecida a natureza facilitadora da função qualidade nas organizações. Porém, na VANTIS II, a qualidade e a segurança da informação faz parte integrante da função de todos os colaboradores. Deste modo todos estão conscientes da necessidade em cumprir os requisitos em vigor, aplicando-os e assegurando que compreendem os requisitos associados às funções que desempenham.

A Norma ISO 9001:2015 e respetiva Emenda (1:2024) relativamente às "alterações climáticas", direciona a VANTIS II, como parte integrante dos esforços da empresa em direção ao objetivo mais amplo do desenvolvimento sustentável e promove-a como uma ferramenta para melhorar o desempenho global da organização. Incentiva um maior enfoque nas partes interessadas internas e externas como parte da adoção de uma abordagem à gestão da qualidade baseada no risco, e enfatiza a importância de adotar um sistema de gestão como uma decisão estratégica para a organização.

A Norma ISO/IEC 27001:2022 especifica os requisitos para estabelecer, implementar, operar, monitorizar, rever, manter e melhorar um sistema de gestão de segurança da informação, bem como os requisitos para os controlos de segurança a serem implementados de acordo com as necessidades individuais da VANTIS II.

A adoção da norma ISO 27001 serve para que as organizações adotem por um modelo adequado de estabelecimento, implementação, operação, monitorização, revisão e gestão de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Trata-se de um modelo holístico de abordagem à segurança da informação e independente de marcas e fabricantes tecnológicos. É holístico por realizar uma abordagem 360º à Segurança da Informação, tratando de múltiplos temas tais como as telecomunicações, segurança aplicacional, proteção do meio físico, recursos humanos, continuidade de negócio, licenciamento, entre outros. É independente de fabricantes porque se destina ao estabelecimento de processos e procedimentos que depois podem ser materializados à realidade da VANTIS II com a especificidade de cada ambiente tecnológico e organizacional.

O presente Manual da Qualidade e Segurança da Informação, estabelece e descreve as bases e disposições gerais do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Segurança da Informação da Empresa VANTIS II, de modo a assegurar a sua adequabilidade em relação aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade) e respetiva Emenda (1:2024) relativamente às "mudanças climáticas" e da Norma ISO/IEC 27001:2022, à Política da Qualidade e Segurança da Informação e aos objetivos definidos pela Gerência da Empresa VANTIS II. Assim, são atribuídas as responsabilidades e definidos os requisitos aprovados internamente, aplicáveis a todos os Processos, que suportam a implementação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação, sendo as funções chave nele descritas.

1.2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação

O Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação da Empresa VANTIS II possui como âmbito:

DESENVOLVIMENTO, COMERCIALIZAÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE

A Qualidade e a Segurança da Informação, associada aos Serviços Prestados, é considerado um dos objetivos fundamentais da empresa VANTIS II. Para que este objetivo seja alcançado, a empresa organiza-se de modo que os fatores técnicos, administrativos e humanos que intervêm nos processos, sejam controlados e melhorados de forma a prever, reduzir e eliminar todas as não conformidades.

Deste modo, desenvolveu e implementou o seu SIGQSI, para normalizar os requisitos associados aos processos, garantir o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à sua atividade, assim como os decorrentes do referencial normativo NP EN ISO 9001:2015 e do referencial normativo ISO/IEC 27001:2022, visando a "Satisfação das Partes Interessadas e a Segurança da Informação", de uma forma efetiva e consistente.

1.3. Política da Qualidade e Segurança da Informação

A Empresa VANTIS II entende então que a Qualidade e a Segurança da Informação constituem a Linha de Orientação Estratégica para garantir o crescimento sustentado da Empresa. Deste modo a sua Política da Qualidade e Segurança da Informação, assenta nos seguintes compromissos:

- Promover o cumprimento dos requisitos do cliente, legais e regulamentares, visando a satisfação do cliente e uma melhoria contínua dos seus serviços.

- Assegurar a competência e o profissionalismo dos seus colaboradores através da utilização de métodos de trabalho rigorosos e do apoio à formação. Compromete-se também a proporcionar os recursos e infraestruturas necessárias à realização do serviço em conformidade com os requisitos e expectativas do cliente.

- Assegurar a qualidade dos serviços prestados, um bom relacionamento com as partes interessadas, de entre os quais, os fornecedores externos para garantir destes uma prestação de acordo com os níveis de exigência requeridos pela VANTIS II.

- Proteger a informação, de modo a assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação em todos os processos organizacionais.

- Garantir que redes, sistemas e tecnologias que suportam a atividade da empresa, operem com elevados níveis de serviço, sendo mantidos tecnologicamente atualizados, e sempre que identificadas vulnerabilidades nos mesmos são implementados controlos para proteger a confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade da informação.

- Promover a comunicação efetiva no dia-a-dia da empresa de modo a estabelecer e manter uma comunicação clara e eficiente das políticas e procedimentos de segurança da informação, assegurando que todas as partes interessadas compreendem as suas responsabilidades.

- Garantir que os colaboradores, fornecedores e stakeholders conhecem e dão cumprimento às políticas e requisitos de segurança e de privacidade definidos pela VANTIS II, e comunicam adequadamente ao Administrador de Sistemas, qualquer suspeita de que a segurança ou a privacidade da informação foi comprometida.

- Sensibilizar e formar continuamente os nossos trabalhadores, através de ações de formação e sensibilização para reforçar a necessidade de cumprimento dos requisitos da qualidade e da segurança da informação.

- Garantir a continuidade de negócio, implementando medidas que assegurem a resiliência da VANTIS II, face à adversidade e garantam a disponibilidade da informação de acordo com a sua tipologia, valor e relevância, assegurando, desta forma, a manutenção e recuperação das atividades críticas da organização num intervalo de tempo aceitável, minimizando as consequências dos incidentes para os seus stakeholders.

A VANTIS II orienta a sua atuação numa perspetiva de melhoria contínua, através da revisão e atualização periódica de políticas, processos e objetivos, alinhados aos referenciais ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Empresa Vantis II Software Lda., foi criada em 2017, tendo como principal atividade a comercialização e desenvolvimento de soluções informáticas, quer em termos de importação quer de exportação, prestando suporte técnico e dando apoio à sua implementação e utilização. Igualmente, desenvolve-se a prestação de serviços de suporte técnico a sistemas informáticos e o desenvolvimento de software, bem como a prestação de serviços de consultoria metodológica e informática na gestão, otimização e controlo de sistemas e ainda a formação em tecnologias de informação.
Recentemente em 2023, um marco importante, é a parceria feita com a Microsoft Corporation, para a criação e desenvolvimento de software, e consultoria em projetos Clouds e Office, para correr sobre a plataforma Mainframe IBM z/OS.

2.1. DADOS DA EMPRESA

- **Vantis II Software Lda.**

NIF: 514556161
Código Lei: 9845002C95J83DB03E98
TagusPark – Parque de Ciência e Tecnologia
Avenida Jacques Delors, Núcleo Central, nº 77 - Piso 0 - Sala 77
2740-122 Porto Salvo

2.2. Caracterização da Atividade

Setor: Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Natureza: Desenvolvimento e comercialização de software, soluções digitais e serviços de TI.

Caracterização Operacional

A Vantis II Software Lda. é uma empresa portuguesa de desenvolvimento tecnológico, especializada em:

- Desenvolvimento de software à medida (custom software solutions).
- Consultoria tecnológica e transformação digital.
- Integração de sistemas e automação de processos empresariais.

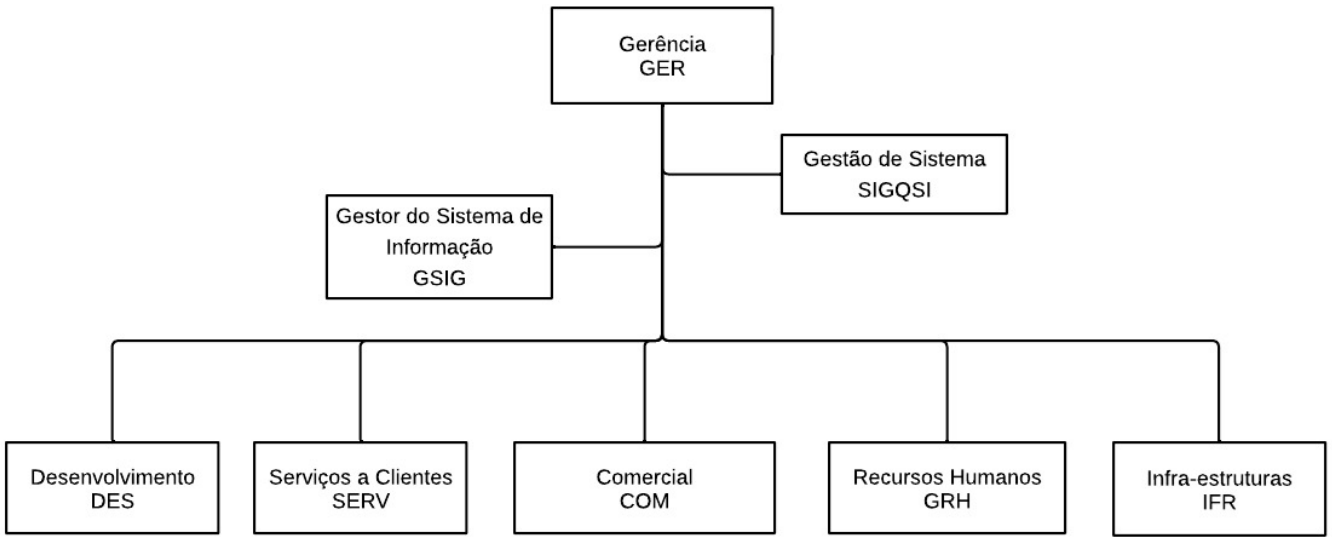
A empresa tem como propósito a inovação, escalabilidade e interoperabilidade de sistemas que correrem na plataforma Mainframe IBM z/OS, com o propósito de oferecer um melhor desempenho, uma redução no tempo de execução das aplicações do negócio, uma maior disponibilidade do sistema, um aumento significativo do ciclo de vida das aplicações e uma consequente redução dos consumos operacionais..

2.3. Código da Atividade

⇒ CAE Principal: 62100 – Atividades de programação informática.
⇒ CAE Secundário: 62201 – Atividades de consultoria em informática.

2.4. Estrutura Organizacional

O Organograma da Empresa VANTIS II, apresentado abaixo encontra-se definido em documento próprio e controlado (ESP 02), descrevendo todas as relações de hierarquia e de responsabilidade/ autoridade.



A responsabilidade dos respetivos Gestores de Processo na implementação e manutenção do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação encontra-se atribuída em documento próprio, aprovado e controlado (ESP 03 Matriz de Responsabilidades).

3. Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação

A gestão de topo da VANTIS II, delega no Gerente da Empresa, em sintonia e com a colaboração da Gestora do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação e do Gestor do Sistema de Informação, a responsabilidade de implementar e manter o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação, bem como exercer a função de elo de ligação entre a empresa e todas as partes interessadas.
A VANTIS II organizou todas as suas atividades em processos relacionados entre si, inclusive os processos de gestão, seguimento, medição, análise e melhoria. A sua sequência e interação está definida, assim como os métodos necessários para o seu controlo e funcionamento correto.
Para isso, a VANTIS II, estabeleceu as responsabilidades e o método de controlo para cada um dos processos, proporcionando os meios necessários para a obtenção de dados e estabelecendo indicadores que permitam comprovar a conformidade do serviço e verificar a eficácia dos processos.
Estes indicadores servem de base para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e segurança da informação e o seu posterior seguimento, a partir de análises periódicas que permitam determinar o grau de cumprimento dos objetivos planificados e iniciar as ações necessárias para conseguir a melhoria contínua.

3.1. Estrutura e Hierarquia Documental

O Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação encontra-se alicerçado numa estrutura documental que suporta cada um dos processos e atividades a realizar, assegurando que os produtos e serviços estejam em conformidade com os requisitos especificados e que os objetivo da Qualidade e Segurança da Informação sejam atingidos.
A Estrutura Documental do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação da VANTIS II, caracteriza-se da seguinte forma:

Documento Interno	Abreviatura
Manuais (Ex.: Manual da Qualidade e Segurança da Informação)	MAN
Especificações de Processo	EPRC
Procedimentos	PROC
Especificações (Técnicas ou Administrativas) ou Instruções de Trabalho	ESP ou ITT
Modelos e/ou Registos Informáticos	MOD e/ou REG

A gestão de toda a documentação do SIGQSI é realizada no registo informático REG 01 Controlo de Documentos e Registos.

3.2. EXCLUSÕES DO SIGQSI

3.2.1 QUALIDADE

No âmbito da implementação da NP EN ISO 9001:2015, à VANTIS II, considerou como sendo exclusões a Norma NP EN ISO 9001:2015, as seguintes cláusulas:

⇒ **7.1.5 Recursos de Monitorização e Medição**

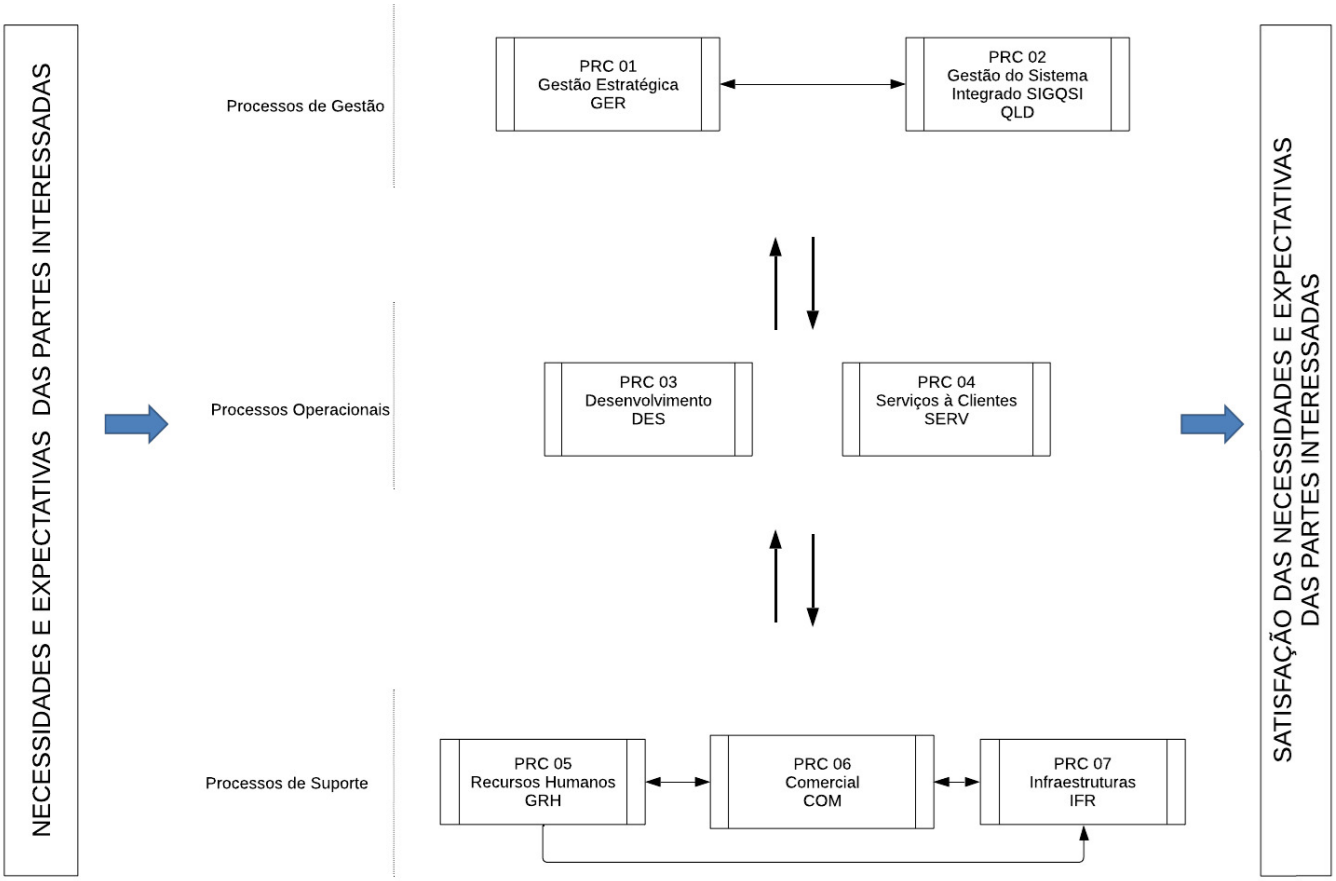
Dada a natureza da atividade desenvolvida pela VANTIS II, não são aplicáveis nenhum tipo de Equipamento de Medição e Monitorização, na qual sejam necessários efetuar controlos sobre a aptidão de uso dos mesmos.

3.2.2 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No âmbito da implementação da ISO/IEC 27001:2022, à VANTIS II, não considerou nenhuma exclusão.

3.3. MATRIZ DE PROCESSOS E A SUA INTERAÇÃO

Na VANTIS II, a Matriz de Processos e a sua interação encontram-se definidos do seguinte modo:



3.4. DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS PROCESSOS

A VANTIS II, ao comprometer-se a estabelecer, implementar e manter o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação e promover a sua melhoria contínua de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 e da Norma ISO/IEC 27001:2022, teve como alvo o foco nos seus Clientes e Outras Partes Interessadas.

Foram determinados os métodos necessários para garantir os recursos e a informação requeridos para assegurar a eficácia dos processos e para monitorizar, medir e analisar o seu desempenho com vista a atingir os resultados planeados e deste modo contribuir para a melhoria contínua.

Consideramos um processo como um conjunto de atividades realizadas, no sentido de transformar ***entradas*** em ***resultados*** para um cliente interno ou externo.

Os processos necessários ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação estão identificados, caracterizados e suportados nos respetivos Procedimentos.

Os pontos que se seguem descrevem os vários processos do Sistema de Gestão da VANTIS II, e identificam os respetivos procedimentos associados:

3.4.1. PRC 01 GESTÃO ESTRATÉGICA

Neste processo são analisadas as informações de mercado e dos respetivos clientes e a informação interna do desempenho da Empresa, com o objetivo da definição de objetivos associados aos respetivos processos, afim de garantir os recursos necessários para atingir os objetivos inicialmente previstos.

Para assegurar a satisfação das Partes Interessadas, a VANTIS II, não se limita a identificar as necessidades e expectativas que pretende ver realizadas, mas também avaliar o seu nível de satisfação.

O Processo inclui as seguintes atividades:

- Definir das Responsabilidades da Gerência;
- Documentar, implementar e divulgar a Política da Qualidade e Segurança da Informação;
- Identificar e disponibilizar os recursos humanos, materiais e as infraestruturas necessárias;
- Determinação dos ativos da empresa;
- Avaliar riscos e oportunidades;
- Determinação de questões internas e externas, inclusive às alterações climáticas;
- Determinação das necessidades e expectativas das partes interessadas, inclusive a possibilidade de as partes interessadas relevantes poderem ter requisitos relacionados com as alterações climáticas;
- Monitorizar a satisfação das partes interessadas relativamente aos serviços prestados;
- Identificar e gerir o negócio da empresa;
- Definição do Plano de Continuidade da Empresa;
- Documentar os processos da empresa;
- Conceber a estrutura organizacional;
- Definir e monitorizar os objetivos, associados aos Processos;
- Rever o SIGQSI a intervalos periódicos.

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 01 Gestão Estratégica;
- PROC 01 Responsabilidades da Gestão;
- PROC 02 Avaliação da Satisfação Clientes;
- PROC 12 Resposta à Emergência R00;
- ESP 05 Plano de Comunicação;
- ESP 06 Critérios de AR e Oportunidades – Qualidade;
- ESP 15 Avaliação de Riscos e Oportunidades no Âmbito da Gestão da Qualidade;
- ESP 20 Plano de Emergência R00.

3.4.2. PRC 02 GESTÃO DO SISTEMA INTEGRADO SIGQSI

Todas as responsabilidades associadas à Gestão do SIGQSI encontram-se definidas neste Processo, no sentido de garantir uma eficaz monitorização de todos os Processos e uma perfeita sintonia entre todos os intervenientes internos e externos. Quando solicitado pelos Clientes ou pelos potenciais Clientes, a VANTIS II fornece a estes, informação acerca dos seus produtos e serviços.

Com as novas tecnologias atualmente ao dispor da comunicação, a gestão da informação implica o controlo de vários parâmetros como documentos, dados e registos de forma a garantir que a informação transmitida é correta e atualizada.

O Processo inclui as seguintes atividades:

- Gestão dos documentos internos do SIGQSI;
- Gestão dos documentos externos;
- Gestão dos registos;
- Gestão dos dados informáticos (backups);
- Definição do Declaração de Aplicabilidade;
- Definir em sintonia com a Gerência, os ativos da empresa;
- Avaliação de Riscos para a Segurança da Informação (sintonia com os ativos da empresa);
- Implementação de controlos para proteger a confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade da informação.
- Implementação dos registos necessários para evidenciar a conformidade dos processos;
- Gerir a realização das Auditorias Internas e Externas;
- Definir as atividades de monitorização e controlo do SIGQSI;
- Colaboração com a Gerência na monitorização dos objetivos, associados aos Processos;
- Garantir a sintonia entre os intervenientes do SIGQSI;
- Criar metodologias internas para divulgação aos trabalhadores, com foco na segurança da informação;
- Colaborar com todos os intervenientes durante a Revisão do SIGQSI;
- Rececionar, registar e direcionar as reclamações e pedidos de informação dos Clientes;
- Gerir eventuais Não Conformidades associadas aos processos;
- Colaborar na definição e implementação de Ações Corretivas e Preventivas;
- Manter a Gerência informada sobre a manutenção do SIGQSI;

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 02 Gestão de Sistema;
- PROC 03 Controlo de Documentos e Registos;
- PROC 04 Auditorias Internas;
- PROC 05 Tratamento e Controlo de Não Conformidades;
- PROC 13 Utilização de Computadores Portáteis;
- PROC 14 Controlo Operacional e de Verificação;
- PROC 15 Coleta e Preservação de Evidências Digitais;
- ESP 16 Avaliação de Riscos no Âmbito da Gestão da Segurança da Informação;
- ESP 23 Declaração de Aplicabilidade.

3.4.3. PRC 03 DESENVOLVIMENTO

A VANTIS II garante que o desenvolvimento de produtos é realizado de forma planeada, controlada e orientada para a qualidade, assegurando que todas as fases do processo, desde a sua conceção até à validação final, cumprem com rigorosos requisitos especificados, no sentido de atender as expectativas das partes interessadas.

O processo visa assegurar a inovação, a melhoria contínua e a conformidade com os requisitos legais, normativos e contratuais aplicáveis.

O processo inclui as seguintes atividades:

- Definir metodologias para planeamento, conceção, desenvolvimento, validação e controlo de alterações de produtos desenvolvidos pela Vantis II;
- Garantir a análise crítica sistemática das etapas de desenvolvimento;
- Assegurar a comunicação eficaz entre as equipas envolvidas no desenvolvimento;
- Monitorizar e avaliar o desempenho dos projetos de desenvolvimento, promovendo a melhoria contínua.

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 03 Desenvolvimento;
- PROC 06 Desenvolvimento de Software.

3.4.4. PRC 04 SERVIÇOS À CLIENTES

A VANTIS II garante que os produtos comercializados e os serviços prestados, são realizados de forma consciente e profissional, garantindo a qualidade do serviço prestado em todas as fases, num ambiente adequado para atingir os maiores índices possíveis de eficácia e eficiência, com o objetivo de garantir a satisfação das partes interessadas, tendo em atenção as boas práticas inerentes a esta atividade.

O processo inclui as seguintes atividades:

- Definir metodologias para garantir a gestão e operacionalidade de todos os serviços prestados;
- Monitorizar as condições de realização dos serviços.

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 04 Serviços a Clientes;
- PROC 07 Serviços Técnicos.

3.4.5. PRC 05 RECURSOS HUMANOS

O objetivo deste processo é criar e gerir as atividades de recursos humanos, associadas aos Processos definidos pela VANTIS II, estruturando uma força de trabalho que garanta a implementação e concretização dos objetivos da organização. Para atingir este fim, a VANTIS II disponibiliza aos seus colaboradores os meios de que necessitam para desenvolver as suas atividades com sucesso, de forma a responder rapidamente a alterações no ambiente externo, expandir mercados, garantir a conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis e simultaneamente assegurar a satisfação de todos os colaboradores.

O processo inclui as seguintes atividades:

- Admissão e acolhimento;
- Formação contínua dos colaboradores;
- Identificar competências para o desempenho das respetivas funções;
- Identificar as necessidades de formação;
- Implementar e avaliar as atividades de formação.

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 04 Recursos Humanos;
- PROC 08 Recrutamento e Seleção;
- PROC 09 Formação.

3.4.6. PRC 06 COMERCIAL

As atividades comerciais da VANTIS II são definidas pela Gerência quando necessário e de acordo com objetivos bem definidos. Estas estratégias são suportadas, pela própria Empresa, no dia-a-dia, e em casos especiais, por fornecedores especializados deste tipo de Prestação de Serviços.

Por outro lado, a prestação dos serviços, devem ser executados de modo rápido e eficiente possível, para assim poder satisfazer a necessidade dos Clientes e rentabilizar todos os recursos alocados a estas operações.

O Processo inclui as seguintes atividades:

- Gerir os contactos com clientes;
- Selecionar, qualificar e avaliar fornecedores;
- Aprovisionar produtos/serviços;
- Contactar Clientes;
- Acompanhar e gerir pedidos de clientes.

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 05 Comercial;
- PROC 10 Qualificação e Avaliação de Fornecedores.

3.4.7. PRC 07 INFRAESTRUTURAS

A VANTIS II implementa metodologias no sentido de garantir a operacionalidade de todos os meios envolvidos nos Processos Operacionais, associados à atividade da Empresa. Deste modo, desenvolveu medidas no sentido de garantir que os equipamentos e as infraestruturas se encontrem em pleno funcionamento, ao longo do ano, a fim de garantir de qualidade requerida pelos serviços.
O processo inclui as seguintes atividades:

- Planear a manutenção dos equipamentos;
- Realizar as manutenções das estruturas e dos equipamentos periodicamente.

O processo encontra-se descrito nos seguintes documentos:

- EPRC 06 Infraestruturas;
- PROC 11 Manutenção de Infraestruturas

4. MONITORIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A gestão de topo da VANTIS II, monitoriza periodicamente, todos os processos inerentes ao SIGQSI através do ficheiro informático: REG 02 Plano da Qualidade e Segurança da Informação.

5. LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA



Coordenadas: 38.74091136499055, -9.304821337008807