



SEGURANÇA SOCIAL

Instituto de Gestão de Fundos 

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

ÍNDICE GERAL DO MANUAL	2
ESTADO DE ATUALIZAÇÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL	3
CAMPO DE APLICAÇÃO E EXCLUSÕES	5

ÍNDICE GERAL DO MANUAL

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

ÍNDICE GERAL DO MANUAL
ESTADO DE ATUALIZAÇÃO E APROVAÇÃO
CAMPO DE APLICAÇÃO E EXCLUSÕES

CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE
COMPROMETIMENTO DO CONSELHO DIRETIVO
VISÃO
MISSÃO
VALORES
POLÍTICA DA QUALIDADE
OBJETIVOS DA QUALIDADE
COMUNICAÇÃO INTERNA
REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NATUREZA DO IGFCSS, IP
ORGANOGRAMA

CAPÍTULO III – GESTÃO DE RECURSOS

RECURSOS HUMANOS
INFRAESTRUTURAS
AMBIENTE DE TRABALHO

CAPÍTULO IV – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

CAPÍTULO V – OS PROCESSOS DO IGFCSS

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS
APRESENTAÇÃO DOS PROCESSOS

CAPÍTULO VI – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL

ELABORAÇÃO
REVISÃO
ATUALIZAÇÃO
APROVAÇÃO
DISTRIBUIÇÃO
CONTROLO DA DISTRIBUIÇÃO

ESTADO DE ATUALIZAÇÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL

EDIÇÃO	REVISÃO			ELABORADO	APROVADO
	Nº	CAP. Nº	PÁG./PÁGS.	ASSINATURA / DATA	ASSINATURA / DATA
1	0	I II III IV V VI	1/4 a 4/4 1/7 a 7/7 1/3 a 3/3 1/4 a 4/4 1/14 a 14/14 1/3 a 3/3	JG 2007.05.09	HC 2007.05.10
2	0	I II III IV V VI	1/4 a 4/4 1/8 a 8/8 1/3 a 3/3 1/4 a 4/4 1/18 a 18/18 1/3 a 3/3	JG 2007.09.04	HC 2007.09.05
2	1	IV V	1/4 a 4/4 1/18 a 18/18	JG 2007.10.15	HC 2007.10.15
3	0	I II III IV V VI	1/4 a 4/4 1/8 a 8/8 1/3 a 3/3 1/4 a 4/4 1/18 a 18/18 1/3 a 3/3	SL 2008.10.31	HC 2008.10.31
4	0	I II III IV V VI	1/4 a 4/4 1/7 a 7/7 1/3 a 3/3 1/4 a 4/4 1/22 a 22/22 1/3 a 3/3	SL 2009.09.11	HC 2009.09.11
4	1	V	1/22 a 22/22	SL 2009.09.11	HC 2009.09.11
5	0	I II III IV V VI	1/4 a 4/4 1/8 a 8/8 1/3 a 3/3 1/4 a 4/4 1/22 a 22/22 1/3 a 3/3	SL 2010.09.14	HC 2010.09.17
5	1	I II V	1/4 a 4/4 1/7 a 7/7 1/22 a 22/22	SL 2010.09.27	HC 2010.09.27
6	0	I II III IV V VI	1/4 a 4/4 1/7 a 7/7 1/3 a 3/3 1/4 a 4/4 1/22 a 22/22 1/3 a 3/3	SL 2011.09.12	HC 2011.09.14

7	0	I	1/5 a 5/5	SL	HC
		II	1/7 a 7/7		
		III	1/3 a 3/3		
		IV	1/4 a 4/4		
		V	1/21 a 21/21		
		VI	1/3 a 3/3		
				2012.12.05	2012.12.07

CAMPO DE APLICAÇÃO E EXCLUSÕES

INTRODUÇÃO

O Manual de Gestão da Qualidade pretende ser um instrumento de referência e de trabalho para todos os colaboradores e todas as colaboradoras, integrando-os/as dentro do espírito dos Princípios da Gestão da Qualidade de forma a alcançar o nível de conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2008 com o qual o Conselho Diretivo do IGFCSS, IP se compromete.

O IGFCSS, IP entende que o êxito do seu negócio depende da sua capacidade em fornecer soluções de investimento que cumpram ou excedam as expectativas dos seus clientes.

Definir, documentar e agilizar os processos internos com vista a obter maior eficiência e libertar os recursos humanos para tarefas de maior exigência intelectual, são as metas a atingir.

O Manual de Gestão da Qualidade pretende demonstrar o compromisso do Instituto com a excelência e utilização das melhores práticas, envolvendo os colaboradores e as colaboradoras na melhoria contínua dos processos do Instituto.

CAMPO DE APLICAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Aplica-se a todas as atividades realizadas no âmbito do Sistema da Qualidade do IGFCSS, IP estando desenvolvido e implementado, tendo como modelo de referência a norma NP EN ISO 9001: 2008.

ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Aplica-se à atividade de gestão de ativos.

EXCLUSÕES

O Conselho Diretivo do IGFCSS, IP considera que é exclusão à norma de referência, no que se relaciona com a sua atividade a cláusula:

- 7.3 Conceção e Desenvolvimento, atendendo a que o IGFCSS, IP tem como produto a gestão de ativos, não estando previsto na sua atividade a conceção e desenvolvimento de outros produtos.
- 7.6 Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição.

CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE DO CONSELHO DIRETIVO

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	2
COMPROMETIMENTO DO CONSELHO DIRETIVO	3
VISÃO	3
MISSÃO	3
VALORES	3
POLÍTICA DA QUALIDADE	3
OBJETIVOS DA QUALIDADE	4
COMUNICAÇÃO INTERNA	4
REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	4
NATUREZA DO IGFCSS, IP	5
APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO	5
BREVE RESENHA HISTÓRICA	5
ORGANOGRAMAS	7
ESTRUTURA ORGÂNICA	7
ORGANOGRAMA FUNCIONAL	7

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Conselho Diretivo do Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, IP (IGFCSS, IP) declara que o presente Manual suporta o modelo de Gestão Organizacional adotado pela organização, define a Política da Qualidade e descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

A Missão, Visão, Valores, Política da Qualidade, Objetivos e o Sistema de Gestão da Qualidade descritos neste Manual aplicam-se a toda a estrutura funcional do IGFCSS, IP.

O Conselho Diretivo assume o compromisso da aplicação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, nomeando o Dr. Henrique Cruz como seu representante para o Sistema, com a responsabilidade direta da sua aprovação e implementação, delegando no Comité da Qualidade a corresponsabilidade da implementação, acompanhamento e controlo do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Conselho Diretivo manifesta o seu compromisso com a Qualidade e em conformidade promulga a presente edição do Manual de Gestão da Qualidade.

A data de promulgação é a data de aprovação do Manual de Gestão da Qualidade.

O Conselho Diretivo

COMPROMETIMENTO DO CONSELHO DIRETIVO

O Conselho Diretivo assume o compromisso de:

- Fazer chegar a todos os colaboradores e todas as colaboradoras a importância do cumprimento dos requisitos dos clientes, das partes interessadas e da legislação em vigor;
- Estabelecer uma Política da Qualidade adequada aos propósitos do Instituto, bem como ao estabelecimento de objetivos da qualidade que sejam coerentes com aquela;
- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade seja objeto das revisões periódicas necessárias à análise da sua adequação;
- Garantir a disponibilidade dos recursos necessários para o bom desempenho do Instituto.

VISÃO

Ser um organismo de elevado valor para o Estado.

MISSÃO

O Instituto de Gestão de Fundos tem como missão maximizar o valor dos ativos sob gestão, de acordo com as necessidades de longo prazo dos clientes.

VALORES

O IGFCSS pauta-se, na prossecução dos seus objetivos, por um conjunto de valores basilares de que os colaboradores e as colaboradoras do Instituto prestam provas diárias:

- » Responsabilidade pública: “somos um instrumento do Governo”;
- » Eficiência: “medir, gerir, criar valor”;
Solução de investimento mais eficiente;
- » Resultados: “fazer acontecer”;
- » Gestão do risco: “É nisto que somos especiais!”

Preservando a continuidade de negócio, gerimos o risco de mercado a partir de uma opinião própria que integra os horizontes de curto, médio e longo prazo.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O Conselho Diretivo do IGFCSS, IP compromete-se a desenvolver uma cultura interna que promova a melhoria contínua, com vista à satisfação do cliente através de soluções eficientes de investimento.

(transcrição da ata do Conselho Diretivo de 18 de fevereiro de 2009)

Divulgação da Política da Qualidade

O Conselho Diretivo assume que a Política da Qualidade foi compreendida e divulgada a todos os colaboradores e todas as colaboradoras do Instituto através:

- Disponibilização em papel e na Intranet, necessárias à análise da sua adequação;
- Afixação em vários locais do Instituto e que será revista para adequação, sempre que necessário.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os Indicadores e Objetivos da Qualidade são definidos anualmente pelo Conselho Diretivo, estando descritos no painel de Indicadores da Política da Qualidade.

O acompanhamento da monitorização dos Indicadores da Política da Qualidade e dos Processos é efetuado no painel de Indicadores da Política da Qualidade e Indicadores dos Processos.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna assenta no diálogo permanente, proporcionando também uma comunicação informal entre o Conselho Diretivo, Diretores/a e restantes colaboradores/as.

Sempre que necessário, a comunicação é formalizada através de meios escritos e afixação nos diversos placards. Os vários documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, são também uma forma de comunicar, no que diz respeito às práticas existentes do SGQ.

REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A fim de assegurar a aplicabilidade e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) são conduzidas revisões promovidas pelo Representante do Conselho Diretivo para o sistema, pelo menos uma vez por ano.

Anualmente, o Comité da Qualidade prepara todos os elementos disponíveis que serão analisados na reunião e que constituem os dados de entrada para a Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (Ps.DM.AA.04).

O Representante do Conselho Diretivo para o Sistema de Gestão da Qualidade indica, ao Comité da Qualidade, quais os colaboradores e quais as colaboradoras a convocar para a Reunião da Revisão ao Sistema.

A reunião deve proporcionar a troca de ideias sobre todo o funcionamento do Instituto, procurando avaliar em cada momento o desempenho efetivo dos processos, visando a melhoria do desempenho global.

A reunião de revisão do Sistema fica registada em ata.

NATUREZA DO IGFCSS, IP

APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO

O Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, IGFCSS, IP, criado pelo Decreto-Lei 449-A/99 de 4 de novembro, tendo alterado a sua lei orgânica pelo Decreto-Lei n.º 216/2007 de 29 maio e mais recentemente pelo Decreto-Lei n.º 203/2012, é uma pessoa coletiva de direito público, dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com a natureza de instituto público, incluído nos organismos de administração indireta sob superintendência e tutela do Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

As atribuições do IGFCSS, IP, consistem na gestão de fundos, em regime de capitalização, em especial, os fundos pertencentes a sistemas previdenciais do Estado e, complementarmente, na oferta dos seus serviços e das suas competências na gestão de patrimónios autónomos do Estado suscetíveis de serem investidos no médio e longo prazo.

O IGFCSS, IP gere o Fundo de Estabilização Financeira da Segurança Social (FEFSS) e o Fundo dos Certificados de Reforma (FCR).

A gestão do FEFSS (10.500 milhões de euros), fundo que recebe os superávits do Sistema de Segurança Social e se destina a suprir eventuais *deficits* futuros, é a principal atribuição atual do Instituto.

A missão do Instituto é maximizar o valor dos ativos sob gestão, de acordo com as necessidades de longo prazo dos clientes.

O IGFCSS, IP desenvolve um processo de negócio que é o da gestão de ativos. O negócio de gestão de ativos consiste na tomada de decisões de investimento em ativos financeiros e imobiliários tendo em vista a otimização da relação rentabilidade/risco de cada Fundo.

A gestão de ativos é uma atividade marcada por elevadas exigências de especialização técnica, controlo de riscos, eficiência, credibilidade e defesa, independente, dos interesses dos clientes.

BREVE RESENHA HISTÓRICA

O IGFCSS, IP foi criado em 1999 e sucedeu ao Fundo de Estabilização Financeira da Segurança Social (FEFSS) que era até então, simultaneamente, fundo e entidade gestora. O IGFCSS, IP

assumiu assim o papel, autónomo, de entidade gestora de fundos em regime de capitalização, podendo disponibilizar esses serviços a entidades públicas e privadas.

Desde então, o Instituto encetou um esforço sistemático no sentido de adotar as melhores práticas no desenvolvimento da sua atividade principal de gestão de ativos. Desde 2003 que o Instituto trabalha por objetivos e por projetos e, desde 2004, assumiu a Qualidade como uma das linhas orientadoras do seu desempenho, tendo, em 2006, obtido o certificado Committed to Excellence da European Foundation for Quality Management. No mesmo ano de 2006, o FEFSS, pelo seu modelo de investimento, foi distinguido pela revista Investments & Pensions Europe como o melhor fundo de pensões em Portugal, voltando a ser distinguido com este prémio em 2009 e 2010. Também em 2010 o (FEFSS) foi premiado com um CERTIFICADO DE MÉRITO pelo projeto “Dynamic Strategic Asset Allocation”.

Até ao final do ano de 2006 o Instituto privilegiou o esforço para estruturar e medir os seus processos, tendo desenvolvido um sistema de informação de gestão para monitorizar os seus resultados. Concretizou-se assim a máxima MEDIR, GERIR, CRIAR VALOR.

O IGFCSS, IP aumentou, a partir de abril de 2008, o número de fundos sob gestão com a criação do Fundo dos Certificados de Reforma destinado a servir de veículo comum ao reforço da proteção social individual no âmbito do Regime Público de Capitalização (RPC), o regime de iniciativa pública que se insere no sistema complementar de Segurança Social previsto na Lei de Bases de Segurança Social.

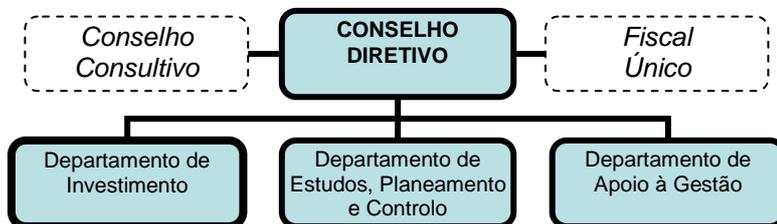
Em agosto de 2012 foi alterada a orgânica do Instituto, mantendo as atribuições anteriores.

O presente Manual da Qualidade é um documento que marca a conclusão do projeto de descrição de todos os processos desenvolvidos pelo Instituto tendo em vista a standardização dos procedimentos e, afinal, a libertação dos recursos humanos para tarefas de maior valor acrescentado, com maior componente inovadora, enfim, realizar o compromisso com a melhoria contínua.

Com esta orientação o Conselho Diretivo quer continuar a desenvolver no Instituto uma cultura de excelência, promover o nome do Instituto como entidade pública especializada na gestão de ativos de Fundos do Estado, competente, competitiva e eficiente e merecedora de confiança nos seus processos.

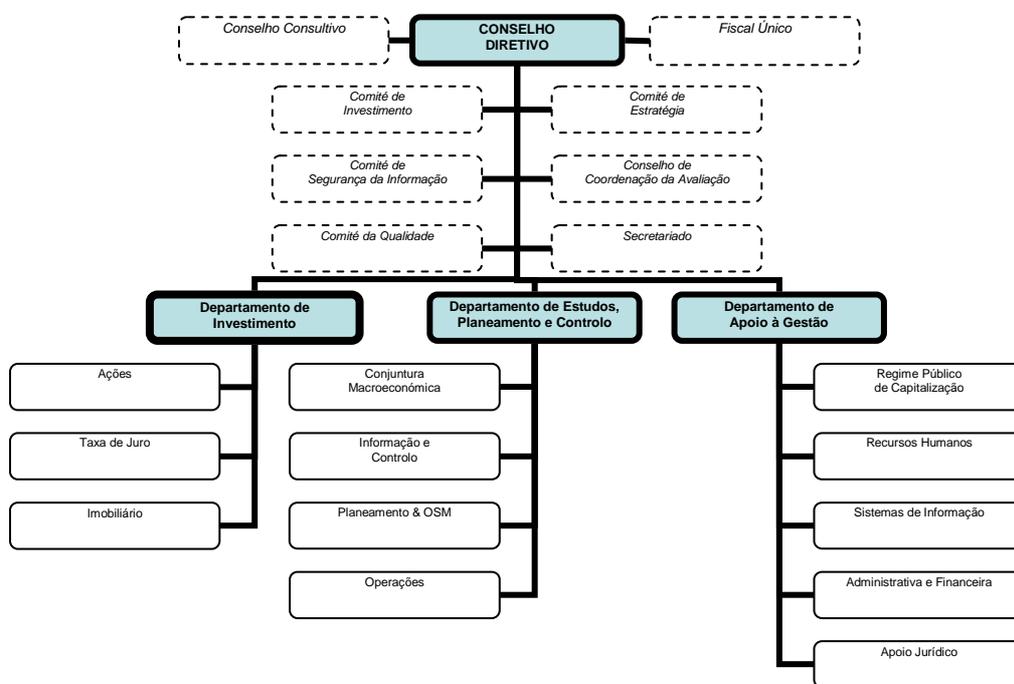
ORGANOGRAMAS

ESTRUTURA ORGÂNICA



(Decreto-Lei n.º 203/2012 e Portaria n.º 640/2007)

ORGANOGRAMA FUNCIONAL



O Comité da Qualidade tem uma relação funcional com todas as áreas do Instituto.

As funções e os respetivos requisitos mínimos encontram-se descritos nas Monografias de Funções, compiladas no Manual de Funções.

CAPÍTULO III – GESTÃO DE RECURSOS

RECURSOS HUMANOS	2
INFRAESTRUTURAS	2
AMBIENTE DE TRABALHO	2

RECURSOS HUMANOS

O Conselho Diretivo assegura a disponibilização de recursos necessários à implementação da Política da Qualidade e concretização dos Objetivos definidos.

A equipa de colaboradores e colaboradoras do IGFCSS, IP possui a competência considerada necessária para desempenhar as suas funções. Essa competência é definida por requisitos mínimos nas seguintes vertentes:

- Formação académica
- Formação específica
- Experiência profissional

Estão definidos os requisitos mínimos para os recursos humanos da empresa e que são considerados aquando da seleção e contratação de novos colaboradores e colaboradoras. Estes requisitos de competência encontram-se descritos nas Monografias das Funções, compiladas no Manual de Funções.

A integração de novos colaboradores ou novas colaboradoras processa-se segundo o Programa de Integração de Novos Colaboradores.

INFRAESTRUTURAS

O Conselho Diretivo determina a infraestrutura necessária para atingir a conformidade com os requisitos da prestação de serviços. Por infraestrutura entende-se: edifícios, equipamentos, serviços de apoio tais como transportes, intermediação financeira, custódia de valores, meios de comunicação, rede informática, entre outros.

As ações necessárias para manter disponível esta infraestrutura incluem manutenção preventiva e manutenção corretiva. A manutenção preventiva é planeada (plano de manutenção de infraestruturas – IGFC.026) e registada depois de realizada, no próprio Plano ou outros impressos existentes para o efeito.

Para algumas infraestruturas a manutenção preventiva é planeada conforme definido nos contratos de manutenção estabelecidos com os fornecedores.

A gestão e manutenção da rede informática e de comunicação é efetuada conforme descrito no Procedimento – Gestão da Rede Informática Local (Ps.SI.AA.02).

AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho necessário para o desenvolvimento das atividades do Instituto, assenta fundamentalmente nos seguintes instrumentos de trabalho:

- Ligação em rede;
- PC individual;
- Correio eletrónico;
- Acesso à Internet;
- Terminais Bloomberg;
- Videoconferência;
- Telefone e fax;
- Contactos com os Intermediários Financeiros.

A disponibilização destes instrumentos é avaliada através dos indicadores do processo Sistemas de Informação e da avaliação periódica dos fornecedores.

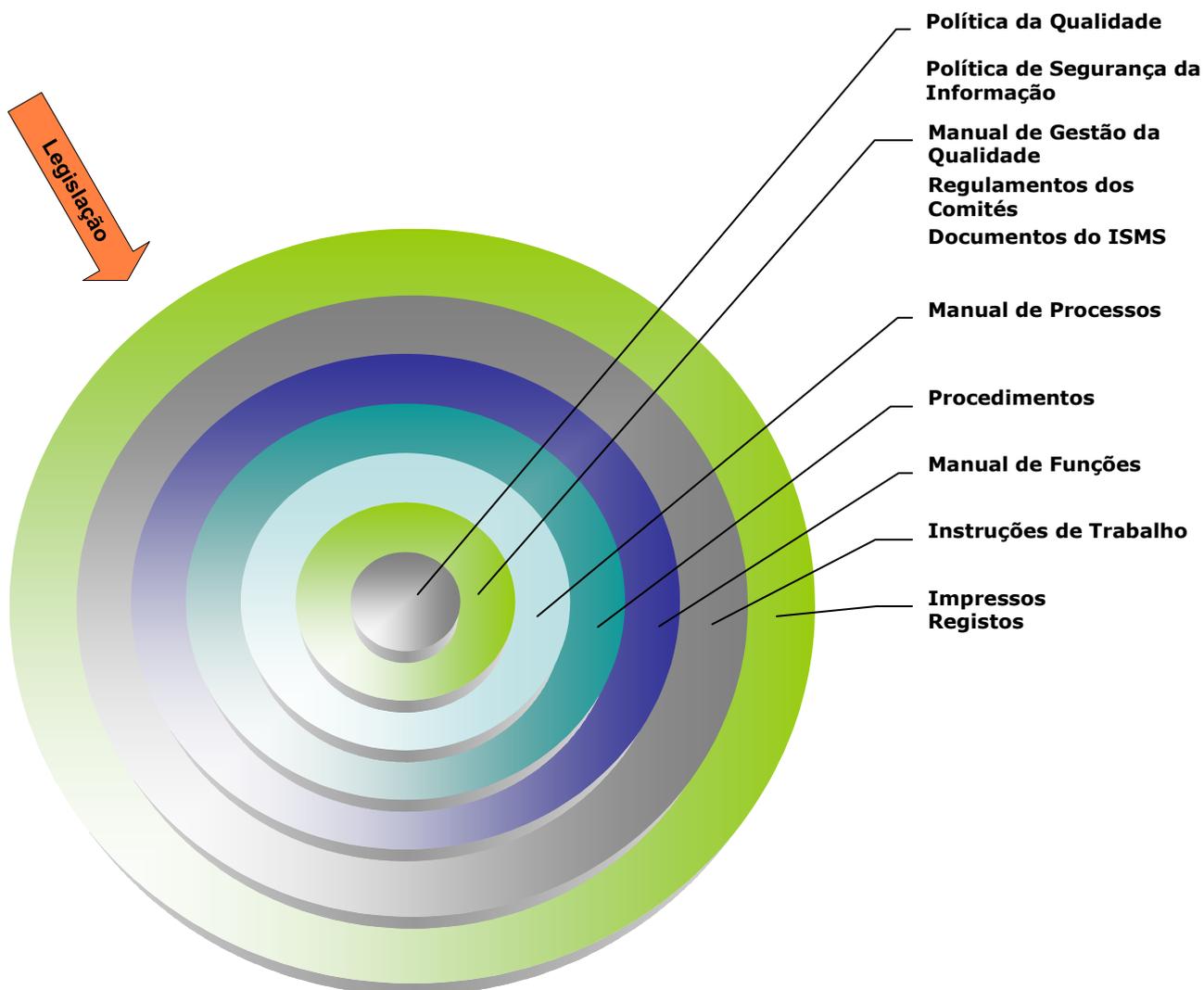
A manutenção do ambiente de trabalho é assegurada pelos processos Sistemas de Informação e Compras.

CAPÍTULO IV – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	2
POLÍTICA DA QUALIDADE (PQ)	2
POLÍTICA DE SEGURANÇA	2
MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE (MGQ)	3
REGULAMENTOS DOS COMITÉS	3
DOCUMENTOS DO ISMS	3
MANUAL DE PROCESSOS	3
MANUAL DE FUNÇÕES	3
PROCEDIMENTOS	3
INSTRUÇÕES DE TRABALHO	3
IMPRESSOS	3
REGISTOS	3
PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS	4

ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, IP está representado da seguinte forma:



POLÍTICA DA QUALIDADE (PQ)

Conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pelo Conselho Diretivo.

POLÍTICA DE SEGURANÇA

Conjunto de orientações tendentes a proteger adequadamente as componentes dos sistemas informáticos de processamento e arquivo de dados, das comunicações e demais procedimentos automáticos e manuais.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE (MGQ)

Documento que descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do IGFCSS, IP.

REGULAMENTOS DOS COMITÉS

Conjunto de orientações no sentido de normalizar o funcionamento organizacional do Instituto.

DOCUMENTOS DO ISMS

Os documentos do ISMS - Information Security Management System suportam a informação de gestão da segurança do sistema de informação que abrange o processo de negócio do Instituto.

MANUAL DE PROCESSOS

Conjunto de processos que formam a documentação básica utilizada na gestão e administração das atividades que têm impacto na qualidade. Estes processos estão suportados nos requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2008 e traduzem a atividade desenvolvida pelo IGFCSS, IP.

MANUAL DE FUNÇÕES

Documento que compila todas as Monografias de Funções.

PROCEDIMENTOS

Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Documentos que definem, de um modo claro e mais pormenorizado uma atividade.

IMPRESSOS

Suporte gráfico que permite, após preenchimento, registar informações relevantes para a atividade do Instituto.

REGISTOS

Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas.

PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS

Requeridos pela norma de referência (NP EN ISO 9001: 2008)

IDENTIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO	CLÁUSULA DA NORMA	OBJETIVO	CÓDIGO
Controlo Documentos e Registos	4.2.3 4.2.4	Definir a metodologia para elaborar, codificar, aprovar, distribuir, alterar, atualizar e arquivar os documentos do SGQ de origem interna e externa.	Ps.GD.AA.01
Auditorias Internas da Qualidade	8.2.2	Definir as atividades de planeamento e realização de auditorias, para avaliar a aplicação e adequabilidade do Sistema da Qualidade através da constatação objetiva das práticas existentes.	Ps.DM.AA.01
Não Conformidades/Ocorrências e Ações Corretivas	8.3 8.5.2	Definir metodologia para a deteção, avaliação, segregação e investigação das Não Conformidades/Ocorrências do produto e serviços, de modo a garantir a sua utilização. Analisar as causas que originaram as Não Conformidades/Ocorrências. Definir e implementar as ações corretivas decorrentes da análise das causas, de forma a evitar que se repitam. Avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas.	Ps.DM.AA.02
Ações Preventivas e de Melhoria	8.5 8.5.3	Estabelecer os métodos que permitam identificar a necessidade de implementar: · Ações Preventivas, para não permitir o aparecimento de causas potenciais de não conformidades; · Projetos de Melhoria; · Ações de Melhoria que conduzam à melhoria interna do Instituto; · Implementar as ações preventivas, de melhoria e os Projetos de melhoria definidos.	Ps.DM.AA.03

CAPÍTULO V – PROCESSOS DO IGFCSS, IP

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS	2
APRESENTAÇÃO DOS PROCESSOS	3
PROCESSO DE NEGÓCIO	6
PROCESSOS DE SUPORTE	13

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

O IGFCSS, IP identificou os seguintes processos: Processo de Negócio, Sub-processos de Negócio e Processos de Suporte.

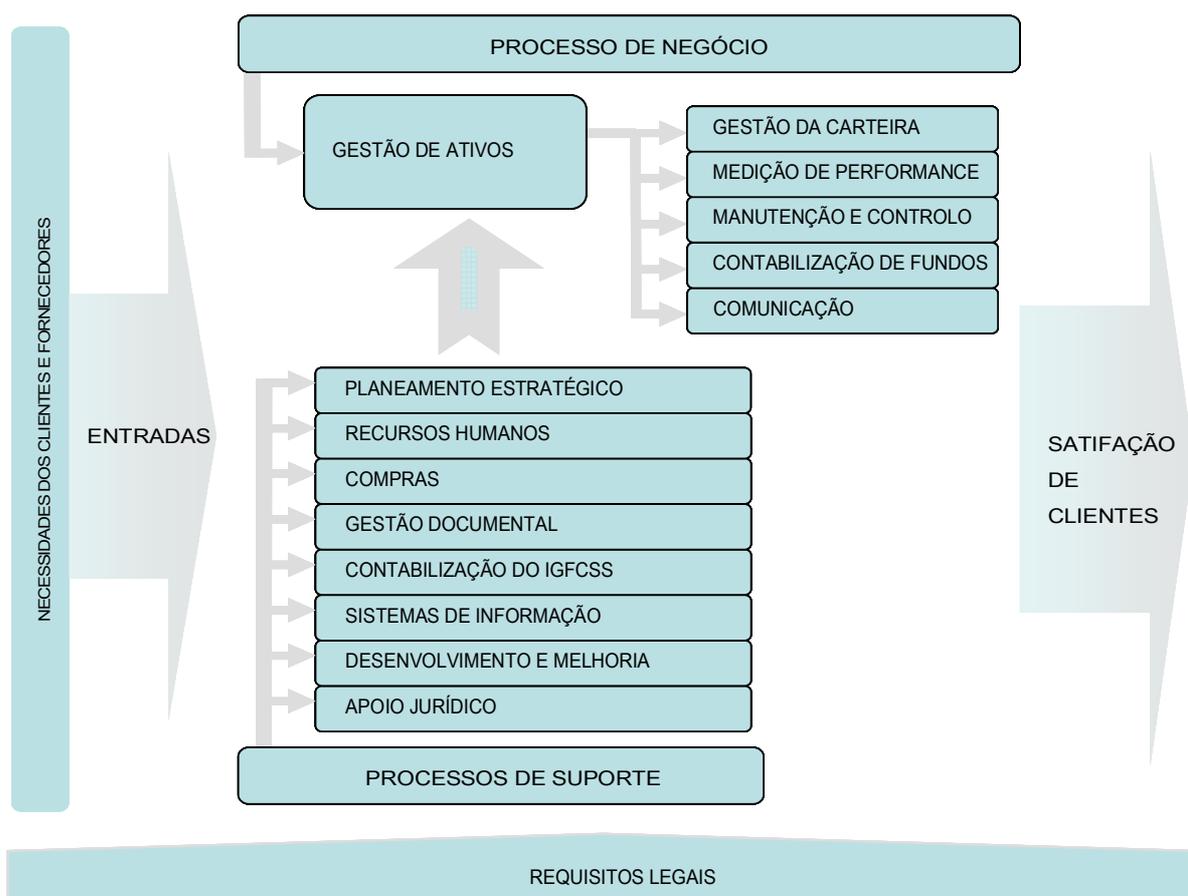
O Processo e os Sub-processos de Negócio tem uma sequência que começa e acaba no cliente.

Os Processos de Suporte são fundamentais para o desempenho dos processos de Negócio, interagindo entre si.

O quadro seguinte apresenta a sequência e interação dos processos.

O painel de indicadores da Política da Qualidade define os objetivos da Política da Qualidade.

O painel dos indicadores de processos define as métricas de monitorização da eficácia de cada um dos processos.



Síntese de *Outputs* dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

GESTÃO DE CARTEIRA

- Política de Gestão Estratégica
- Metodologias de cálculo dos Benchmarks
- Propostas de Alocação
- Decisões do CI
- Ordens

MANUTENÇÃO E CONTROLO

- Sistema de gestão ativos atualizado
- Ficheiro de acompanhamento da carteira atualizado (10 em 10 min.)
- Mapas de controlo.
- Mapas de Conciliação validados

MEDIÇÃO DE PERFORMANCE

- Mapas de medição de performance de carteira
- Valor da UP

CONTABILIDADE DE FUNDOS

- Planos de contas concretizados
- Tipo de operações a parametrizar
- Atualização do sistema contabilístico
- Mapas de Conciliação validados

COMUNICAÇÃO

- Resultados de avaliação de satisfação do cliente
- Atualização da Base de Dados de clientes
- Propostas de ações

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

- Plano Estratégico
- Estrutura Orgânica
- Contrato de Gestão
- QUAR
- Objetivos Operacionais
- Orçamento
- Mapa de Pessoal
- Plano de Atividades Anual
- Relatório de Autoavaliação

RECURSOS HUMANOS

- . Regulamento de Política de Pessoal
- . Plano de Formação do IGFC
- . Recrutamento de novos colaboradores
- . Salários Processados
- . Dossiers individuais atualizados
- . Mapas de acompanhamento de objetivos individuais atualizados
- . Resultados da Avaliação de Desempenho
- . Promoções definidas e comunicadas
- . Balanço social

COMPRAS

- . Plano de manutenção de Infraestruturas
- . Procedimentos de Aquisição de Bens e Serviços
- . Bens e/ou Serviços rececionados
- . Avaliação dos fornecimentos

GESTÃO DOCUMENTAL

- . Modelo criado ou alterado
- . Documento codificado
- . Inventário de Documentos atualizado (IGFC.001)
- . Índice de Documentos (IGFC.016)
- . Documento aprovado
- . Inventário de Documentos atualizado (IGFC.001)
- . Índice de Documentos (IGFC.016)
- . Documento distribuído
- . Controlo de Documentos
- . Informação da Legislação aplicável
- . Documentos originais, obsoletos e cópias arquivadas
- . Inventários atualizados
- . Índice de documentos atualizados
- . Tabela de Registos atualizada

CONTABILIDADE DO IGFCSS

- . Orçamento
- . Registos Contabilísticos lançados
- . Alterações Orçamentais
- . Pagamentos
- . Mapas de Execução Orçamental
- . Demonstrações Financeiras
- . Anexos às Demonstrações Financeiras
- . Parecer do Auditor
- . Certificação Legal de Contas
- . Parecer do Fiscal Único

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- . Suporte à gestão da rede
- . Produção de Software
- . Criação e Gestão de Bases de Dados
- . Resolução de problemas

DESENVOLVIMENTO E MELHORIA

- Programa de auditorias cumprido
- Relatório da auditoria com as ações tomadas, efetuada a análise da eficácia
- Registo de Ocorrências / Ações Corretivas com as ações definidas concluídas e determinada a sua eficácia
- Avaliação de fornecimentos e Qualificação de Fornecedores concluídos
- Ações Preventivas implementadas e realizada a análise da eficácia
- Projetos de Gestão de Melhoria concretizados
- Resultado do acompanhamento dos Indicadores da Política da Qualidade e dos Indicadores dos Processos

APOIO JURÍDICO

- Respostas às solicitações de apoio jurídico
- E-mail aos gestores dos processos com indicação dos diplomas relevantes para o processo
- Moldura jurídica atualizada

APRESENTAÇÃO DOS PROCESSOS

PROCESSO DE NEGÓCIO

PROCESSO DE NEGÓCIO	Código	Responsabilidades							Cláusulas da Norma	Interações
		CD	DI	DEPC	DAG	CQ	CI	CE		
Gestão de Ativos	Pn.GA	•	•	•	•			○	4.1;4.2.3;4.2.4;5.1;5.2;5.5.1;6.2.2;7.1;7.2;7.3, 7.5;8	Com todos os Sub-processos e o Processo de Planeamento Estratégico.
SUB-PROCESSOS										
Gestão de Carteira	Pn.GA.GC	•	•	•				○	4.1;4.2.3;4.2.4;5.5.1;6.2.2; 7.1;7.2;7.5;8	Com o processo Gestão de Ativos e todos os Sub-processos de negócio.
Medição de Performance	Pn.GA.MP	•		•				•	4.1;4.2.3;4.2.4;5.2;5.5.1;6.2.2;7.1;7.2;7.5;8	Com todos os Sub-processos de negócio.
Manutenção e Controlo	Pn.GA.MC			•					4.1;4.2.3;4.2.4;5.5.1;6.2.2;7.1;7.2;7.5;8	Com o processo Gestão de Ativos e com os sub-processos de negócio Gestão da Carteira e Medição da Performance
Contabilização dos Fundos	Pn.GA.CF			•	•				4.1;4.2.3;4.2.4;5.2;6.2.2; 7.1;7.2;7.5;8	Com o processo Gestão de Ativos e todos os Sub-processos de negócio.
Comunicação	Pn.GA.CC	•						•	4.1;4.2.3;4.2.4;5.1;5.2;5.5.1;6.2.2;7.2.3;8	Com o processo de negócio Gestão de Ativos.

Legenda

CD	Conselho Diretivo
CCA	Conselho de Coordenação da Avaliação
CE	Comité de Estratégia
CI	Comité de Investimento
CSI	Comité de Segurança da Informação
DAG	Departamento de Apoio à Gestão
DEPC	Departamento de Estudos, Planeamento e Controlo
DI	Departamento de Investimento

FU	Fiscal Único
CQ	Comité da Qualidade
SEC	Secretariado

- Responsável
- Participa

GESTÃO DE ATIVOS - Pn.GA

Objetivo Gerir os ativos pertencentes a fundos património do Estado.

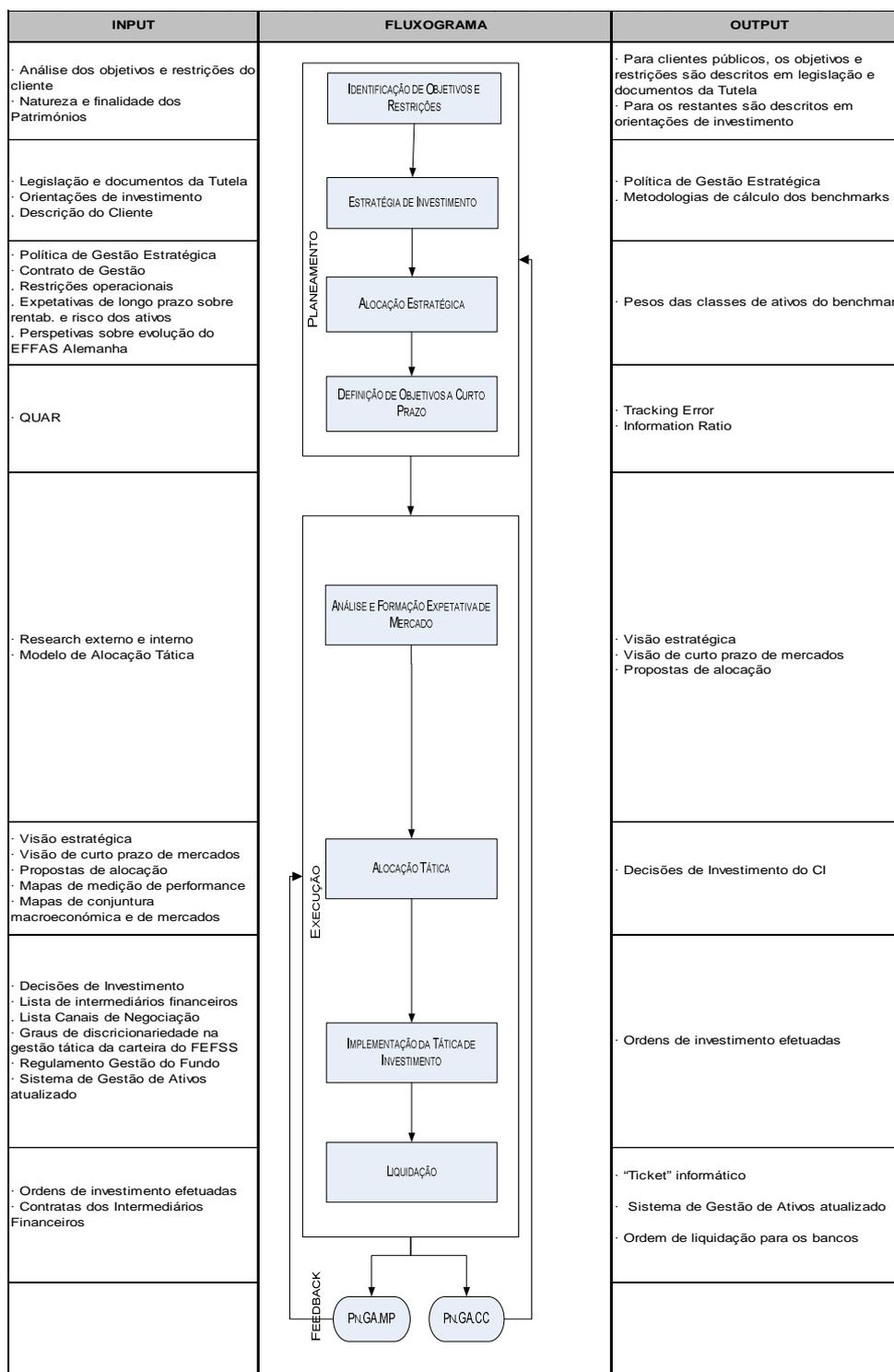
Monitorização Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> · Regulamento de Gestão · Contrato de Gestão · Restrições operacionais · Research e outras fontes de informação · Contratas 	<pre> graph TD GC[GESTÃO DE CARTEIRA] --> MP[MEDIÇÃO DE PERFORMANCE] MP --> CF[CONTABILIZAÇÃO DOS FUNDOS] CF --> COM[COMUNICAÇÃO] MP --> GC MP --> MC[MANUTENÇÃO E CONTROLO] MC --> GC </pre>	<ul style="list-style-type: none"> · Política de Gestão Estratégica · Metodologias de cálculo dos Benchmarks · Propostas de Alocação · Decisões do CI · Ordens
<ul style="list-style-type: none"> · Informação de Entidades Externas 		<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de gestão ativos atualizado
<ul style="list-style-type: none"> · Requisitos de informação internos e do cliente 		<ul style="list-style-type: none"> · Mapas de medição de performance de carteira
<ul style="list-style-type: none"> · Requisitos de informação do cliente 		<ul style="list-style-type: none"> · Atualização do sistema contabilístico
<ul style="list-style-type: none"> · Informação sobre a performance e auscultação ao cliente 		<ul style="list-style-type: none"> · Resultados de avaliação de satisfação do cliente · Atualização da BD de clientes · Propostas de ações

GESTÃO DE CARTEIRA - Pn.GA.GC

Objetivo Efetuar a gestão de uma carteira de ativos

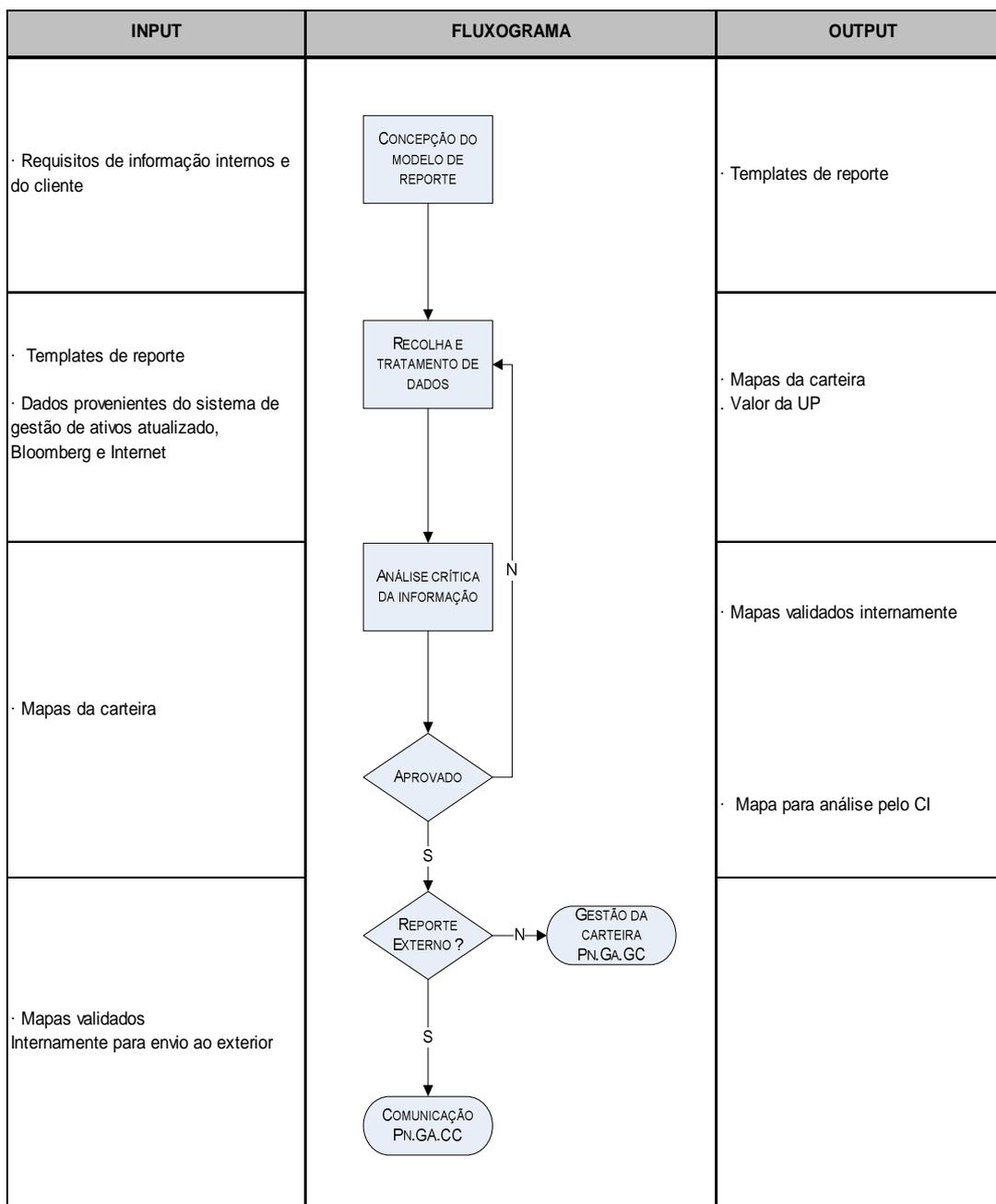
Monitorização Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



MEDIÇÃO DE PERFORMANCE - Pn.GA.MP

Objetivo Controlar a performance dos investimentos realizados

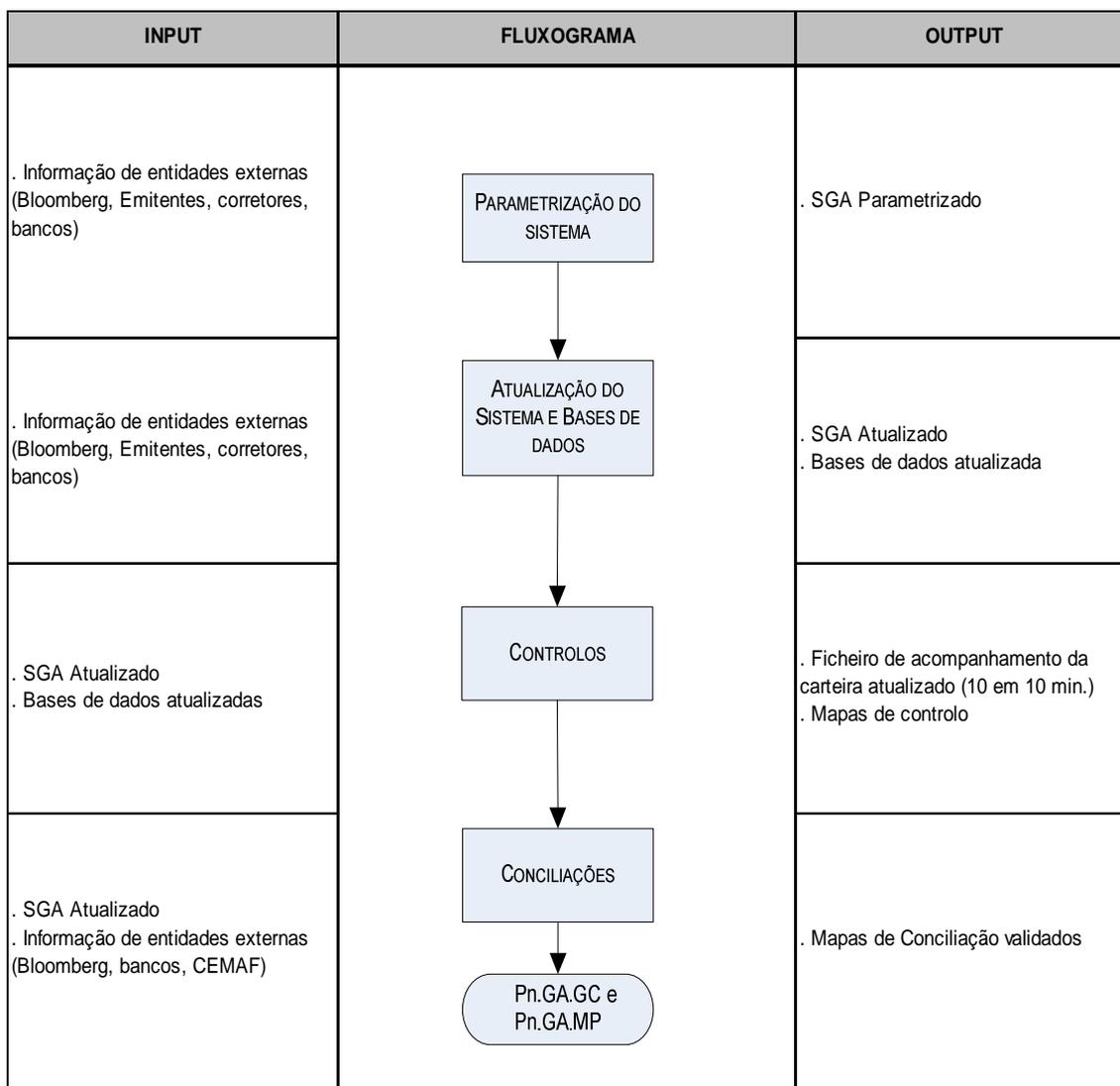
Monitorização Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



MANUTENÇÃO E CONTROLO - Pn.GA.MC

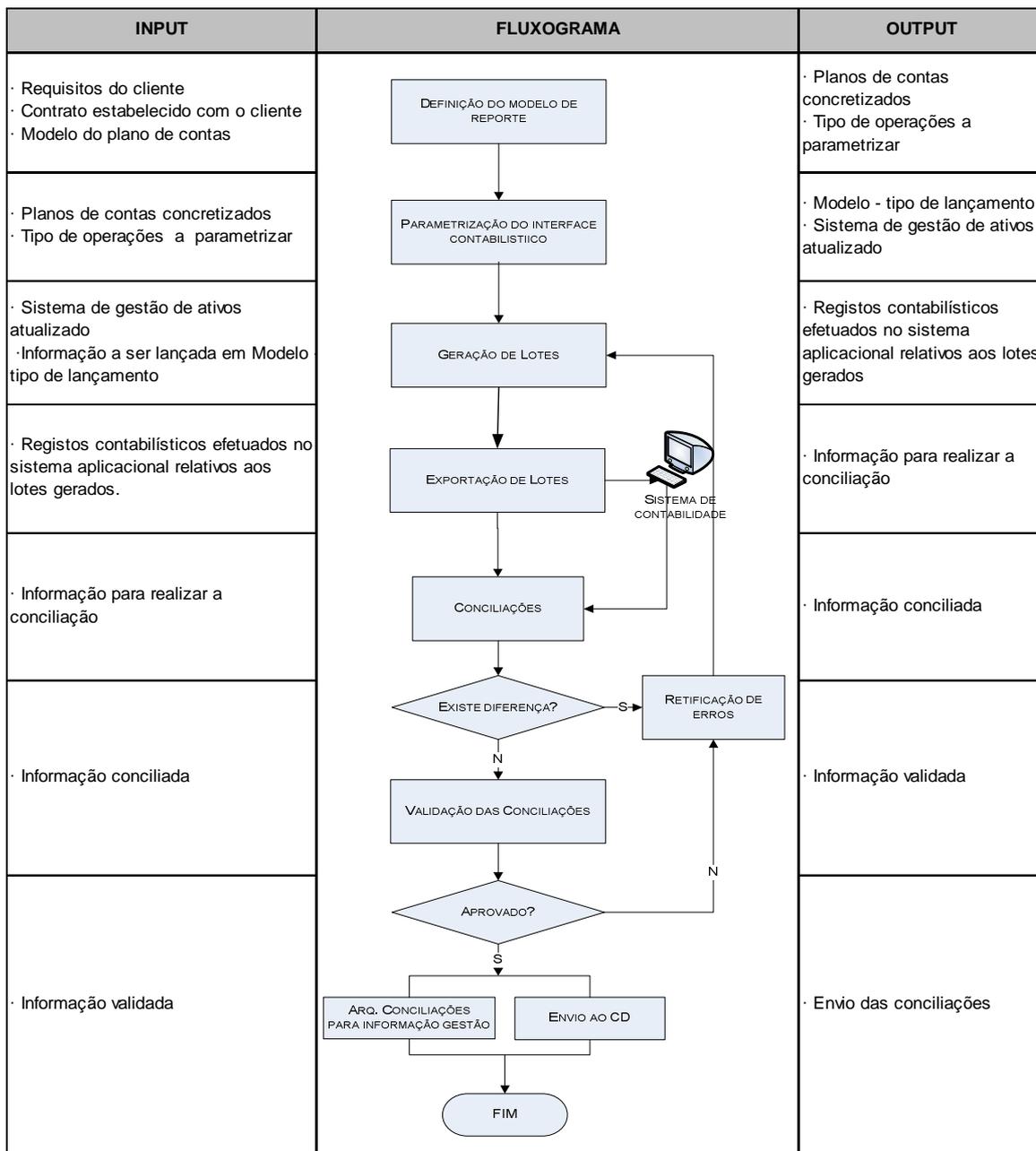
Objetivo Assegurar a parametrização do sistema de gestão de ativos, bem como a respetiva atualização contínua, consistência e exatidão de conteúdos.

Monitorização Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



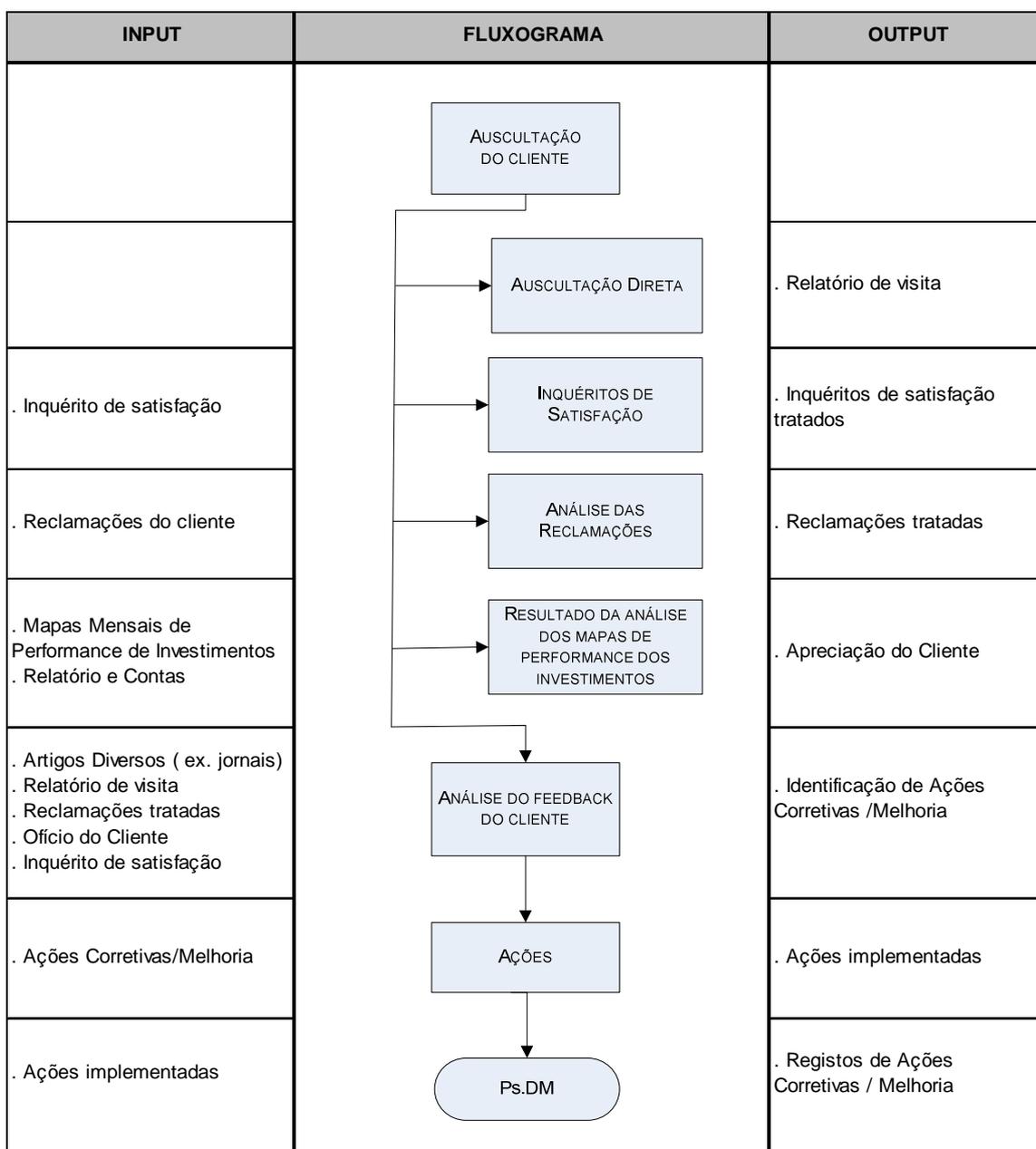
CONTABILIZAÇÃO DOS FUNDOS - Pn.GA.CF

Objetivo	Contabilizar as operações ocorridas no sistema de gestão de ativos dos fundos sob gestão
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



COMUNICAÇÃO - Pn.GA.CC

Objetivo	Definir a metodologia para obtenção do grau de satisfação do cliente
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



PROCESSOS DE SUPORTE

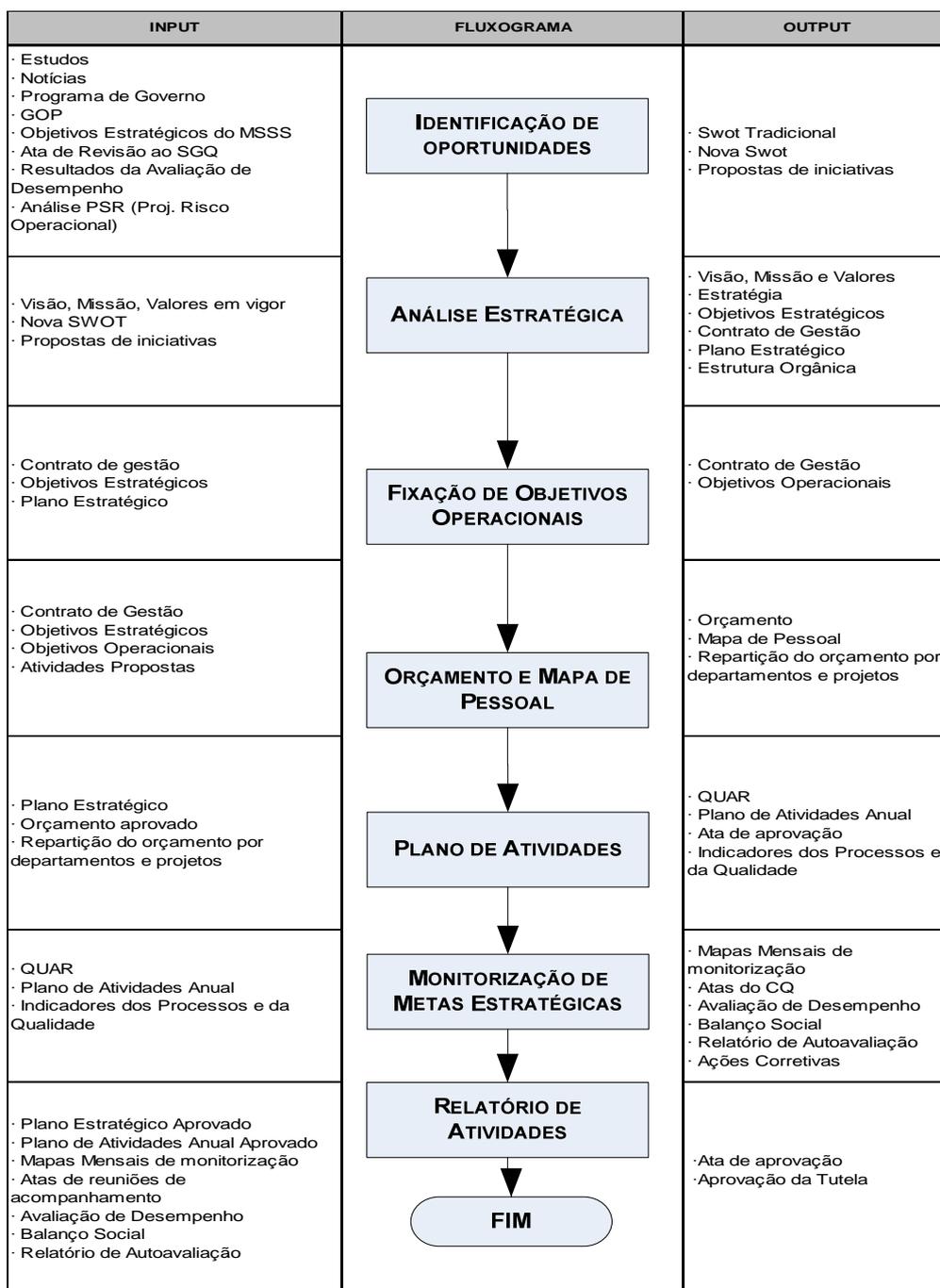
PROCESSOS DE SUPORTE	Código	Responsabilidades													Cláusulas da norma	Interações	
		CD	DEPC	DI	DAG	SEC	CE	CSI	CQ	CCA	FU	GP	T				
Planeamento Estratégico	Ps.PE	•	•	○	•	○	○		•					○	○	4.1;4.2.3;4.2.4; 5.1;5.4;5.5.1; 5.5.3;6;7.5.1;8	Com todos os processos
Gestão de Recursos Humanos	Ps.RH	•	•	•	•	•									•	4.1;4.2.3;4.2.4;5 .1;5.5.1;5.5.3;6. 1;6.2; 8.2.3;8.3; 8.4;8.5	Com todos os processos
Compras	Ps.CR	•	•	•	•	•										4.1;4.2.3;4.2.4; 5.5.1;6.2.2;7.4; 8.2.3;8.2.4;8.3;8 .4;8.5	Com o processo de Gestão Documental
Gestão Documental	Ps.GD	•	•	•	•	•			•						○	4;8.2.3;8.3;8.4;8 .5	Com todos os processos
Contabilização do IGFCSS	Ps.CI	•	○	○	•	○								•		4.1;4.2.3;4.2.4; 5.5.1;6.2.2;8.2.3 ;8.3;8.5	Com os processos de Compras e Contabilização de Fundos
Sistemas de Informação	Ps.SI				•				•							4.1;4.2.3;4.2.4; 5.1;5.5.1;6.2.2;6 .3;7.1;7.5.1;7.5. 5; 8.2.3;8.3;8.5	Com todos os processos
Desenvolvimento e Melhoria	Ps.DM	•	○	○	○	○			•						○	4.1;4.2.3;4.2.4;5 .5.1;6.2;7;8	Com todos os processos
Apoio Jurídico	Ps.JR	•	•	•	•	•										4.1;4.2.3;4.2.4;5 .1;5.2;5.5.1;6.2. 2;7.1;7.2;7.5;8	Com todos os processos

Legenda

CD	Conselho Diretivo	DI	Departamento de Investimento
CCA	Conselho de Coordenação da Avaliação	FU	Fiscal Único
CE	Comité de Estratégia	GP	Gestor de Processo
CI	Comité de Investimento	SEC	Secretariado
CQ	Comité da Qualidade	T	Todos
CSI	Comité de Segurança da Informação	•	Responsável
DAG	Departamento de Apoio à Gestão	○	Participa
DEPC	Departamento de Estudos, Planeamento e Controlo		

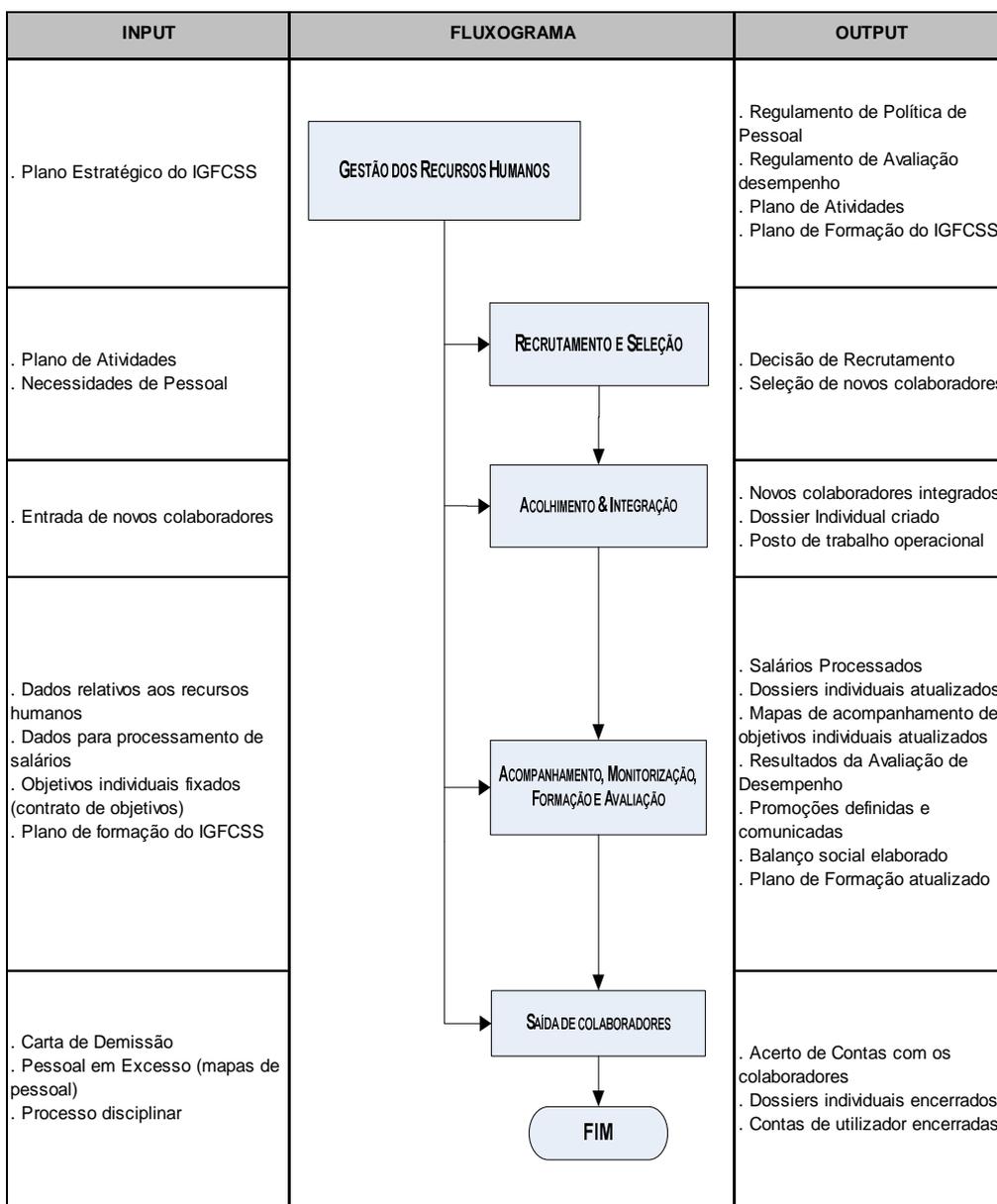
PLANEAMENTO ESTRATÉGICO - Ps.PE

Objetivo	Analisar, formular e implementar as decisões estratégicas
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



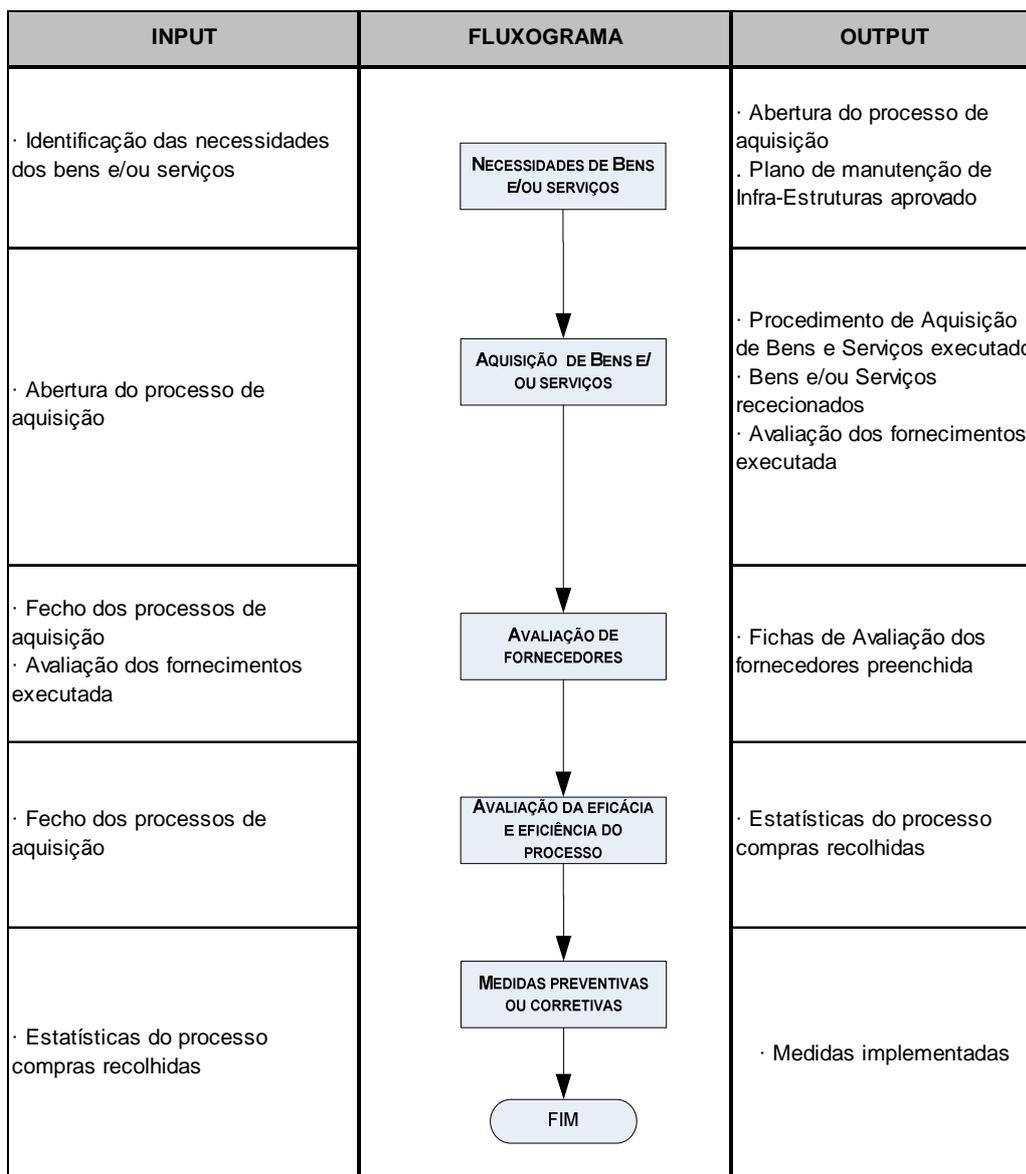
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - Ps.RH

Objetivo	Recrutar, selecionar, admitir, acolher, integrar, formar, avaliar e qualificar os colaboradores
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



COMPRAS - Ps.CR

Objetivo	Estabelecer o processo de aquisição de produtos/serviços necessários à atividade do IGFCSS, garantindo que estes estão em conformidade com os requisitos especificados. Estabelecer o processo de avaliação de fornecedores críticos.
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



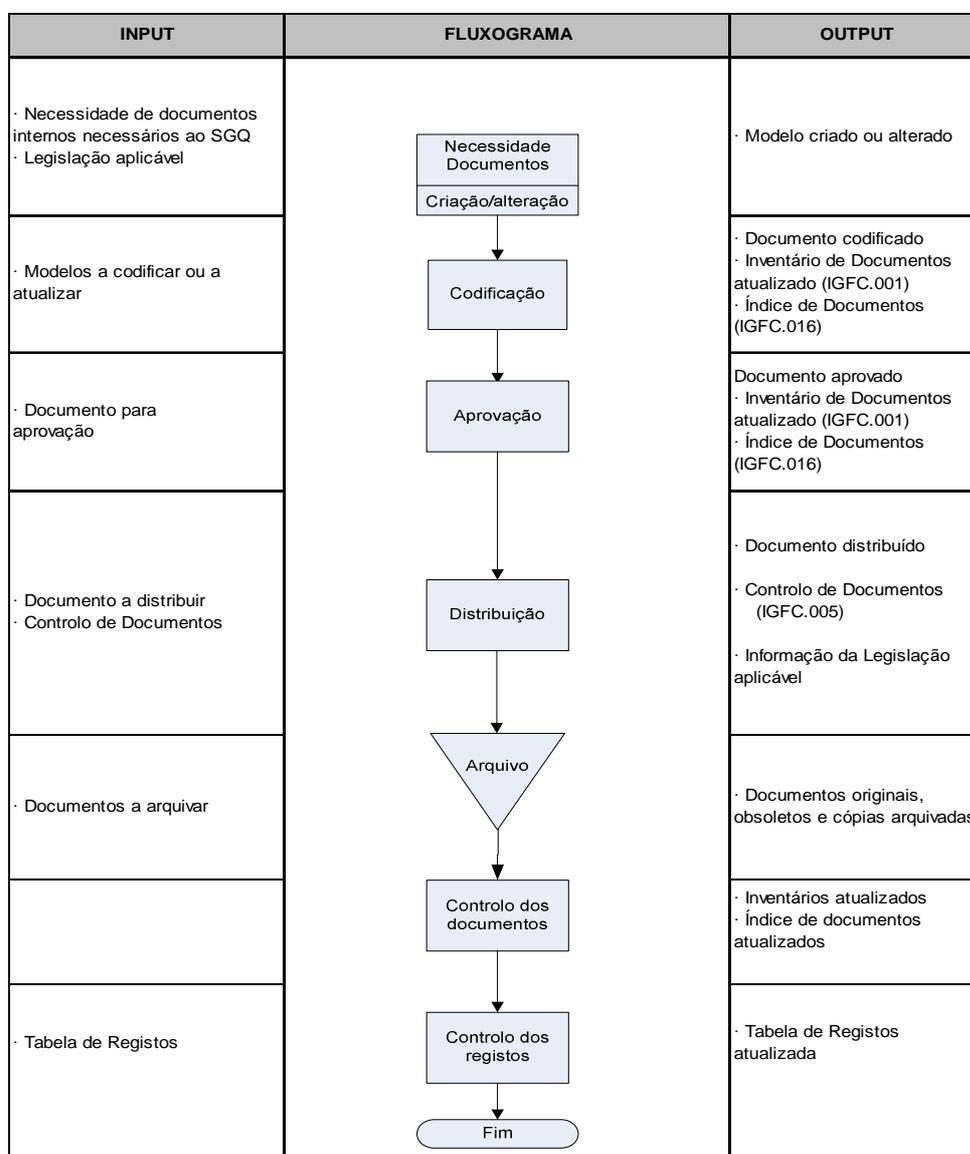
GESTÃO DOCUMENTAL - Ps.GD

Objetivo Definir a forma de controlar a documentação (interna, externa e em suporte informático) que assegure que todos os documentos:

- Atualizados estejam nos locais de trabalho, disponíveis para quem necessita da sua utilização;
- Obsoletos sejam retirados dos locais de trabalho.

Que todos os registos sejam: identificados, arquivados durante o período determinado, conservados, recuperados e inutilizados de acordo com o modo de proceder.

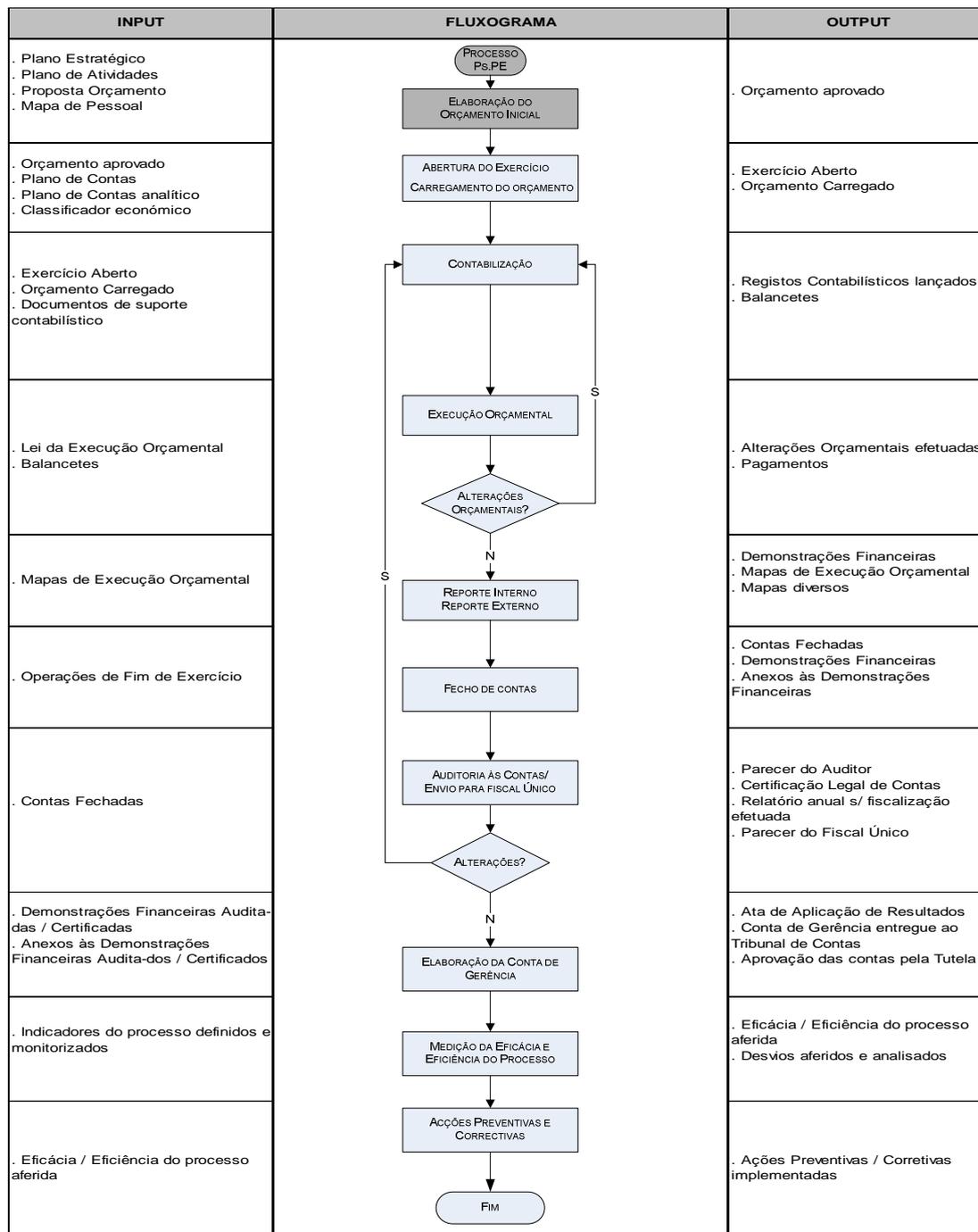
Monitorização Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



CONTABILIZAÇÃO DO IGFCSS - Ps.CI

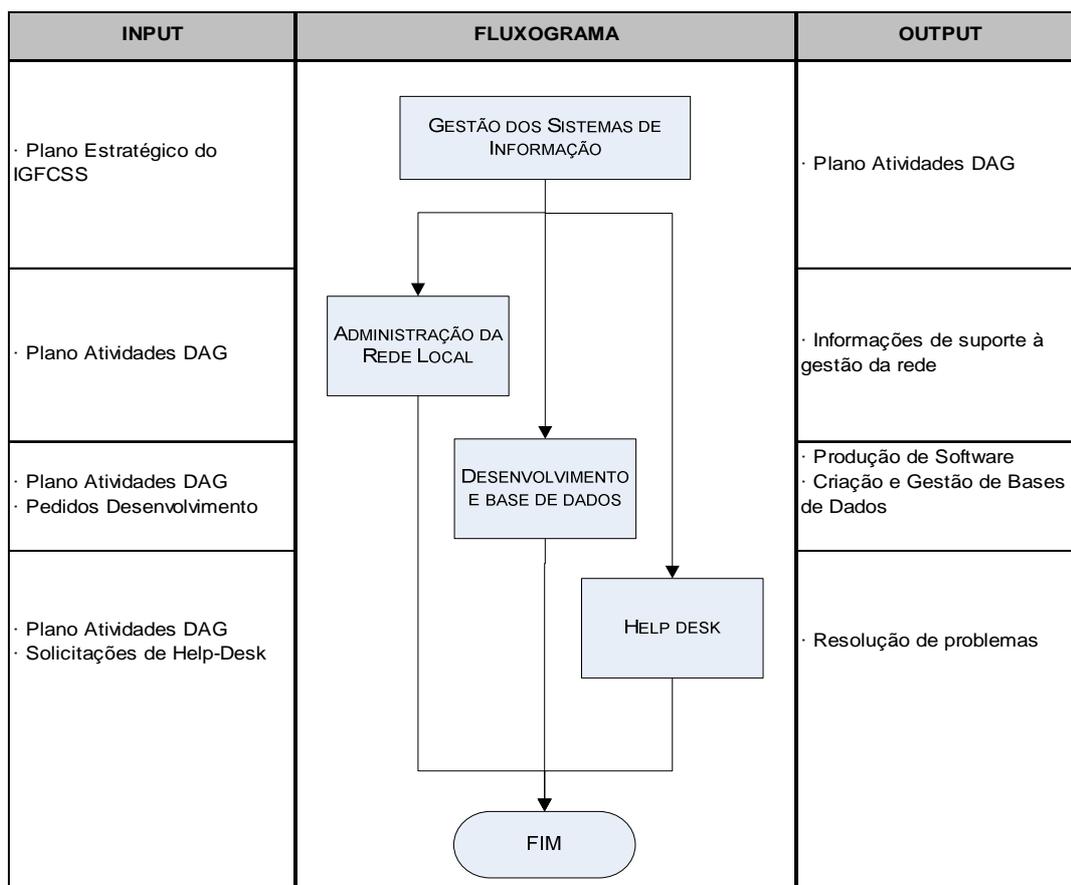
Objetivo Divulgação de informação contabilística às entidades competentes

Monitorização Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



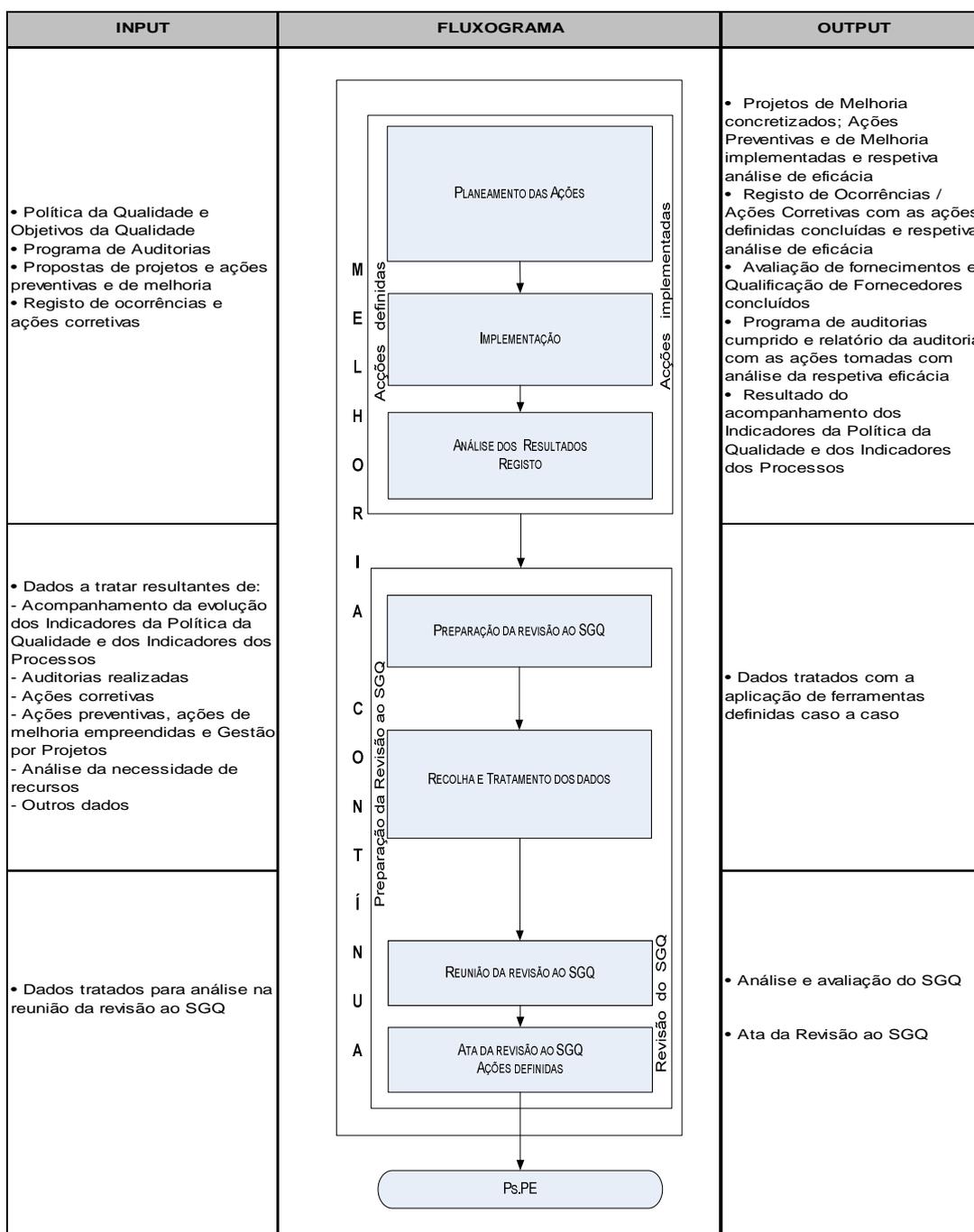
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - Ps.SI

Objetivo	<p>Garantir a contínua adequação dos equipamentos às necessidades do Instituto;</p> <p>Garantir o pleno funcionamento da rede informática a níveis satisfatórios de performance, fornecendo aos utilizadores um ambiente de trabalho estável;</p> <p>Promover a organização dos dados armazenados no Instituto e o acesso à informação com rapidez e segurança;</p> <p>Produzir ferramentas informáticas que tragam valor acrescentado ao Instituto e respondam integralmente às necessidades dos utilizadores, de uso simples e intuitivo;</p> <p>Antecipar o impacto decorrente dos desafios que se colocarem ou possam vir a colocar ao Instituto no domínio dos sistemas e tecnologias da informação, de forma a garantir a integração harmoniosa de novas funções e/ou processos no âmbito da sua missão.</p>
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



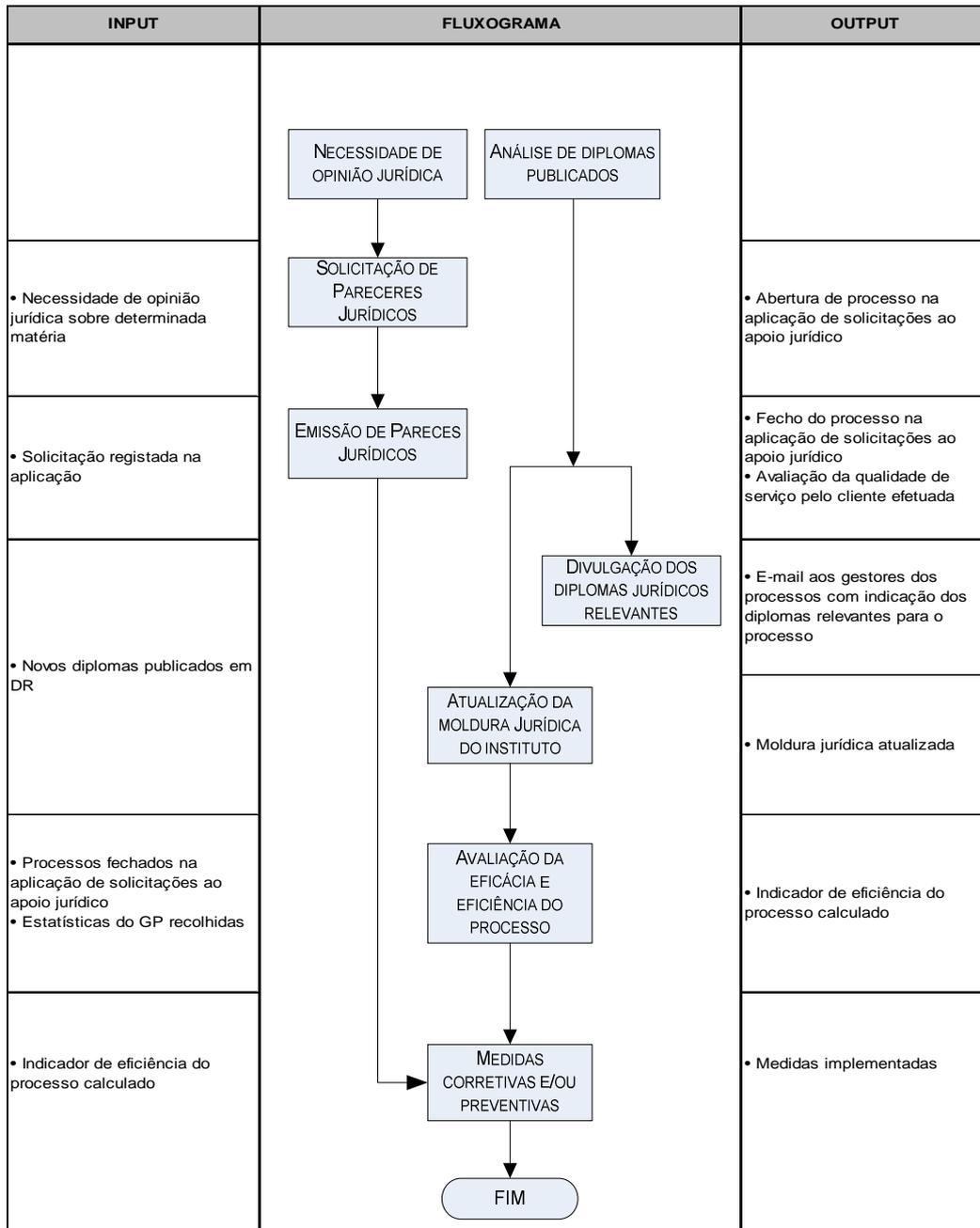
DESENVOLVIMENTO E MELHORIA - Ps.DM

Objetivo	Definir a metodologia para a identificação de possibilidade de introduzir melhorias, através da utilização da Política da Qualidade, dos Objetivos, da análise do resultados das auditorias, das ações corretivas, preventivas e de melhoria empreendidas e da revisão pelo Conselho Diretivo.
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



APOIO JURÍDICO - Ps.JR

Objetivo	Responder a solicitações dos vários Departamentos no âmbito jurídico e promover a atualização da moldura jurídica.
Monitorização	Indicadores de Processos e Indicadores da Política da Qualidade



CAPÍTULO VI – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL

ELABORAÇÃO	2
REVISÃO	2
ATUALIZAÇÃO	2
APROVAÇÃO	2
DISTRIBUIÇÃO	2
CONTROLO DA DISTRIBUIÇÃO:	3
CÓPIAS CONTROLADAS	3
CÓPIAS NÃO CONTROLADAS	3
ARQUIVO	3

O Manual de Gestão da Qualidade está organizado por capítulos, conforme se indica no Índice Geral do Manual - Capítulo I.

A numeração das páginas é sequencial, dentro de cada capítulo.

ELABORAÇÃO

O Manual de Gestão da Qualidade é elaborado pelo Comité da Qualidade.

REVISÃO

O Manual de Gestão da Qualidade é analisado, pelo menos uma vez por ano, sendo atualizado sempre que se justifique. Contudo, sempre que se alterem 2/3 do número de páginas do Manual é preparada uma nova edição.

Podem ser realizadas revisões parciais de páginas ou capítulos.

Qualquer alteração do Manual é efetuada pelo Comité da Qualidade.

ATUALIZAÇÃO

A atualização do Manual de Gestão da Qualidade é efetuada por substituição das páginas alteradas. As novas páginas são identificadas por um nº de revisão. É possível a atualização do Manual página a página.

A data da alteração é indicada no campo do “Elaborado”, no Capítulo I – Introdução.

A introdução e / ou supressão de páginas implica a revisão de todo o capítulo.

A numeração da edição do Manual inicia-se em um e a numeração da revisão inicia-se em zero.

As revisões e edições são registadas no impresso Controlo de Documentos (IGFC.006).

O original do Manual de Gestão da Qualidade tornado obsoleto e as páginas substituídas por novas edições ou revisões, serão registadas com a palavra “obsoleto”, e arquivadas em pasta própria pela Comité da Qualidade, documentando a evolução histórica do Manual.

APROVAÇÃO

O Manual de Gestão da Qualidade é aprovado pelo representante do Conselho Diretivo para o SGQ, sendo efetuado no campo “Aprovado “ no Capítulo I - Introdução.

DISTRIBUIÇÃO

O Manual de Gestão da Qualidade é disponibilizado a todos os colaboradores via Intranet, em Comum/ SGQ/MGQ.

Sempre que o Conselho Diretivo decida efetuar cópias do Manual esta é efetuada da seguinte forma:

CONTROLO DA DISTRIBUIÇÃO:**▪ Cópias Controladas**

Cada detentor de uma cópia controlada, recebe um exemplar numerado, que consta do impresso Controlo de Documentos (IGFC.006), que é assinado no momento em que o recebe.

Cada detentor de cópias controladas recebe todas as revisões e edições, sendo responsável pela sua perfeita conservação e guarda.

Os exemplares são disponibilizados na Intranet e podem ser acedidos por todos os colaboradores. A sua disponibilização é feita através do sistema informático não havendo lugar a assinatura, o controlo é efetuado pelo recibo de e-mail.

▪ Cópias Não Controladas

As cópias não controladas são enviadas aos detentores, que o solicitem ou por determinação interna, com a prévia autorização do Conselho Diretivo ou do seu representante.

▪ Arquivo

O original do Manual de Gestão da Qualidade é arquivado pelo Comité da Qualidade.