



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

MA01

PÚBLICO

Revisão 0

Edição 3

Revisão	Proposta	Data	Descrição
0	647-12016	2017.01.18	Criação da edição 3 do Manual, considerando a integração das 9 seções do manual num só documento. Adequação das referências ao regulamento de exploração. Atualização face ao Decreto-Lei 44/2014 de 20 de março que estabelece o regime de transferência dos portos comerciais de Faro e de Portimão. Alteração da estrutura da APS. Inclusão de referência a documentos relacionados com a segurança da informação. Melhorias de redação.

DQA	Luis M. Mourão	CA	José Luís Cacho
RESPONSÁVEL		APROVADO	



INDICE

1	INTRODUÇÃO	3
2	REFERÊNCIAS NORMATIVAS.....	3
3	TERMOS E DEFINIÇÕES.....	3
4	CONTEXTO DA EMPRESA	4
5	LIDERANÇA	18
6	PLANEAMENTO.....	28
7	SUORTE.....	29
8	OPERAÇÃO	34
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	41
10	MELHORIA	43

1 INTRODUÇÃO

O manual do SI foi elaborado de forma a apresentar o **sistema de gestão integrado (SI)** da APS – Administração dos Portos de Sines e do Algarve, SA, estabelecido de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, OHSAS 18001 e NP ISO/IEC 27001.

Este documento apresenta os **aspetos organizativos** e as **linhas de orientação** da APS para atingir os seus **objetivos** e faz referência aos documentos que detalham e concretizam a execução das suas **atividades**.

2 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade – requisitos;
- NP EN ISO 14001:2004 - Sistema de gestão ambiental – requisitos e linhas de orientação para a sua utilização;
- OHSAS 18001:2007 - Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho – especificações;
- NP ISO/IEC 27001:2013 - Tecnologia da Informação. Técnicas de segurança. Sistemas de Gestão de Segurança da Informação – Requisitos.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

3.1 Glossário

Todos os termos usados neste manual e nos documentos do SI têm o significado expresso nas normas e documentos:

- NP EN ISO 9000 Sistemas de gestão da qualidade fundamentos e vocabulário;
- NP EN ISO 14050 Gestão ambiental – vocabulário ;
- OHSAS 18002 *Occupational health and safety management systems – Guidelines for the implementation of OHSAS 18001:2007* ;
- ISO/IEC 27000 Information technology – security techniques – information security management systems – Overview and Vocabulary ;
- RI01 – Regulamento de exploração, ambiente e segurança do Porto de Sines;
- Decreto-Lei n.º 48/2002 de 2 de Março - Regulamento geral do serviço de pilotagem;
- LS002 – Lista de vocabulário técnico do sistema de gestão de segurança da informação.

3.2 SIGLAS E ABREVIATURAS

AI – Auditoria Interna

CA – Conselho de Administração

CSI – Comité do Sistema de Gestão Integrado

MSI – Manual do Sistema de Gestão Integrado

NC – Não conformidade

OM – Oportunidade de Melhoria

PSI – Política do Sistema Integrado

SI – Sistema de Gestão Integrado

TCS – Terminal de Contentores de Sines

TGL – Terminal de Granéis Líquidos

TGN – Terminal de Gás Natural

TMS – Terminal Multipurpose de Sines

TPQ – Terminal Petroquímico

4 CONTEXTO DA EMPRESA

De acordo com os seus estatutos a APS, S.A., tem por objeto a administração dos portos do Sines, de Faro e de Portimão visando a sua exploração económica, conservação e desenvolvimento, abrangendo o exercício das competências e prerrogativas de autoridade portuária que lhe estejam ou venham a estar cometidas.

E conforme previsto no Decreto-Lei 44/2014, de 20 de Março, a APS, S.A., assegura o exercício das competências necessárias ao regular funcionamento dos portos de Sines, de Faro e de Portimão nos seus múltiplos aspetos de ordem económica, financeira e patrimonial, de gestão de efetivos e de exploração portuária e ainda as atividades que lhe sejam complementares, subsidiárias ou acessórias.

4.1 História

1970 - 1979

Beneficiando de uma envolvente económica interna de relativa prosperidade e de uma conjuntura externa favorável, foi decidido, em finais da década de 60, estudar a hipótese da criação de uma **área de implantação concentrada de indústrias de base** (ACIB).

Tendo a análise efetuada à data apontado para a eleição, como Indústrias de base, das atividades ligadas à **refinação de ramas petrolíferas**, ancoradas a um porto oceânico de águas profundas, foram então estudados os outros fatores a ter em conta para a criação da ACIB, chegando-se à conclusão que, face a todos eles, a zona de Sines deveria ser a escolhida e que, para tal, seria indispensável a criação de um **Gabinete da Área Urbano-Industrial de Sines**.

Em consequência disso, foi criado a 19 de Junho de 1971 o Gabinete do Plano de Desenvolvimento da Área de Sines (GAS ou Gabinete da Área de Sines), «(...) *destinado a promover o desenvolvimento urbano-industrial da respetiva zona (...)*», , pelo **Decreto - Lei n.º 270/71**, tendo o **Plano Geral de Desenvolvimento da Área de Sines** sido aprovado a 30 de Novembro de 1972. Este plano definia as várias componentes do complexo industrial e portuário de Sines, nas suas vertentes portuárias, industrial, demográfica e de acessibilidades.

A construção das primeiras infraestruturas marítimas iniciou-se em 1973 e, em Dezembro de 1977, com a conclusão das obras do **molhe oeste** e trabalhos finais no **terminal petroleiro**, considerou-se que a gestão e a exploração do Porto de Sines estavam fora da vocação do

GAS, tendo sido criada, através do **Decreto – Lei n.º 508/77**, de 14 de Dezembro, a **Administração do Porto de Sines**.

A Administração do Porto de Sines foi criada como instituto público, dotado de personalidade jurídica com autonomia administrativa e financeira, tendo passado, desde logo, para a sua jurisdição, o terminal petrolífero. As restantes obras e equipamentos portuários adjudicados pelo GAS foram sendo progressivamente transferidos para a Administração do Porto de Sines, após a entrega pelos respetivos adjudicatários.

Em **Outubro de 1978**, dava-se início à exploração do porto com a entrada em funcionamento do terminal petrolífero, movimentando-se nesse ano 870.992 toneladas.

1980 – 1989

Neste período foram desenvolvidos os estudos para dotar o porto de novas valências em termos de cargas a movimentar nomeadamente um terminal multipurpose de forma a satisfazer as necessidades de carvão das centrais de produção de energia de Sines (em funcionamento) e de uma nova a construir na zona de Abrantes (Central do Pego). Os estudos realizados conduziram a um Plano Diretor do Porto (1986).

De 1985 a 1987 decorreram as obras de construção do Terminal Multipurpose tendo-se seguido as obras de ligação do terminal à central Termoelétrica de Sines por tapete transportador.

Em 16 de Outubro de 1986, o **Decreto – Lei n.º 348/86** definiu as bases para as orgânicas das administrações portuárias, corporizando uma verdadeira autonomia administrativa, financeira e patrimonial. A lei orgânica da APS foi concretizada através do **Decreto – Lei n.º 305/87**.

1990 – 1999

Em termos de infraestruturas, nos primeiros dois anos da década de 90, foram efetuadas obras de reabilitação do Molhe Oeste, depois dos danos provocados pelos temporais de fevereiro de 1978 e 1979, em 1992 realizaram-se as obras de requalificação dos cais, aterros e rampa varadouro do Porto de Pesca e conversão do inicialmente designado por Porto de Construção em Terminal de Carga Geral que, concretizando medidas tendentes à facilitação do tráfego marítimo, preconizadas na Convenção sobre a Facilitação de Tráfego Marítimo Internacional a que Portugal aderiu em 1990, levou à implementação em 1993, do **Centro de Despacho de Navios (CDN)**. Nesse período foram concluídas as obras de ligação rodoviária entre as zonas oeste e leste do porto e a ferroviária entre o Terminal Multipurpose e a rede nacional incluindo uma gare ferroviária. Em 1995 foram executadas as obras de construção do Porto de Recreio Náutico que dotaram Sines de uma infraestrutura para a prática de atividades ligadas à náutica de recreio. No final da década foram realizadas as obras de expansão do Terminal Multipurpose que permitiram mais do que duplicar a capacidade então existente.

De modo a atingir os objetivos propostos no Centro de Despachos de Navios, a APS iniciou o desenvolvimento de uma ferramenta informática - SINAVE (**Sistema Integrado de Navios e Serviços**), para que o despacho de navios fosse feito por via eletrónica.

Este sistema permitiu a troca de informação, em ambiente WEB, entre entidades públicas e privadas da comunidade portuária do Porto de Sines, relativamente ao processo das mercadorias. O Porto de Sines implementou também um sistema de Controlo de Tráfego Marítimo designado por **Vessel Traffic System (Service)** - VTS.

A **Resolução do Conselho de Ministros n.º 82/98**, que aprovou o quadro de ação compreendendo as medidas de política e instrumentos jurídicos conexos, contido no **Livro Branco – Política Marítimo – Portuária Rumo ao Século XXI**, apontou para novos objetivos da política marítimo-portuária, propondo, entre outros, como instrumento para esses fins, a transformação das administrações portuárias em sociedades comerciais públicas.

Em consequência disso, foi publicado o **Decreto – Lei n.º 337/98**, (mais tarde, alterado pelo **Decreto-Lei n.º 46/2002**), que transformou a Administração do Porto de Sines em Administração do Porto de Sines, S.A., passando a administração portuária de instituto público a sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, com a particularidade de, mantendo as funções de administração portuária, atuar no uso dos poderes de autoridade portuária que lhe são conferidos por normas de direito público; no entanto, rege-se pelas normas aplicáveis às sociedades anónimas, em conformidade com o código das sociedades comerciais, excetuando algumas normas específicas decorrentes dos seus estatutos.

2000 - 2010

Nos primeiros 5 anos do milénio, realizou-se a expansão portuária para a zona leste, criando dois novos terminais, um de contentores (TCS) e um de gás natural (TGLS) envolvendo novas acessibilidades rodo-ferroviárias e a **ampliação da estrutura de proteção marítima (Molhe Leste)** no âmbito dos compromissos assumidos pela APS em nome do Estado português no âmbito do contrato de concessão do Terminal de Contentores de Sines.

Tendo presente as necessidades de informação que o acréscimo de mercadorias e a diversificação de tráfego iriam, necessariamente, provocar, foi desenvolvido um projeto inovador ao nível do sistema portuário nacional, o **SICP - Sistema de Informação para a Comunidade Portuária**.

Durante este período, a APS continuou a sua participação empenhada nos projetos nacionais do setor para a simplificação de procedimentos e desenvolvimento de conceitos inovadores de organização e modernização, designadamente, ao nível dos projetos **PIPE** - Estudo de Normalização de Informação, Simplificação e Harmonização de Procedimentos de Informação Portuária Eletrónica, **PORTMOS** - *Integration of the Portuguese Ports and Maritime System in the Motorways of the Sea* e **PCom** – Plataforma Comum Portuária, projeto desenvolvido **conjuntamente** pela APS, APL e APDL (no Porto de Sines inicialmente denominado SICP).

A Administração do Porto de Sines teve o seu **sistema de gestão da qualidade** certificado pela Lloyd's Register em 5 de Dezembro de 2005, em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2000. Em 13 de Maio de 2008, foram certificados pela mesma entidade os **sistemas de gestão de ambiente e segurança e saúde**, de acordo com as normas NP EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:1999, respetivamente.

Depois de terem sido assinados, em 2007, os protocolos entre todos os agentes económicos do Porto de Sines e a Autoridade Aduaneira e de terminadas todas as fases de testes, a **JUP – Janela Única Portuária** entra em pleno funcionamento, permitindo agilizar rapidamente o sistema de gestão portuário. Esta plataforma estendeu-se ao despacho de navios e integrou também a Autoridade de Sanidade Animal e Vegetal, a Autoridade de Saúde, a Autoridade de Fronteiras e a Autoridade Marítima, dando sequência ao processo iniciado com o SINAVE e que prosseguiu com o SICP e a PCom.

Com a entrada em vigor da JUP e do **CUP – Cartão Único Portuário**, em Janeiro de 2008, foi possível ao Porto de Sines colocar-se na vanguarda dos sistemas de informação, possibilitando a simplificação e desmaterialização de procedimentos, reduzindo significativamente os tempos de despacho de navios e mercadorias, bem como os custos administrativos, numa filosofia de relacionamento entre todos os atores públicos e privados.

A assinatura, a 9 de Janeiro de 2009, de um protocolo entre a Administração do Porto de Sines e a Câmara Municipal de Sines veio **redefinir a área de jurisdição portuária**, transitando para o porto terrenos que têm vocação portuária e logística, complementando assim as áreas de desenvolvimento entre o porto e as zonas industriais e logísticas adjacentes –, garantindo uma estreita ligação com a ZILS – Zona Industrial e Logística de Sines e com a expansão urbana da cidade e do porto de modo sustentável. Este protocolo foi posteriormente vertido no **Decreto-Lei n.º 95/2010**.

Sines continua a assumir uma importância ao nível regional e nacional, na concretização das opções estratégicas do Plano Regional de Ordenamento do Território do Alentejo (**PROTA**) – **Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2010** – *no desenvolvimento da plataforma portuária de Sines, consolidando a sua vocação ibérica e europeia baseada numa posição geoestratégica privilegiada relativamente ao cruzamento de grandes rotas mundiais de transporte marítimo, o qual constitui um fator importante para a afirmação internacional do país e da região*.

Atualidade

Atualmente, o Porto de Sines é uma infraestrutura portuária de referência à escala ibérica, composto por cinco terminais: **Granéis Líquidos, Petroquímico, Multipurpose, Gás Natural e Contentores** – e por três portos interiores – **Porto de Serviços, Porto de Recreio e Porto de Pesca**. Também integrada no Porto de Sines está a ZALSINES – Zona de Atividades Logísticas de Sines, com elevado potencial estratégico para serviços de valor acrescentado.

Nos anos 2011 e 2012, o Molhe Leste veio a ser alvo de uma **segunda ampliação**, prevista contratualmente de forma a continuar a oferecer proteção marítima ao desenvolvimento faseado do terminal de contentores. O terminal de contentores foi ampliado para uma capacidade que duplicou a então existente.

Em **2012**, foi aprovado o **alargamento do âmbito das certificações** da qualidade, do ambiente e da saúde e segurança, em conformidade com as normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, respetivamente, com a inclusão da Gestão do Porto de Recreio e Gestão da ZALSINES – Zona intraportuária.

Desde **2013**, a Administração do Porto de Sines detém a certificação do seu **Sistema de Gestão de Segurança de Informação** de acordo com a norma ISO/IEC 27001:2005. Esta certificação tem como âmbito a gestão da segurança da informação nos serviços de governação da JUP - Janela Única Portuária no Porto de Sines, para o suporte aos despachos associados às escalas de navios e às mercadorias carregadas e descarregadas.

Em 2014, com a publicação em Diário da República do Decreto-Lei 44/2014 de 20 de março, foi criada a **APS — Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A.**, que integrou os portos comerciais de Faro e de Portimão com a gestão do Porto de Sines. Assim, a APS tem por objeto a **administração dos portos de Sines, de Faro e de Portimão**, visando a sua exploração económica, conservação e desenvolvimento, abrangendo o exercício das

competências e prerrogativas de autoridade portuária que lhe estejam ou venham a estar cometidas.

Em 2015, o sistema de segurança da informação foi estendido às **escalas de navios e mercadorias nos Portos de Faro e de Portimão**, com as mesmas exigências ao nível da Disponibilidade, Confidencialidade e Integridade da informação tratada e protegida. Foi também aprovada a **extensão ao tratamento da informação nas escalas de comboios** e à solução de **autorizações da Autoridade Tributária e Aduaneira** para a intermodalidade no TCS. Trata-se de funcionalidades relativamente novas e desenvolvidas numa lógica de Janela Única Logística.

Em 2016 foi aprovado o **alargamento do âmbito do sistema de gestão da qualidade** aos portos de Faro e de Portimão, em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2008 para os serviços de movimentação de navios do porto, incluindo pilotagem, serviço de reboques e de amarração. Gestão de contratos de concessão e de licenciamento.

4.2 Contexto externo e interno

O Porto de Sines é o principal porto na fachada ibero-atlântica, cujas características geofísicas têm contribuído para a sua consolidação como ativo estratégico nacional, sendo, por um lado, a principal porta de abastecimento energético do país (petróleo e derivados, carvão e gás natural) e, por outro, posiciona-se já como um importante porto de carga geral/contentorizada com elevado potencial de crescimento para ser uma referência ibérica, europeia e mundial, captando tráfegos até há poucos anos inacessíveis aos portos portugueses, como é o caso de navios de grande dimensão.

O Porto de Faro é uma importante infraestrutura portuária para a Região do Algarve. Localizado entre o Oceano Atlântico e o Mar Mediterrâneo, está vocacionado para servir a região onde está inserido, sendo fundamental na economia algarvia.

O Porto de Portimão situa-se estrategicamente entre as rotas do Atlântico e do Mediterrâneo, a apenas uma noite de navegação de Lisboa. Portimão oferece o único terminal de cruzeiros localizado no destino português de férias por excelência – o Algarve. O Terminal de cruzeiros de Portimão beneficia da proximidade do centro da cidade, perto de algumas das mais belas praias do nosso país e com acesso privilegiado a hotéis, restaurantes e zonas de lazer, tais como a Praia da Rocha.

Sistema Portuário Português

A APS insere-se dentro do sistema portuário nacional, cuja atividade é regulada pela AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, o Instituto Público com **funções de supervisão e regulação da atividade dos portos e dos transportes marítimos**.

Modelo de Gestão Portuária

A APS desenvolve a sua missão sob um modelo de gestão do tipo **landlord port**, em que as várias atividades operacionais são tendencialmente realizadas por empresas privadas especializadas e a gestão global dos portos permanece sob sua responsabilidade.

A APS tem uma cultura e estrutura de funcionamento dentro deste modelo, desenvolvendo ações que visam a competitividade global dos portos sob sua gestão, que cada vez mais dependem de operações integradas entre os diferentes intervenientes da cadeia logística, com especial ênfase no segmento de negócio dos contentores. Estrategicamente, a APS

decidiu apostar fortemente neste segmento de negócio, cujo sucesso está cada vez mais dependente da simplificação de procedimentos administrativos e do seu tratamento através de plataformas de comunicação e de informação que interliguem os diferentes intervenientes da cadeia logística, o que leva à necessidade de uma forte aposta no relacionamento com o contexto externo da organização.

Serviço público

O cumprimento das atribuições de serviço público inerentes ao seu próprio estatuto é integralmente assumido no desenvolvimento da atividade da APS, SA. Ao assumir-se como um fator económico de desenvolvimento regional e local, a empresa presta também um inegável contributo para o respetivo desenvolvimento e para o bem-estar social.

Sistema de Informação

Para aumentar a competitividade do negócio portuário a APS decidiu desenvolver a JUP – Janela Única Portuária, que funciona como balcão único virtual do porto para os clientes do porto, integrando todos os atores envolvidos na cadeia logística relacionados com o porto.

Os sistemas de informação têm uma importância estratégica, dado que a competitividade está hoje associada à simplificação de procedimentos e ao recurso às novas tecnologias para garantir uma articulação célere e eficaz ao *foreland* e ao *hinterland*. A APS tem implementada uma plataforma comum para a transferência eletrónica de informação com vista a acelerar o despacho de mercadorias e navios, que se enquadra na filosofia de Janela Única Portuária.

Para além destes sistemas, a APS tem implementadas soluções inovadoras para apoio à tomada de decisão, que suportam o Sistema de Gestão Integrado.

Plano estratégico

O novo plano estratégico define o rumo a seguir, de forma segura e sustentável, compreendendo e sistematizando as grandes tendências de evolução, os impactos nos tráfegos e nos transportes, e definir corretamente as ações a desenvolver para maximizar os benefícios que o Porto de Sines pode aportar à economia nacional, bem como compreende o alargamento do âmbito de gestão da APS aos portos de Faro e de Portimão.

4.3 Serviços prestados

O **produto da APS**, enquanto elemento integrante do sistema de transportes e elo da cadeia logística, é a **prestação de serviços a navios, mercadorias e passageiros**, cabendo ainda à autoridade portuária, complementarmente, a **gestão das áreas dominiais** atribuídas para outros fins não integrados no sistema de transportes, pelo que a prestação de serviços enquadra-se numa rede global.

4.3.1 Porto de Sines

O Porto de Sines fica localizado na **costa ocidental de Portugal**, no cruzamento das mais importantes rotas marítimas internacionais. A sua localização geográfica aliada às suas características físicas ímpares, conferem ao porto um local de destaque no panorama portuário ibérico, posicionando-o como o grande porto *hub*¹ da fachada Ibero – Atlântica.

¹ Hub – Centro multimodal de transportes; plataforma giratória de circulação de mercadoria

O Porto de Sines tem como *hinterland*² a zona sul e centro de Portugal – ficando a 150 Km de Lisboa, 125 Km de Évora, 100 Km de Beja e a 182 Km de Faro – a Extremadura Espanhola e todo o corredor até Madrid. Dispõe de adequadas ligações rodoferroviárias:

- Todos os terminais são servidos por modernos acessos rodoviários, com ligação privilegiada à rede de autoestradas nacionais, não se verificando quaisquer problemas de congestionamento rodoviário;
- Os terminais Multipurpose e de Contentores e a Zona de Atividades Logísticas estão diretamente ligados à rede ferroviária nacional, sendo servidos por mais de 20 ligações diárias entre o porto e os principais centros de consumo, de produção e de concentração de mercadoria, nomeadamente os portos secos.

O Porto de Sines funciona **365 dias por ano e 24 horas por dia**. Disponibiliza – aos navios e mercadorias – serviços permanentes com elevados níveis de produtividade e de segurança, nomeadamente:

- Serviço de **controlo de tráfego marítimo**;
- Serviço de **ajudas à navegação**;
- Serviço de **pilotagem**;
- Serviços de **reboque** (através de uma concessão atribuída à Reboport e de uma licença de atividade atribuída à Svitzer Sines);
- Serviços de **amarração** (através de uma concessão atribuída à Reboport e de uma licença de atividade atribuída à Pioneiro do Rio);
- Serviços de **movimentação de cargas** com ou sem estiva (assegurados pelos concessionários dos terminais portuários, designadamente CLT, Repsol, Portsines, REN Atlântico e PSA Sines);
- Serviços de **movimentação e armazenagem** de mercadorias (assegurados pelos concessionários dos terminais portuários. Existem ainda tanques para armazenagem de graneis líquidos na área do TGLS da APS e de algumas empresas que dispõem de tanques próprios);
- Serviço de **receção de resíduos** (a receção de resíduos a navios é assegurada em regime de exclusividade através de uma subconcessão atribuída pela concessionária do TGLS – CLT – à Ecoslops; a receção dos restantes resíduos é assegurada por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);
- Serviço de **fornecimento de bancas** (através de uma concessão atribuída à Petrogal para o fornecimento por meios fixos, em regime de exclusividade, nos terminais TGLS e TPQ e de uma licença de atividade atribuída à mesma empresa para o fornecimento por batelão nos restantes terminais);
- Serviço de **fornecimento de utilidades** (distribuição de água, vapor e ar comprimido na área de influência do TGLS assegurado através de uma subconcessão atribuída pela concessionária do TGLS – CLT – à Ecoslops. Distribuição de água nas restantes áreas assegurado pela Ecoslops e outras empresas em regime de livre concorrência. A APS apenas fornece diretamente energia elétrica);
- Serviço de **transportes marítimos** (através de duas licenças de atividade atribuídas à Noquimar e à Ocean Sea);
- Serviço de **fornecimento de mantimentos**, sobressalentes e outros consumíveis de bordo (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);

² Hinterland – Área terrestre abrangida pela atividade de um porto

- Serviço de **segurança e proteção**, incluindo intervenção e combate a incidentes/acidentes, nomeadamente incêndio, explosão e derrames;
- Serviços de **informação portuária**.

Fora do sistema de transportes, deverão mencionar-se os **serviços prestados à náutica de recreio**, através do Porto de Recreio de Sines, da responsabilidade da APS, e os prestados no **Porto de Pesca de Sines**, indiretamente e por via de **concessão de serviço público**.

No que se refere ao domínio público que lhe está afeto, compete à APS atribuir usos privativos e definir o respetivo interesse público para efeitos de concessão, bem como a prática de todos os atos respeitantes à execução, modificação e extinção da licença ou concessão.

4.3.2 Porto de Faro

O cais comercial do Porto de Faro, com cerca de 200 metros de comprimento e fundos a 8,0 m (Z.H.), tem uma capacidade de armazenagem coberta de 3500 m². Está equipado com 3 guindaste elétricos de via, com capacidade até 12 toneladas.

Os serviços disponibilizados no Porto de Faro são os seguintes:

- Serviço de **controlo de tráfego marítimo**;
- Serviço de **ajudas à navegação**;
- Serviço de **pilotagem**;
- Serviços de **reboque** (diretamente pela APS);
- Serviços de **amarração**;
- Serviços de **movimentação de cargas** (assegurados pela empresa de estiva habilitada para operar nos portos comerciais do algarve - Algarvetráfego);
- Serviços de **armazenagem de mercadorias**;
- Serviço de **receção de resíduos** (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);
- Serviço de **fornecimento de utilidades**;
- Serviço de **transportes marítimos** (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);
- Serviço de **fornecimento de mantimentos**, sobressalentes e outros consumíveis de bordo (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);
- Serviço de **segurança e proteção**;
- Serviços de **informação portuária**.

4.3.3 Porto de Portimão

O Terminal de Cruzeiros de Portimão oferece um cais de acostagem de 330m, com capacidade de receber navios de cruzeiros até 210m de comprimento fora-a-fora, com um calado máximo de 8,5m.

O terminal disponibiliza diversas utilidades aos navios em escala como Bar /Esplanada com Terraço, *Free Shop*, Posto de Turismo, Artesanato, Multibanco, reparação de embarcações, minibus para o centro da cidade e transporte em *Tenders*, para os navios cruzeiro de maior porte que ficam fundeados ao largo do Porto de Portimão.

Os serviços disponibilizados no Porto de Portimão são:

- Serviço de **controlo de tráfego marítimo**;

- Serviço de **ajudas à navegação**;
- Serviço de **pilotagem**;
- Serviços de **reboque** (diretamente pela APS para navios até 140 m de comprimento; através de uma licença de atividade atribuída à Svitzer Portugal para navios superiores a 140 m de comprimento);
- Serviços de **amarração**;
- Serviços de **movimentação de passageiros**;
- Serviços de **movimentação de cargas** (assegurados pela empresa de estiva habilitada para operar nos portos comerciais do algarve - Algarvetráfego);
- Serviços de **armazenagem de mercadorias**;
- Serviço de **recepção de resíduos** (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);
- Serviço de **fornecimento de utilidades**;
- Serviço de **transportes marítimos** (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência. As embarcações afetas à atividade marítimo-turística pagam taxas pela utilização de cais secundários e pelo embarque/desembarque de passageiros);
- Serviço de **fornecimento de mantimentos**, sobressalentes e outros consumíveis de bordo (assegurados por empresas da especialidade em regime de livre concorrência);
- Serviço de **segurança e proteção**;
- Serviços de **informação portuária**.

4.4 Partes interessadas relevantes

Tendo em conta a definição de serviços portuários, os clientes da APS são os **navios, mercadorias e passageiros**. No entanto, os clientes da APS são, naturalmente, todos aqueles a quem são prestados serviços:

Entidades públicas:

- Autoridade Portuária;
- Autoridade Aduaneira;
- Autoridade Marítima;
- Autoridade de Fronteira;
- Autoridade de Saúde;

Entidades privadas:

- Concessionários, licenciados e prestadores de serviços;
- Agentes de Navegação;
- Despachantes Oficiais;
- Operadores de Transporte;
- Operadores Logísticos;
- Operadores de Portos Secos.
- Carregadores, armadores, operadores do transporte marítimo, agentes de navegação e outros representantes legais;
- Empresas instaladas na ZALSINES – Zona Intraportuária;
- Utilizadores do Porto de Recreio.

4.4.1 Comunidade Portuária de Sines

Tendo em conta a complexidade que resulta da realidade atrás descrita, para se atingir a qualidade e competitividade adequadas na prestação de serviços portuários, cabe especial importância à **Comunidade Portuária de Sines** na coordenação dos esforços dos diversos intervenientes, com vista à criação de sinergias, à adaptação das melhores práticas do sector e à diminuição dos custos de interação entre eles.

A Comunidade Portuária de Sines integra concessionários, licenciados, carregadores/recebedores, empresas de trabalho portuário, empresas de estiva, agentes de navegação, transitários, despachantes, empresas de peritagem, empresas de transporte marítimo, fornecedores de navios e empresas instaladas na ZALSINES, entre outros.

4.4.2 Fórum para a Simplificação de Procedimentos

Fórum para a Simplificação de Procedimentos (FSP) constitui-se também como um espaço de reunião periódico e privilegiado para analisar as principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas

4.4.3 Serviços prestados

Devido ao impacto ou ao potencial impacto na capacidade da APS, de consistentemente providenciar serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos clientes, como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis, foram determinadas as partes interessadas relevantes para o sistema e o seu potencial interesse e interação nos serviços prestados:

Partes interessadas	Tipo	Pilotagem, Reboque, Amarração, Exploração	Movimentação de navios, controlo tráfego marítimo	Segurança - Combate a incidentes/acidentes	Proteção portuária	Conservação do ambiente	Informação portuária	Ajudas à navegação (faróis, farolins, boias)	Fornecimento de utilidades	ZALSINES – Zona Intraportuária	Gestão contratos de concessão e licenciamento	Porto de recreio
<div>ENTIDADES PÚBLICAS</div> <div>ACIONISTAS</div> <div>COLABORADORES/AS</div>	Estado Português											
	Órgãos sociais											
	Trabalhadores/as											
	Estagiários/as											
	Estruturas representativas trabalhadores											
	Autoridade Aduaneira											
	Autoridade de Fronteiras											

Partes interessadas	Tipo	Pilotagem, Reboque, Amarração, Exploração	Movimentação de navios, controlo tráfego marítimo	Segurança - Combate a incidentes/acidentes	Proteção portuária	Conservação do ambiente	Informação portuária	Ajudas à navegação (faróis, farolins, bóias)	Fornecimento de utilidades	ZALSINES – Zona Intraportuária	Gestão contratos de concessão e licenciamento	Porto de recreio
<div>ENTIDADES PRIVADAS</div> <div>PROVEDORA</div> <div>FORNECEDORES / SUBCONTRATADOS</div> <div>COMUNIDADE</div>	Autoridade Marítima											
	Autoridade de Sanidade Animal e Vegetal											
	Autoridade de Saúde											
	Concessionários licenciados											
	Prestadores de serviços											
	Agentes de Navegação											
	Despachantes Oficiais											
	Operadores de Transporte											
	Operadores Logísticos											
	Operadores de Portos Secos											
	Carregadores											
	Armadores											
	Operadores do transporte marítimo											
	Representantes legais											
	Navios											
	Empresas instaladas na ZALSINES – Zona Intraportuária											
	Utilizadores do Porto de Recreio											
	Provedor do Cliente do Transporte Marítimo do Porto de Sines											
	Organização ou pessoa que fornece produtos ou serviços											
	Proprietários terrenos contíguos											

Partes interessadas	Tipo	Pilotagem, Reboque, Amarração, Exploração	Movimentação de navios, controlo tráfego marítimo	Segurança - Combate a incidentes/acidentes	Proteção portuária	Conservação do ambiente	Informação portuária	Ajudas à navegação (faróis, farolins, bóias)	Fornecimento de utilidades	ZALSINES – Zona Intraportuária	Gestão contratos de concessão e licenciamento	Porto de recreio
ENTIDADES OFICIAIS	Instituições de ensino e científicas											
	Organizações não-governamentais											
	Associações empresariais e outras associações											
	Comunicação Social											
	Público em geral											
	Departamentos governamentais											
	Serviços da Administração Direta do Estado											
	Serviços da Administração Indireta do Estado											
	Órgãos reguladores											
	Setor empresarial do Estado											
	Administração autónoma (local)											
	Institutos e organizações da União Europeia											

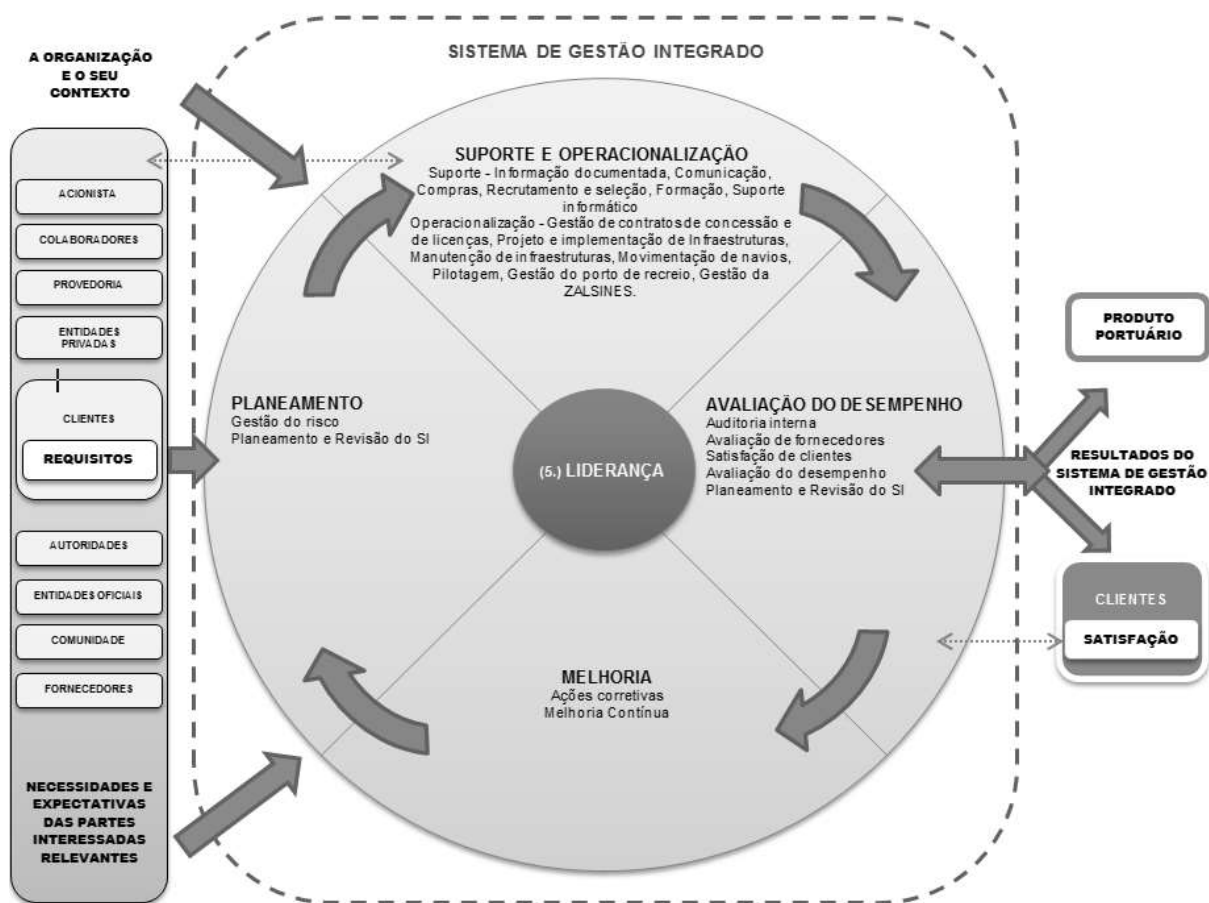
4.5 Âmbito do sistema de gestão integrado

O campo de aplicação do SI abrange os serviços:

PORTO	SINES	FARO	PORTIMÃO
Serviços Certificados Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Movimentação de navios no porto; - Pilotagem; - Gestão de contratos de concessão, de licenciamento; - Gestão da ZALSINES – zona intraportuária; - Gestão do porto de recreio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Movimentação de navios no porto; - Pilotagem; - Gestão de contratos de concessão, de licenciamento - Serviços de reboque e amarração. 	<ul style="list-style-type: none"> - Movimentação de navios no porto; - Pilotagem; - Gestão de contratos de concessão, de licenciamento. - Serviços de reboque e amarração;

PORTO	SINES	FARO	PORTIMÃO
Serviços Certificados Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Movimentação de navios no porto; - Pilotagem; - Gestão de contratos de concessão, de licenciamento; - Gestão da ZALSINES – zona intraportuária; - Gestão do porto de recreio. 	--	--
Serviços Certificados Segurança e saúde no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Movimentação de navios no porto; - Pilotagem; - Gestão de contratos de concessão, de licenciamento; - Gestão da ZALSINES – zona intraportuária; - Gestão do porto de recreio. 	--	--
Serviços certificados Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> - Governação do desenvolvimento da JUP/JUL (Janela Única Portuária/Logística); - Implementação, instalação e suporte da JUP/JUL; - Supervisão da execução das ações de introdução de dados, integridade da informação e workflow de negócio. <p>Consultar TB060.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Governação do desenvolvimento da JUP/JUL (Janela Única Portuária/Logística); - Implementação, instalação e suporte da JUP/JUL; - Supervisão da execução das ações de introdução de dados, integridade da informação e workflow de negócio. <p>Consultar TB060.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Governação do desenvolvimento da JUP/JUL (Janela Única Portuária/Logística); - Implementação, instalação e suporte da JUP/JUL; - Supervisão da execução das ações de introdução de dados, integridade da informação e workflow de negócio. <p>Consultar TB060.</p>

4.6 Matriz de processos do SI



5 LIDERANÇA

5.1 Liderança e comprometimento

Os objetivos do SI, definidos anualmente após a revisão do SI (PD024) estão alinhados com os objetivos estratégicos, táticos e operacionais e são compatíveis com a orientação estratégica da organização. Desta forma é possível estabelecer a integração dos requisitos do SI nos processos e serviços prestados.

O conselho de administração assegura que existem os recursos necessários para atingir os objetivos da APS e que o SI atinge os resultados esperados através da promoção da melhoria contínua.

5.2 Política

A PSI - Política do Sistema Integrado está formalizada no documento PO001 – Política do sistema de gestão integrado. A política da segurança da informação, PO002 serve de suporte ao sistema de gestão da segurança da informação.

5.3 Código de ética e de conduta

A ética empresarial, que traduz a aplicação de valores éticos ao comportamento da empresa, vai mais além das obrigações de conformidade a serem cumpridas e, por isso, está relacionada com as decisões discricionárias e com as atitudes baseadas em valores.

A ética trata do sistema de valores que orientam o comportamento organizacional da APS, bem como das relações que se estabelecem com as partes interessadas. O RI19 – Código de ética e de conduta pretende orientar os colaboradores da APS de modo a providenciar uma direção para quando se confrontarem com situações não regulamentadas que envolvam uma escolha entre várias alternativas que carecem de ser avaliadas como certas ou erradas.

5.4 Políticas da segurança da informação

O conjunto de políticas para a segurança da informação, que definem o enquadramento do sistema de gestão da segurança da informação:

PO003 - Política de uso aceitável de recursos informáticos

PO004 - Política de palavras-chave

PO005 - Política de uso aceitável de serviços de rede

PO006 - Política de ambiente de trabalho físico e lógico

PO007 - Política de uso aceitável de dispositivos móveis

PO008 - Política de gestão de risco para os sistemas de informação

PO009 - Política de controlo de acessos físico e lógico

PO010 - Política de Backups

PO011 - Política de controlos criptográficos

PO012 - Política de classificação e manuseamento da informação

PO013 - Política de segurança de rede e aceitação de equipamentos

5.5 Plano de prevenção dos riscos de compliance

De acordo com a Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 1 de Julho de 2009, foi criado este plano (PP02) em que estão identificados riscos de compliance e as correspondentes medidas preventivas. Entende-se por risco de compliance as violações ou não conformidade com decisões relativamente a leis, regulamentos, determinações específicas a que a APS está obrigada a cumprir. Desta forma é responsabilidade dos colaboradores/as da APS:

- Compreender os riscos e o seu papel dentro controlo interno;
- Relatar atividades suspeitas ou casos de infração.

5.6 Plano de igualdade de género

O PP05 - plano da igualdade de género destina-se a estabelecer o Plano para a Igualdade de Género do Porto de Sines, para o triénio 2014/2017, em cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros nº 19/2012 de 8 de março, do Decreto-Lei nº 133/2013 de 3 de outubro e da Resolução do Conselho de Ministros nº 103/2013 de 31 de dezembro. Este plano inclui **medidas de ação** e estabelece **indicadores** para a concretização do plano em várias vertentes.

5.7 Plano de Saúde Ocupacional

Este documento (PP06) tem como objetivo a proteção e promoção da saúde dos/as trabalhadores/as, numa perspetiva de melhoria contínua e de consolidação das metodologias já implementadas na APS.

Trata-se de um instrumento que se encontra alinhado o Programa Nacional de Saúde Ocupacional (PNSOC) – 2º Ciclo 2013/2017 e que pretende responder às necessidades, crescentes e emergentes, de intervenção em saúde no contexto laboral, visando promover o “valor da saúde” e a qualidade de vida no trabalho, através de ambientes de trabalho saudáveis e da melhoria da cobertura e qualidade dos Serviços de Saúde e Segurança do Trabalho.

5.8 Planos portuários da receção e gestão de resíduos

O PP03 - Plano Portuário de Receção e Gestão dos Resíduos do Porto de Sines e p PP10 - Plano portuário de receção e gestão de resíduos dos portos comerciais de Faro e Portimão, são desenvolvidos pela Autoridade Portuária, tendo por base o Decreto-Lei nº 165/2003, de 24 de Julho, dando cumprimento a um requisito legal, e visa regular a instalação, a utilização e a adequabilidade dos meios portuários de receção de resíduos gerados em navios e de resíduos de carga, provenientes de navios que escalem o porto, contribuir para a proteção do meio ambiente marinho e para a redução de descargas de resíduos no mar.

5.9 Boas práticas – ambiente e segurança e saúde no trabalho

As boas práticas existentes no SI no âmbito do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho contêm técnicas identificadas como as melhores para realizar determinadas tarefas.

BP001 - Consumo de água

BP002 - Consumo de Energia Elétrica

- BP003 - Consumo de papel, tinteiros e toners
- BP004 - Recolha Seletiva
- BP005 - Gestão da Frota automóvel
- BP006 - Consumo de água na rega
- BP007 - Aplicação de Fertilizantes e Pesticidas
- BP008 - Atividades de construção civil
- BP009 - Produtos e equipamentos ecológicos
- BP010 - Aquisição de produtos perigosos e máquinas / equipamentos de trabalho
- BP011 - Organização do posto de trabalho
- BP012 - Movimentação e armazenagem de granéis sólidos
- BP013 - Movimentação e Armazenagem de Granéis Líquidos
- BP014 - Movimentação e Armazenagem de Carga Geral
- BP015 - Economizar água e energia na lavagem da roupa
- BP016 - Prevenção de lesões músculo-esqueléticas – MMC
- BP017 - Prevenção de lesões músculo-esqueléticas – Posturas de trabalho
- BP018 - Riscos psicossociais e gestão do *stress*
- BP019 – Riscos psicossociais – Assedio moral

5.10 Códigos de conduta ambiental

O CD001 – Código de conduta ambiental para a Praia Vasco da Gama, fornece regras para a utilização da Praia Vasco da Gama.

O CD002 – Código de conduta ambiental para o Porto de Recreio, fornece regras básicas para a utilização do Porto de Recreio de Sines.

5.11 Relatório de Gestão e Contas, Relatório do Governo Societário e Relatório de Sustentabilidade

O Relatório de Gestão e Contas do Exercício, o Relatório de Governo Societário e o Relatório de Sustentabilidade, retratam afirmação do compromisso estratégico da empresa para com a sustentabilidade, num quadro de total transparência, deles constando o desempenho nas várias vertentes da organização.

Para além do cumprimento das obrigações legais, particularmente no que respeita ao primeiro dos documentos a seguir nomeados, o Relatório de Gestão e Contas, o Relatório do Governo Societário e o Relatório de Sustentabilidade dão cumprimento às orientações do acionista relativamente ao **reporte de informação à tutela financeira, tutela setorial e partes interessadas** e público em geral sobre a atividade desenvolvida e sobre a situação económico-financeira da empresa em cada exercício. Retratam a afirmação do compromisso estratégico da empresa relativo à sustentabilidade da sua atividade, num quadro de total transparência, e sobre o grau de desempenho atingido nas suas variadas vertentes.

5.12 Funções, responsabilidades e autoridade

As responsabilidades funcionais para a gestão organizacional são estabelecidas no ponto seguinte, sendo a nomeação dos trabalhadores, para os diversos cargos, formalizada e comunicada, pela administração, em correspondentes ordens de serviço.

O conselho de administração atribui ao responsável pela DQA a responsabilidade e a autoridade para o representar, no que respeita à **aplicação e manutenção do SI**.

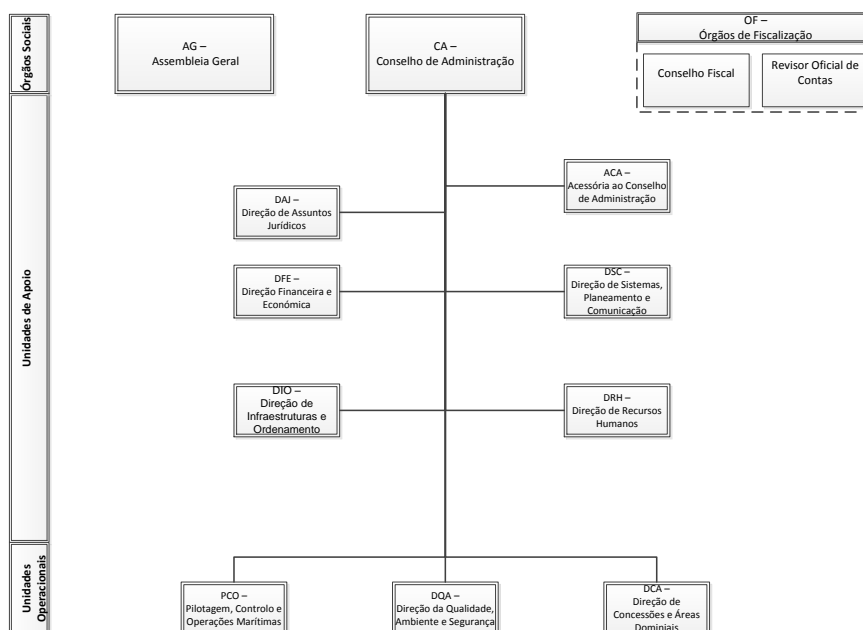
O conselho de administração atribui ao responsável pela DQA a responsabilidade e a autoridade técnica relativamente ao **ambiente e saúde e segurança no trabalho**.

O conselho de administração atribui ao responsável pela DSC a responsabilidade e a autoridade técnica relativamente aos **sistemas de segurança de informação**.

O CSI é o **órgão consultivo**, destinado a avaliar o desempenho do SI, propondo as ações necessárias à sua manutenção e, particularmente, as diretamente relacionadas com a revisão do SI e os objetivos do mesmo – PD024.

5.13 Organização geral

A organização geral da APS de Sines é apresentada esquematicamente no seguinte organograma.



5.13.1 Conselho de Administração (CA)

Em conformidade com o definido nos Estatutos da APS em Anexo II ao Decreto-Lei n.º 337/98, de 3 de novembro, Secção III, artigo 9.º, o Conselho de Administração da APS é composto por um presidente e dois vogais. As competências do CA estão descritas no artigo 10.º Competências do Conselho de Administração, do mesmo anexo ao citado diploma. O CA deliberou a aprovação do organograma da APS e delegar nos seus membros as competências necessárias para a gestão corrente, com a seguinte estrutura:

MISSÃO: Assegurar o exercício das competências e atribuições de planeamento, modernização, promoção e

regulação do porto de Sines, visando a racionalização e otimização do aproveitamento dos seus recursos e a eficiência económica e operacional, no respeito pelos requisitos de segurança e ambientais, proporcionando satisfação aos clientes e valor acrescentado no mercado ibérico e europeu.

Presidente do Conselho de Administração (PCA)

Compete ao PCA, para além das competências que lhe são conferidas pelo artigo 13.º dos Estatutos da APS em Anexo II ao Decreto-Lei n.º 337/98, de 3 de novembro, a coordenação e orientação geral das atividades do conselho, sendo também responsável pela definição da política empresarial e pela coordenação da:

- Direção de Assuntos Jurídicos (DAJ);
- Direção de Sistemas, Planeamento e Comunicação (DSC);
- Direção de Infraestruturas e Ordenamento (DIO).

Vogal – Administrador do Pelouro A (APA)

Compete ao APA a coordenação da:

- Direção de Recursos Humanos (DRH);
- Pilotagem, Controlo e Operações Marítimas (PCO);
- Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança (DQA).

Vogal – Administrador do Pelouro B (APB)

Compete ao APB a coordenação da:

- Direção Financeira e Económica (DFE);
- Direção de Concessões e Áreas Dominiais (DCA).

5.13.2 Assessoria ao Conselho de Administração (ACA)

MISSÃO: Assegurar assessoria ao Conselho de Administração.

Atividades

Dar pareceres, quando solicitado;

Responsabilidades

Sistema integrado

- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de Segurança da Informação, bem como participar na Gestão de Risco de Segurança da Informação e no Plano de Tratamento de Riscos de Segurança da Informação sempre que solicitado.

5.13.3 Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança (DQA)

MISSÃO: Assegurar a gestão da qualidade, ambiente e segurança.

Atividades

- Manter as **certificações**: qualidade, ambiente e segurança e acompanhar a certificação em segurança da informação;
- Coordenar e centralizar a informação do sistema de gestão integrado, reportando à gestão de topo o desempenho do SI e qualquer necessidade de melhoria;
- Exercer as funções de **proteção portuária** de acordo com a legislação;
- Efetuar a articulação entre **segurança preventiva e de intervenção**;
- Monitorizar o cumprimento de **normas de segurança e ambiente**;
- Efetuar **inspeções** a navios;
- Supervisionar as **operações portuárias**;
- Coordenar com a DRH o **cumprimento de SST**;
- **Cooperar** operacionalmente com a PCO.

Sistema integrado

- Assegurar a consciencialização para com os requisitos do SI em toda a empresa, promovendo a participação e consulta;
- Promover a revisão do SI, assegurar a divulgação da política do sistema de gestão integrado e dos objetivos do SI e coordenar o desenvolvimento do Manual do SI e a sua contínua atualização.

Responsabilidade por processos atribuídos no SI

Responsabilidades

- | | |
|---|--|
| - Informação documentada (PRO.001) | - Gestão de produtos perigosos |
| - Auditorias (PRO.003) | - Gestão de resíduos |
| - Ações corretivas (PRO.004) | - Gestão dos impactes ambientais e riscos de segurança |
| - Planeamento e revisão do SI (PRO.008) | - Gestão da aplicabilidade das obrigações de conformidade no âmbito do ambiente e segurança |
| - Satisfação (PRO.013) | - Gestão de incidentes e acidentes |
| - Comunicação (PRO.005) | - Gestão da coordenação das atividades com entidades externas no âmbito do ambiente e da segurança |
| - Equipamentos de monitorização e medição (PRO.014) | - Fiscalização das concessões no âmbito da gestão ambiental e saúde e segurança no trabalho |
| - Monitorização (PRO.025) | - Gestão da segurança e saúde no trabalho em conjunto com a DRH |
| - Gestão Risco compliance | - Gestão das certificações da qualidade, ambiente e segurança |
| - Cartão Único Portuário | - Gestão de contratos atribuídos à unidade |
| - Controlo de acessos | |
| - Gestão da emergência | |
| - Gestão de equipamentos | |

5.13.4 Direção de Assuntos Jurídicos (DAJ)

MISSÃO: Assegurar apoio jurídico e solicitadoria.

Atividades

- Atuar em nome da APS em processos legais;
- Atualizar o registo jurídico;
- Apoiar as unidades na interpretação de todas as normas jurídicas;
- Integrar nova legislação na APS;
- Prestar serviços de solicitadoria.

Responsabilidades

Responsabilidade por processos atribuídos no SI

- Avaliar a conformidade legal dos requisitos aplicáveis à APS;
- Analisar e validar as condições jurídicas e gestão do processo de elaboração de contratos;
- Gerir o plano de prevenção de riscos de *compliance*;
- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de segurança da informação, bem como participar na gestão de risco de segurança da informação e no plano de tratamento de riscos de segurança da informação sempre que solicitado.

5.13.5 Direção Financeira e Económica (DFE)

MISSÃO: Assegurar a gestão e o controlo financeiro e patrimonial.

Atividades

- Desenvolver contabilidade financeira e analítica;
- Desenvolver o orçamento, plano de atividades e controlo orçamental;
- Processar faturas e gerir tesouraria;
- Gerir aprovisionamento e património;
- Proporcionar serviços gerais e controlar a frota automóvel.
- Gerir o processo de faturação;

Responsabilidades

- Gerir o processo de compras (PRO.009);
- Gerir o processo de qualificação de fornecedores (PRO.007);
- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de Segurança da Informação, bem como participar na Gestão de Risco de Segurança da Informação e no Plano de Tratamento de Riscos de Segurança da Informação sempre que solicitado.

5.13.6 Direção de Infraestruturas e Ordenamento (DIO)

MISSÃO: Assegurar a gestão das infraestruturas e o ordenamento na área portuária.

Atividades

- Estabelecer e monitorizar normas de manutenção de equipamento e instalações;
- Realizar/contratar e monitorizar obras;
- Definir o planeamento físico, o ordenamento portuário e a respetiva integração com outros planos ao nível da informação geográfica;
- Realizar projetos de engenharia, desenho e arquivo técnico.

Responsabilidades

- Gerir o processo de apoio “Infraestruturas” – determinar, proporcionar e manter a infraestrutura necessária para atingir a conformidade com os requisitos do produto (PRO.017 e PRO.018);
- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de segurança da informação, bem como participar na gestão de risco de segurança da informação e no plano de tratamento de riscos de segurança da informação sempre que solicitado.

5.13.7 Direção de Sistemas, Planeamento e Comunicação (DSC)

MISSÃO: Assegurar a gestão das tecnologias e sistemas de informação, o planeamento e a comunicação.

Atividades

- Efetuar o planeamento e acompanhamento das medidas e ações de acordo com o Plano Estratégico;
- Manter a certificação em segurança da informação ISO/IEC 27001;
- Desenvolver a arquitetura da Infraestrutura portuária;
- Planificar/Desenvolver/Contratar a implementação de tecnologias de informação, de comunicação e sistemas aplicativos;
- Gerir a organização, armazenamento e tratamento da informação em suporte eletrónico;
- Assegurar estatísticas e outras análises;
- Assegurar a comunicação.
- Os perfis e responsabilidades no sistema de gestão da segurança da informação estão descritos na TB051 – “Perfis e responsabilidades na gestão da segurança da informação”;

Responsabilidades

- Gerir e assegurar a implementação e manutenção do sistema de gestão de segurança dos sistemas de informação;
- Promover e manter os sistemas de informação de apoio aos processos de realização, apoio e comunicação e garantir a preservação dos dados informáticos (PRO.015);
- Criar e/ou validar modelos de impresso de comunicação;
- Promover a divulgação de notícias na revista periódica da APS;
- Acompanhar auditorias externas.

5.13.8 Direção de Recursos Humanos (DRH)

MISSÃO: Assegurar a gestão de recursos humanos.

Atividades

- Gerir relações com Sindicatos;
- Gerir o recrutamento e seleção em colaboração com as unidades;
- Gerir avaliação de desempenho;
- Gerir planos de viagens, formação e estágios;
- Gerir retribuições, remunerações e benefícios sociais;
- Gerir serviço de expediente;
- Gerir o Posto Médico;
- Coordenar com a DQA o cumprimento de SST.

Responsabilidades

- Determinar a competência necessária para o pessoal que desempenha trabalho que afeta a conformidade dos requisitos do produto;
- Gerir os planos de formação, proporcionando ou empreendendo ações para atingir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações empreendidas (PRO.010);
- Manter os registos apropriados da escolaridade, formação, saber-fazer e experiência dos trabalhadores(as) (PRO.009);
- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de Segurança da Informação, bem como participar na Gestão de Risco de Segurança da Informação e no Plano de Tratamento de Riscos de Segurança da Informação sempre que solicitado.

5.13.9 Pilotagem, Controlo e Operações Marítimas (PCO)

MISSÃO: Assegurar a pilotagem, a gestão das operações marítimo-portuárias e a gestão do Trem Naval.

Atividades

- Controlar o tráfego de navios;
- Efetuar a pilotagem de navios;
- Supervisionar as operações marítimas;
- Gerir o Trem Naval;
- Cooperar operacionalmente com a DQA.
- Gerir o processo de realização Pilotagem (PRO.011.1)

Responsabilidades

- Gerir do processo de realização Movimentação de navios no porto (PRO.011)
- Gestão de contratos atribuídos à unidade
- Gerir o processo de realização Pilotagem;
- Gerir o processo de realização movimentação de navios no porto;
- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de segurança da informação, bem como participar na gestão de risco de segurança da informação e no plano de tratamento de riscos de segurança da informação sempre que solicitado.

5.13.10 Direção de Concessões e Áreas Dominiais (DCA)

MISSÃO: Assegurar a gestão de contratos de concessão, dos licenciamentos, das áreas dominiais, da ZAL e do Porto de Recreio.

Atividades

- Gerir os contratos de concessão e licenciamentos, supervisionando o cumprimento das condições contratuais, dos níveis operacionais e de serviço;
- Negociar contratos de concessão e licenciamento;
- Gerir áreas dominiais;
- Definir tarifários próprios e submeter para a aprovação dos concessionários;
- Gerir e desenvolver a ZAL;
- Gerir o Porto de Recreio;
- Gerir licenças de atividade;

Responsabilidades

- Cooperar operacionalmente com a DQA.
- Gerir o processo de realização Gestão de contratos de concessão e de licenciamento;
- Gerir o processo de realização Gestão da ZALSINES;
- Identificar e tratar as não conformidades, implementar ações corretivas e preventivas no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de segurança da informação, bem como participar na gestão de risco de segurança da informação e no plano de tratamento de riscos de segurança da informação sempre que solicitado.

5.13.11 Unidades da APS

Atividades

- Identificar e tratar as **não conformidades**, implementar ações **corretivas** e **preventivas** no âmbito do SI;
- Assegurar o cumprimento das normas de **segurança da informação**, bem como participar na Gestão de Risco de Segurança da Informação e no Plano de Tratamento de Riscos de Segurança da Informação sempre que solicitado.
- **Comunicar a identificação** de novos aspetos ambientais e perigos, originados por novas atividades ou alteração das existentes;
- **Propor** melhorias aos processos da APS.

Responsabilidades

- Conhecer e entender a **Política da Qualidade, Ambiente e Segurança** da APS;
- Conhecer os **aspetos ambientais** significativos e **riscos** inerentes à sua função;
- **Cumprir** os regulamentos, normas e procedimentos aplicáveis à sua função;

5.13.12 Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho

As responsabilidades da Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho encontram-se definidas no seu Regulamento Interno, encontrando-se as suas atribuições previstas na legislação aplicável.

6 PLANEAMENTO

6.1 Gestão do Risco

6.1.1 Avaliação e tratamento do Risco – ambiente e segurança

O PD029 – Identificação de aspetos ambientais e perigos e avaliação de impactes ambientais e riscos estabelece a metodologia para a identificação dos aspetos ambientais e perigos que têm ou possam ter impactes significativos no ambiente e na segurança e saúde e a avaliação dos impactes ambientais e dos riscos para a segurança e saúde.

6.1.2 Avaliação e tratamento do Risco – segurança da informação

No PD046 – Análise e tratamento de risco de segurança da informação, são descritas as atividades de análise de risco de forma a garantir que os riscos associados à segurança da informação transacionada nos sistemas definidos no âmbito da segurança da informação sejam identificados e avaliados para que possam ser tratados.

6.1.3 Avaliação e tratamento do Risco – sistema de gestão integrado

A gestão dos riscos relacionados com os serviços prestados, controlos operacionais e sistema de gestão é efetuada de acordo com o procedimento PD017.

6.2 Objetivos e planeamento para os alcançar

Anualmente são definidos os objetivos e metas do SI em decorrência da revisão do sistema na tabela TB008 – Objetivos e métricas do SI, de acordo com o PRO.008 – Planeamento e revisão do SI.

As ações necessárias para desenvolver ao longo do ano são descritas em programas de gestão:

- PG001 – Programa de gestão ambiental
- PG002 – Programa de gestão de segurança e saúde no trabalho
- PG003 – Programa de gestão do SI

Estes programas são elaborados no âmbito do planeamento operacional e aprovados em conselho de administração.

6.2.1 Objetivos da segurança de informação

Os objetivos da segurança de informação são definidos com base nos riscos não aceitáveis que são passíveis de serem minimizados/mitigados. As ações são definidas nos programas de gestão.

6.2.2 Objetivos responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e prestação do serviço público

Ao nível da informação ao acionista e ao público em geral, o artigo 45.º do Decreto-Lei nº 133/2013, de 3 de outubro, refere que **anualmente** a empresa deve prestar informação relativa ao modo como foi prosseguida a sua missão, o grau de cumprimento dos seus objetivos, a forma como foi cumprida a política de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e os termos de prestação do serviço público, e em que medida foi salvaguardada a sua competitividade, designadamente pela via da investigação, do

desenvolvimento, da inovação e da integração de novas tecnologias no processo produtivo. Os artigos 49º e 50º do mesmo decreto referem a prossecução de objetivos de responsabilidade social e ambiental, de proteção dos consumidores, de investimento na valorização profissional, de promoção da igualdade e da não discriminação, de proteção do ambiente e de respeito por princípios de legalidade e ética empresarial, de necessidade de implementação de políticas de recursos humanos orientadas para a valorização das pessoas e de adoção de planos para a igualdade. Assim a APS determina, anualmente, os objetivos a cumprir neste âmbito.

6.3 Gestão da Mudança

A APS planeia e controla as alterações a efetuar ao SI. Todas as alterações ao SI são avaliadas e aprovadas em CA anteriormente à sua implementação. Esta avaliação inclui:

- a) A identificação de riscos e medidas de controlo de risco associadas às alterações;
- b) Consequências da necessidade de recursos;
- c) Verificações e validações adicionais;
- d) Avaliação da eficácia das ações planeadas.

6.3.1 Segurança da Informação

O procedimento PD060 – Gestão de mudanças descreve as atividades a desenvolver no caso de alterações e evoluções dos sistemas e tecnologias existentes e na implementação de novas soluções informáticas.

6.4 Continuidade do negócio – segurança da informação

Os procedimentos e meios adotados para a continuidade de negócio em caso de catástrofe, relativamente ao âmbito da segurança de informação são descritos no procedimento PD064 – Continuidade de Negócio de Segurança da Informação.

7 SUPORTE

7.1 Recursos

Esta secção descreve o modo como a APS planeia as suas necessidades quantitativas e qualitativas de recursos necessários à satisfação dos requisitos do SI e ao cumprimento das tarefas e funções relacionadas com o mesmo, tendo como principal meta a implementação, manutenção e melhoria do seu SI.

Na determinação dos recursos necessários a APS tem em conta:

- a) Capacidades e limitações da organização;
- b) Que necessidades dos serviços da APS podem ser suportadas por recursos existentes;
- c) Que necessidades adicionais ou alterações aos recursos devem ser suportadas pelos recursos internos;
- d) Que serviços prestados serão satisfeitos recorrendo à subcontratação de uma entidade externa.

7.2 Infraestrutura e ambiente de trabalho

A APS assegura que são determinadas e providenciadas as infraestruturas e ambiente de trabalho necessários para atingir a conformidade com os requisitos do SI. As infraestruturas incluem:

- a) Edifícios, locais de trabalho e utilidades;
- b) Equipamento de processamentos (hardware e software);
- c) Serviços de suporte (como transportes, comunicação ou sistemas de informação).

7.2.1 Infraestruturas operacionais

A DIO com base nas especificidades, normas aplicáveis e estados da arte, determina as necessidades de Infraestruturas Operacionais, e correspondente manutenção, adequadas para se atingir a conformidade com os requisitos dos serviços prestados pela APS de acordo com o PRO.017 – Projeto e implementação de infraestruturas e o PRO.018 – Manutenção de infraestruturas.

Os procedimentos PD012 – Projeto e implementação de infraestruturas e PD013 – Manutenção de infraestruturas, aplicáveis essencialmente aos edifícios, espaços de trabalho e equipamentos à exceção dos relativos aos recursos de informação e comunicação, descrevem os correspondentes processos.

7.2.2 Parque de veículos

O parque de veículos de serviço da APS é regido pelo disposto no RI14 - Regulamento de aquisição e utilização de viaturas.

7.2.3 Recursos de informação e de comunicações

Sob gestão e responsabilidade de manutenção e operacionalidade da DQA, a APS é dotada de sistemas de informação (sistemas informáticos e da comunicação) que apoiam à realização das atividades em conformidade com o disposto na política PO002 – Política da segurança da informação.

De acordo com o estabelecido no procedimento PD026 – Suporte de informação e comunicação, a DSC garante a gestão do processo de apoio PRO.015 – Suporte informático e de comunicação, no que respeita essencialmente à implementação e manutenção dos correspondentes sistemas técnicos de apoio às atividades da APS, bem como à preservação das informações em suporte informático.

A gestão de contas de utilizadores para acesso à rede informática e todos os sistemas de informação da APS acessíveis mediante inserção de nome de utilizador e palavra-chave é descrita no procedimento PD053 – Gestão de contas de utilizadores.

O PD055 – Gestão da capacidade descreve o procedimento de gestão de capacidade dos sistemas de informação da APS, descrevendo responsabilidades e atividades a desenvolver.

7.3 Recursos de medição e monitorização

A gestão administrativa e técnica dos EMM, essencial ao processo de realização, identificado como um processo de apoio PRO.014, é realizada conforme o descrito no procedimento PD023 – Gestão dos equipamentos de monitorização e medição.

7.4 Conhecimento

A APS determina e providencia os recursos de conhecimento necessários para consistentemente satisfazer os requisitos do SI. O desenvolvimento das atividades de formação profissional na APS, está detalhado no processo PRO.010 – Formação profissional e no procedimento PD031 – Formação profissional.

7.5 Recursos Humanos

A descrição de funções e carreiras profissionais dos colaboradores/as da APS, considerando tratar-se de uma empresa de capitais exclusivamente públicos, é regulada por legislação aplicável.

7.5.1 Recrutamento e seleção de recursos humanos

O recrutamento e a seleção de recursos humanos, para as diversas funções e carreiras profissionais, estão definidos no processo - PRO.009 – Seleção e recrutamento de RH cujas atividades estão descritas no PD011 – Recrutamento e seleção de recursos humanos.

7.5.2 Avaliação de desempenho

O procedimento PD035 – Avaliação do desempenho dos recursos humanos decorre da Linha de Ação Estratégica *Valorização do Capital Humano* do Plano estratégico do porto de Sines, e é um instrumento de definição de metodologia, responsabilidades e ações necessárias à Avaliação do Desempenho de recursos humanos na APS.

7.5.3 Benefícios sociais

O procedimento PD042 – Benefícios sociais decorre do disposto no artigo 18.º do Decreto-Lei nº 337/98 de 3 -11 em conjugação com a alínea b) do artigo 19.º e com o artigo 34º do EPAP – Estatuto de Pessoal das Administrações Portuárias anexo ao Decreto-Lei nº 421/99 de 21-10, e é um instrumento de definição do âmbito, responsabilidades, metodologia e funcionamento de benefícios sociais ao Conselho de Administração¹, a trabalhadores, aposentados e dependentes, na parte de:

- Cuidados de saúde;
- Outras prestações sociais.

7.5.4 Presenças

O RI11 – Registo de presenças estabelece as regras e os princípios, em matéria de registo de presenças na APS, efetuado através do Cartão Único Portuário (CUP) e do Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH).

7.6 Competência

A APS determinou:

- a) Os requisitos das competências necessárias a cada serviço prestado;
- b) As competências necessárias dos/as trabalhadores/as;

¹ No âmbito do artigo 34º do Decreto-Lei nº 71/2007 de 27-3 — Estatuto de Gestor Público

- c) A garantia de que os trabalhadores/as são competentes com base na educação, treino e experiência apropriada;
- d) As ações necessárias para adquirir as competências necessárias e avaliar a eficácia das ações efetuadas;

A APS proporciona formação e empreende diversas ações para atingir a competência necessária dos trabalhadores.

7.7 Consciencialização

Todos/as trabalhadores/as da APS são consciencializados sobre a política do SI, da sua contribuição para a eficácia do SI e das implicações da não conformidade com os requisitos do SI.

São efetuadas sessões de acolhimento a todos os trabalhadores e trabalhadoras no início das suas atividades, de acordo com a IO008 – Integração de Recursos Humanos.

7.8 Comunicação

A comunicação, assumida como um processo de gestão, PRO.005, é assegurada pela aplicação do procedimento PD027 – Comunicação.

Com este processo a empresa determinou:

- a) O que comunicar;
- b) Quando comunicar;
- c) Com quem comunicar;
- d) Quem, deve comunicar;
- e) Os processos pelos quais a comunicação é efetuada.

Na tabela seguinte estão descritas as formas de comunicação com as partes interessadas da APS:

COLABORADORES/AS	Órgãos sociais, trabalhadores, aposentados, reformados e respetivas famílias, estagiários, estruturas representativas dos trabalhadores.	Reuniões, apresentação de sugestões, apresentação de reclamações, publicação de assuntos na página eletrónica da APS, Intranet, Portal do Colaborador, inquéritos por questionário, <i>clipping</i> diário, Sistema de Gestão Integrado, outros
ACIONISTA	Estado Português	Reuniões, Assembleia-Geral, Relatórios, Diretrizes legais, outros
ENTIDADES PÚBLICAS	Autoridade Aduaneira, Autoridade de Fronteiras, Autoridade Marítima, Autoridade de Sanidade Animal e Vegetal, Autoridade de Saúde	Reuniões, Comunidade Portuária de Sines, Fórum para a Simplificação de Procedimentos, participação de trabalhadores/as em grupos de trabalho específicos, apresentação de sugestões, apresentação de reclamações, publicação de assuntos na página eletrónica da APS, outros

ENTIDADES PRIVADAS	Concessionários, licenciados e prestadores de serviços, Agentes de Navegação, Despachantes Oficiais, Operadores de Transporte, Operadores Logísticos, Operadores de Portos Secos, Carregadores, armadores, operadores do transporte marítimo, agentes de navegação e outros representantes legais, Empresas instaladas na ZALSINES – Zona Intraportuária, Utilizadores do Porto de Recreio.	Reuniões, Comunidade Portuária de Sines, Fórum para a Simplificação de Procedimentos, participação de trabalhadores/as em grupos de trabalho específicos, apresentação de sugestões, apresentação de reclamações, publicação de assuntos na página eletrónica da APS, outros
PROVEDORIA	Provedor do Cliente do Transporte Marítimo dos Portos de Sines e do Algarve	Reuniões, apresentação de sugestões, apresentação de reclamações, publicação de assuntos na página eletrónica da APS, Relatórios de Sustentabilidade, contactos disponíveis na página eletrónica da empresa, outros
FORNECEDORES	Organização ou pessoa que fornece produtos, serviços ou processos à APS.	Reuniões, apresentação de sugestões, apresentação de reclamações, publicação de assuntos na página eletrónica da APS, Plataforma Eletrónica de Compras Públicas, Sistema de Gestão Integrado, outros
COMUNIDADE	Proprietários terrenos contíguos – populações do sistema urbano Sines – Santiago do Cacém – Santo André, Instituições de ensino e científicas, Organizações não-governamentais; Associações empresariais e outras associações; Comunicação Social; Público em geral.	Reuniões, Comunidade Portuária de Sines, apresentação de sugestões, apresentação de reclamações, publicação de assuntos na página eletrónica da APS, outros

7.9 Obrigações de conformidade

De acordo com o PD033 – Identificação e acesso a requisitos legais e outros requisitos devem ser mantidas atualizadas e acessíveis as matrizes de obrigações de conformidade:

- Matriz de identificação das obrigações de conformidade gerais, mantida pela DAJ;
- Matriz de identificação das obrigações de conformidade – ambiente, mantida pela DQA;
- Matriz de identificação das obrigações de conformidade de segurança e saúde no trabalho, mantida pela DQA;
- Matriz de identificação das obrigações de conformidade aplicáveis – segurança da informação, mantida pela DSC.

Para as obrigações de conformidade relacionadas com ambiente e segurança e saúde no trabalho é feita ainda a avaliação semestral.

7.10 Informação documentada

É identificado, o processo de apoio PRO.001 – Informação documentada. A informação documentada do SI providencia informação relevante para a execução e registo das atividades operativas nas áreas envolvidas com o sistema de gestão.

As responsabilidades relativas ao controlo da informação documentada estão descritas no processo PRO.001. As atividades de criação e revisão da documentação estão descritas no procedimento PD001 – Informação documentada. No procedimento PD002 – Sistema de Gestão documental, são descritas as atividades de tramitação do SGD – Sistema de Gestão Documental. A responsabilidade pela promoção da elaboração dos planos de emergência, de proteção, de segurança e saúde ou outros no âmbito das questões de segurança, proteção e ambiente está descrito na IO025. No PD021 é descrita a gestão de documentos de arquivo físico intermédio depositado no espaço único de arquivo do Edifício A9 da ZALSINES.

7.10.1 Cópias de segurança

O PD056 – Procedimento de Cópias de segurança descreve a estratégia a adotar para cópias de segurança e respetiva reposição.

7.10.2 Reciclagem e destruição de média

O procedimento PD061 – Reciclagem destruição de média define as atividades a desenvolver para a reciclagem e destruição de meios físicos de suporte de armazenamento da informação.

7.10.3 Contratos

O procedimento PD025 – Contrato Escrito, destina-se a regulamentar as atividades, funções e responsabilidades relativas à redação de contratos, quer estes se destinem a formalizar o aprovisionamento de bens ou serviços, quer se destinem a regular um processo de concessão ou de licenciamento.

7.10.4 Documentação de partes externas e documentação bibliográfica

A distribuição e arquivo da documentação bibliográfica estão regulamentados no procedimento PD001 – Informação documentada.

A distribuição e arquivo da correspondência, estão regulamentados no procedimento PD028 – Gestão de correspondência.

8 OPERAÇÃO

8.1 Planeamento e controlo operacional

O planeamento do SI é alinhado com o plano estratégico do porto de Sines e efetuado de acordo com o processo de gestão PRO.008.

As responsabilidades e ações referentes ao planeamento do SI estão descritas no procedimento PD024 – Planeamento e revisão do SI.

O planeamento da prestação dos serviços é efetuado conforme estabelecido no procedimento PD005 – Planeamento operacional.

As atividades básicas desenvolvidas estão descritas em serviços e definidas em processos de realização e procedimentos.

Cada serviço é analisado de forma a:

- a) Estabelecer as atividades básicas e o respetivo controlo;
- b) Elaborar a documentação que se revele necessária;
- c) Definir os parâmetros a medir e a consequente determinação da necessidade de equipamentos de monitorização e medição;
- d) Efetuar o levantamento das necessidades de recursos.

Esta análise tem como objetivo garantir que a APS dispõe da necessária capacidade para o cumprimento dos requisitos técnicos e económicos previstos.

Nesta secção são genericamente tratados os aspetos relativos à prestação dos serviços pela APS:

- PRO.011 – Movimentação de navios no porto;
- PRO.011.1 – Pilotagem;
- PRO.012 – Gestão de contratos de concessão e de licenciamento;
- PRO.023 – Gestão do porto de recreio;
- PRO.024 – Gestão da ZALSINES.

8.2 Interação com clientes e outras partes interessadas

8.2.1 Faturação

O procedimento PD008 – Faturação define a metodologia e as responsabilidades na faturação emitida, relativamente à prestação de serviços pela APS.

8.2.2 Requisitos relacionados com a prestação dos serviços

A APS determinou os requisitos especificados pelo cliente, requisitos não especificados pelo cliente mas necessários para o desenvolvimento das suas atividades, requisitos regulamentares e estatutários relacionados com a prestação de serviços ou partes interessadas e requisitos que a empresa subscreve.

Assim a metodologia descrita no PD033 – Identificação e acesso a requisitos legais e outros requisitos tem como objetivo estabelecer a métodos para identificação, análise, arquivo e manutenção das obrigações de conformidade, como normas, regulamentos e boas práticas.

8.2.3 Comunicação com o cliente e partes interessadas

A APS determinou e implementou formas para comunicação com o cliente e partes interessadas de forma a providenciar:

- a) Informação sobre os serviços prestados;
- b) Inquéritos, contratos;
- c) Feedback de clientes, incluindo reclamações de clientes;
- d) Gestão de expetativas relacionadas com propriedade de cliente;
- e) Necessidades de emergência e contingências.

8.3 Preparação operacional

A APS determina:

- a) Objetivos dos processos e requisitos dos serviços;
- b) Identificação do risco, avaliação e controlo;
- c) Necessidade de estabelecer processos e informação documentados;
- d) Recursos necessários para satisfazer os requisitos dos serviços;
- e) Critérios para a aceitação dos serviços;
- f) Verificação, validação, monitorização, medição, inspeção e atividades de teste específicas para os serviços;
- g) Informação documentada sobre planeamento, nomeadamente sob a forma de planos da qualidade;
- h) Planos de contingência.

8.4 Controlo de prestação de serviços

O tipo e a extensão dos controlos aplicados a entidades externas deve ser feito tendo em conta:

- a) Riscos identificados;
- b) Potencial impacto dos serviços providenciados;
- c) O grau de controlo do serviço providenciado pela entidade externa;
- d) A capacidade de atingir o controlo necessário por outros meios.

A APS estabelece critérios para a seleção, avaliação e reavaliação de entidades externas com base nos riscos e controlos identificados e na sua capacidade para providenciar serviços de acordo com os requisitos da APS no PD009 – Compras.

Para que a entidade externa esteja informada acerca dos requisitos da APS deve ser garantida a informação acerca de:

- a) Requisitos para aprovação dos serviços a prestar, procedimentos, processos ou equipamentos;
- b) Requisitos para a competência ou qualificação de pessoal, incluindo as qualificações necessárias;
- c) Requisitos do SI;
- d) Requisitos para gerir a propriedade do fornecedor entregue à APS.

O PD016 – Consulta, controlo e avaliação dos fornecedores, relativamente a ambiente e segurança a metodologia para a gestão e controlo, ambiental e de segurança, dos fornecedores e fiscalização das suas atividades com o objetivo de dar cumprimento às obrigações de conformidade e incorporar as medidas práticas mais adequadas para as referidas atividades.

O PD040 – Gestão e acompanhamento ambiental e de segurança de atividades de construção civil estabelece a metodologia para a gestão e acompanhamento ambiental e de segurança de atividades de construção civil que decorram na área portuária, sob responsabilidade da AP, com o intuito de dar cumprimento às obrigações de conformidade e incorporar as medidas práticas mais adequadas para as referidas atividades.

O PD043 – Gestão de resíduos estabelece a metodologia para a gestão de resíduos nomeadamente as operações de recolha, transporte, armazenagem, triagem e destino final.

A gestão de resíduos na área portuária é assegurada pelos produtores de resíduos ou pela entidade gestora de resíduos na área portuária.

Para além destes procedimentos as entidades externas que providenciam atividades na APS devem conhecer:

- RI01E1 – Regulamento de exploração, ambiente e segurança do Porto de Sines;
- NO002 – Obras e trabalhos;
- NO004 – Ambiente, segurança e proteção no porto de Sines.
- RI12 – Controlo de acessos;
- RI17 – Tarifário de equipamentos e fornecimentos da APS;
- RI19 – Código de ética e de conduta;
- RI22 – Regulamento de prevenção e controlo de alcoolemia;

8.5 Conceção e desenvolvimento

Os processos de realização da movimentação de navios no porto e da gestão do porto de recreio têm o seu estado de arte há muito estabilizado, não lhe sendo, portanto, aplicáveis os conceitos de conceção e desenvolvimento tal como previsto no requisito da norma NP EN ISO 9001.

Na gestão dos contratos de concessão, de licenciamento e da ZALSINES entende-se também pela exclusão deste requisito uma vez que esta tem início após a assinatura dos contratos, sendo considerados apenas os aspetos de planeamento e monitorização da realização.

Por tais motivos a conceção e desenvolvimento é excluída dos âmbitos da qualidade, ambiente e segurança.

Para o âmbito da segurança da informação são aplicáveis os requisitos estabelecidos no procedimento PD062 – Procedimento de desenvolvimento e evolução de sistemas, que descreve o processo de desenvolvimento e evolução de sistemas, no sistema de gestão de segurança da informação, descrevendo responsabilidades e atividades a desenvolver.

8.6 Execução e Implementação

8.6.1 Controlo de produção e provisão de serviços

As compras destinam-se a suprir necessidades evidenciadas pelas diversas unidades da APS, sendo o processo de aquisição regulamentado pelo processo PRO.007 – Compras e as atividades e responsabilidades descritas no procedimento PD009 – Compras.

As aquisições de máquinas, equipamentos de trabalho e de produtos perigosos devem ser efetuadas de acordo com o procedimento PD041 – Aquisição de produtos perigosos e/ou máquinas/ equipamentos, de modo a assegurar que sejam satisfeitos os requisitos mínimos da norma de referência.

Os fornecedores que executam serviços dentro das instalações da APS e que interferem com o desempenho ambiental e de segurança – são sujeitos ao descrito no procedimento PD016 – Consulta, controlo e avaliação dos fornecedores, relativamente a ambiente e segurança.

O RI14 – Regulamento de aquisição e utilização de viaturas define as regras de aquisição e utilização de veículos.

8.6.2 Validação de processos para produção e serviço e provisão

Os processos de realização da APS são monitorizados e medidos no curso da sua realização, demonstrando a capacidade para alcançar os resultados esperados através da manutenção de informação documentada. Por tal motivo este requisito não é aplicável.

8.6.3 Identificação e rastreabilidade

A identificação dos serviços prestados e a sua rastreabilidade é garantida através da conveniente codificação e aplicação de informação documentada, conforme previsto nos processos de informação documentada.

8.6.4 Monitorização e medição dos processos e serviços

A APS tem estabelecido processos para monitorização e medição dos processos e serviços prestados – processos de monitorização e medição. De igual forma também tem estabelecidas formas de controlo para os serviços prestados externamente – planeamento operacional através dos planos da qualidade que definem as metodologias de monitorização e fiscalização aplicáveis. Este controlo é adequado ao nível de complexidade do serviço prestado e determinado na fase de estabelecimento de contrato / adjudicação de acordo com o PD025.

A descrição das diversas atividades elementares, relativas aos serviços prestados e do respetivo controlo está detalhada nos documentos:

- PD010 – Gestão de contratos de concessão, de licenciamento e da ZALSINES;
- PD014 – Movimentação de navios no porto;
- PD015 – Pilotagem;
- PD058 – Operação do porto de recreio;
- RI01 – Regulamento de exploração, ambiente e segurança do porto de Sines;
- RI05 – Regulamento de tarifas do porto de Sines;
- RI06 – Regulamento de tarifas do porto de recreio.
- RI13 – Regulamento de exploração do porto de recreio;
- RI17 – Tarifário de equipamentos e fornecimentos da APS;
- RI18 – Tarifário da ZALSINES - Zona intraportuária;
- RI20 – Serviço de tráfego marítimo (VTS);
- RI21 – Regulamento exploração da ZALSINES.

A monitorização e medição efetuada para os serviços prestados pela APS estão descritas no seguinte quadro:

SERVIÇO PRESTADO A CLIENTES DIRETOS E INDIRETOS	Porto de Sines	Monitorização e Medição	Resp.	Porto de Faro	Porto de Portimão	Monitorização e medição	Resp.	Avaliação do serviço prestado
Serviço de movimentação de navios no porto	Direta	PRO.011	PCO	Direta	Direta	PRO.011	PCO	Revisão do SI
Serviço de Pilotagem	Direta	PRO.011.1	PCO	Direta	Direta	PRO.011.1	PCO	Revisão do SI
Serviço de controlo de tráfego marítimo	Direta	PRO.011	PCO	Direta	Direta	PRO.011	PCO	Revisão do SI
Serviço de ajudas à navegação	Direta	PRO.011	DIO	Direta	Direta	PRO.011	DIO	Revisão do SI
Serviço de reboque	Indireta	PRO.012	DCA	Direta	Direta	PRO.011	PCO	Revisão do SI
Serviço amarração	Indireta	PRO.012	DCA	Direta	Direta	-	DQA	Revisão do SI
Serviços de movimentação de passageiros	NA	NA	NA	NA	Direta	-	DQA	Revisão do SI
Serviços de movimentação de cargas	Indireta	PRO.012	DCA	Direta	Direta	-	DQA	Revisão do SI
Serviços de movimentação e armazenagem de mercadorias	Indireta	PRO.012	DCA	Direta	Direta	-	DCA	Revisão do SI
Gestão de contratos e licenciamento	Direta	PRO.012	DCA	Direta	Direta	PRO.012	DCA	Revisão do SI
Gestão do Porto de Recreio	Direta	PRO.023	DCA	NA	NA	NA	NA	Revisão do SI
Gestão da ZALSINES	Direta	PRO.024	DCA	NA	NA	NA	NA	Revisão do SI
Serviço de receção de resíduos	Indireta	PRO.012	DCA	Direta	Direta	PRO.008	DQA	Revisão do SI
Serviço de fornecimento de bancas	Indireta	PRO.012	DCA	Indireta	Indireta	-	DQA	Revisão do SI
Serviço de fornecimento de utilidades	Indireta / Direta	PRO.012	DCA / DIO	Direta	Direta	PRO.008	DIO	Revisão do SI
Serviço de fornecimento de mantimentos, sobressalentes e outros consumíveis de bordo	Indireta	PRO.012	DCA	NA	NA	-	-	Revisão do SI
Gestão de infraestruturas de acostagem para embarcações de recreio e afetas à atividade marítimo-turística	NA	NA	NA	Direta	Direta	-	DCA	Revisão do SI
Serviço de segurança, proteção e ambiente	Direta	PRO.008	DQA	Direta	Direta	PRO.008	DQA	Revisão do SI
Serviços de informação portuária	Direta	TB057	DSC	Direta	Direta	TB057	DSC	Revisão do SI

8.6.5 Segurança da informação – gestão de incidentes

O PD057 – Gestão de incidentes de segurança de informação destina-se a descrever as atividades a desenvolver por forma a garantir que os incidentes da segurança da informação são rapidamente detetados, reportados e tratados, de forma adequada.

8.6.6 Propriedades de partes externas

A APS, para a prestação de serviços objeto do âmbito do SI, não utiliza recursos fornecidos pelo cliente.

No caso dos navios, mesmo durante a permanência no porto, a responsabilidade, tal como previsto em normas do direito internacional, no Art.º 8º do Decreto – Lei n.º 431 / 86 e nos Art.º 496º e 508º do Código Comercial, é do respetivo comando.

Desta forma, este requisito não é aplicável.

8.6.7 Preservação de serviços

Toda a informação relevante aos processos e prestação de serviços aos clientes diretos e indiretos tem como objetivo garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação considerada importante no suporte ao negócio, nomeadamente informação relativa ao serviço de despacho eletrónico dos meios de transporte e mercadorias. O objetivo é garantir a proteção e continuidade da infraestrutura estratégica JUP de suporte às operações portuárias, e a respetiva informação nela transacionada, minimizando o impacto de incidentes de segurança da informação de natureza interna ou externa, deliberados ou acidentais. Todos os restantes registos encontram-se no SGD – Sistema de Gestão Documental.

8.6.8 Atividades posteriores à entrega

São entendidas como atividades posteriores à prestação de serviço na APS:

- Encaminhamento para eliminação final dos resíduos, através de empresa licenciada;
- Reclamações;
- Satisfação cliente.

8.6.9 Controlo de alterações

O controlo das alterações de metodologias fica registado no SGD – sistema de Gestão Documental (a alteração de fornecimento de determinados serviços).

O procedimento PD060 – Gestão de mudanças descreve as atividades a desenvolver no caso de alterações e evoluções dos sistemas e tecnologias existentes e na implementação de novas soluções informáticas.

8.7 Prestação de serviços

Relativamente aos serviços prestados a navios, toda a informação relevante relacionada com a autorização das várias autoridades dos Portos é tramitada na JUP.

Para o processo de implementação e manutenção de infraestruturas, é efetuada uma vistoria final efetuada em relação a instalações / equipamentos postos à disposição de clientes, usando quando necessário autos de receção.

8.8 Saídas não conformes

O procedimento PD007 – Ações corretivas descreve a metodologia a seguir na eventualidade de deteção de Não Conformidade, Ação Corretiva e Ocorrência, relacionadas

com os serviços e estabelece as regras a seguir por forma a evitar tais ocorrências, bem como o modo e as responsabilidades para a análise e subsequente gestão das mesmas, estabelecendo os controlos e as correspondentes responsabilidades e autoridades para o tratamento dos serviços não conformes.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação

9.1.1 Monitorização e medição dos processos do SI

A metodologia de monitorização e medição dos processos está identificada nos registos de processo. Nestes documentos estão explicitados o tipo e a extensão da monitorização e medição apropriadas a cada um dos processos em relação ao seu impacto na conformidade dos requisitos do SI e na eficácia do mesmo. Nestes processos é identificado:

- a) O que necessita ser monitorizado;
- b) Os métodos para a monitorização, medição, análise e avaliação de forma a assegurar resultados válidos;
- c) Quando a monitorização é efetuada;
- d) Os métodos e instrumentos de medição necessários;
- e) Os períodos de análise e avaliação dos resultados da monitorização e medição;
- f) Que indicadores são necessários para a revisão pela gestão.

9.1.2 Satisfação

Os resultados dos questionários à satisfação de clientes são objeto de análise, conforme previsto no processo PRO.013. Este processo tem como objetivo medir o grau de satisfação dos clientes da APS através da aplicação de inquéritos. No procedimento PD018 – Avaliação da satisfação de clientes, são definidas as responsabilidades e requisitos para efetuar a avaliação da satisfação do cliente e estabelecer e manter informação documentada apropriada.

O tratamento dado às reclamações é feito conforme previsto no processo PRO.013. Este processo tem como objetivo garantir o correto tratamento de reclamações e potenciar a capacidade da organização para identificar as tendências e eliminar as causas de reclamações e melhorar as operações da APS, providenciando uma base para a revisão e análise contínuas do processo de tratamento de reclamações e do sistema de gestão integrado. O PD022 – Tratamento de reclamações define as responsabilidades e ações necessárias para o correto tratamento das reclamações de partes externas.

9.2 Monitorização e medição ambiental e de segurança

A metodologia para o acompanhamento e controlo ambiental e de segurança nas atividades desenvolvidas, na área portuária, está descrita no procedimento PD045 – Monitorização ambiental e de segurança.

As evidências da conformidade e medição do desempenho ambiental e de segurança são efetuadas de acordo com as seguintes práticas:

- Auditorias internas ao SI;
- Acompanhamento dos aspetos ambientais;
- Acompanhamento dos aspetos relacionados com a segurança e saúde no trabalho;

- Gestão e controlo dos equipamentos de medição e monitorização;
- Avaliação da conformidade das obrigações de conformidade;
- Auditoria/Inspeção e avaliação operacional a concessões, licenciamentos e ZALSINES;
- Conformidade com as obrigações de conformidade.

Os dados referentes às tramitações internas e externas efetuadas, no caso de ocorrência de acidentes ou incidentes com trabalhadores da APS, são analisados no âmbito do procedimento PD044 – Acidentes de trabalho e Doenças Profissionais, que estabelece a metodologia a utilizar na investigação dos acidentes, com o intuito de promover a eliminação ou redução das causas de origem, através do estabelecimento e acionamento de medidas corretivas e preventivas.

9.3 Análise de dados

Os dados resultantes da implementação e manutenção do SI são recolhidos, analisados e tratados tendo em vista a definição das ações que podem contribuir para melhorar a sua eficácia.

Estes dados são incorporados ao relatório anual para a revisão do sistema, conforme previsto no PD024.

Entre outros, são analisados os dados relativos ao desempenho do processo e conformidade dos processos e serviços prestados através de:

- Relatórios operacionais;
- Análise dos indicadores dos processos do SI;
- Relatórios anuais das unidades e dos gestores de processo.

A análise e avaliação de dados demonstram a adequabilidade e eficiência do SI e identificam as áreas de atuação de maneira a promover a melhoria contínua da APS.

9.3.1 Relatório de sustentabilidade, gestão e contas e governo societário

O Relatório de Gestão e Contas do Exercício, o Relatório de Governo Societário e o Relatório de Sustentabilidade, retratam a afirmação do compromisso estratégico da empresa para com a sustentabilidade, num quadro de total transparência, deles constando o desempenho nas várias vertentes da organização.

9.4 Auditoria interna

O Processo PRO.003 define a responsabilidade, o modo de atuar e o critério com que se deverão reger as auditorias internas ao sistema de gestão integrado de forma a satisfazer os requisitos das normas de referência e avaliar se o SI está implementado e mantido com eficácia. O PD006 – Auditorias define as responsabilidades e requisitos para planear e conduzir auditorias, estabelecer informação documentada e reportar os resultados.

9.5 Avaliação a entidades externas

Sempre que necessário avaliar o desempenho de entidades externas, adota-se a metodologia descrita no procedimento PD006.

9.6 Revisão pela gestão

A administração é responsável por rever o SI regularmente para assegurar que se mantém apropriado, adequado e eficaz através do PRO.008 – Planeamento e revisão do sistema. No procedimento – PD024 – Planeamento e revisão do SI estão descritas as ações e responsabilidades no âmbito da revisão do SI.

Sempre que relevante para a evolução do SI, a DQA elabora e submete ao conselho de administração e / ou ao CSI relatórios de análise sobre o estado do mesmo, envolvendo informação sobre:

- a) Estado de ações de anteriores revisões pela gestão;
- b) Alterações externas e internas relevantes para o SI, incluindo informação sobre riscos e oportunidades identificados;
- c) Informação sobre o desempenho do SI como:
 - i. Não conformidades e ações corretivas;
 - ii. Resultados da monitorização e medição;
 - iii. Resultados de auditorias;
 - iv. Retorno de informação do cliente e partes interessadas;
 - v. Oportunidades de melhoria contínua;
- d) Indicadores do desempenho do SI.

As saídas da revisão de SI devem incluir decisões relacionadas com oportunidades de melhoria contínua e melhoria dos processos e dos serviços prestados, recursos necessários e identificação de alterações necessárias ao SI incluindo a política do SI e os objetivos do SI.

10 MELHORIA

De modo a eliminar as causas das não conformidades e das necessidades de correção, com o fim de evitar repetições são empreendidas ações corretivas, de acordo com o processo PRO.004 – Ações corretivas. No procedimento PD007 – Ações corretivas são definidos critérios para rever as não conformidades e as oportunidades de melhoria, avaliar as responsabilidades para identificação, análise e tratamento de ações corretivas de modo a assegurar a não repetição, determinar e implementar as ações necessárias, registar os resultados das ações empreendidas e revisão da sua eficácia.

A APS melhora continuamente a eficácia do SI, estabelecida na **Política do SI através:**

- Objetivos do SI;
- Programas de gestão;
- Resultados das monitorizações e medições;
- Análise da conformidade com os requisitos estabelecidos;
- Análise de dados e indicadores definidos nos processos;
- Ações corretivas;
- Revisão do SI.

Assim, sempre que relevante para a evolução do SI, a DQA elabora e submete ao conselho de administração e ao CSI **relatórios de análise** sobre o estado do mesmo.

Para além de oportunas revisões graduais do SI que forem julgadas convenientes, será efetuada anualmente, com base nos resultados e evolução dos elementos atrás descritos, uma **análise global do estado e evolução do SI** em reunião do CSI.