

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DO GRUPO	3
1.1.	TIMESTAMP SI	3
1.1.1.	HISTÓRIA	3
1.1.2.	A TIMESTAMP SI E OS PARCEIROS	3
1.1.3.	ORGANIZAÇÃO	3
1.1.4.	POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE	4
1.2.	TIMESTAMP:BIW	5
1.2.1.	HISTÓRIA	5
1.2.2.	TIMESTAMP:BIW E OS PARCEIROS	5
1.2.3.	ORGANIZAÇÃO	5
1.2.4.	POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE	6
1.3.	TIMESTAMP SGS	7
1.3.1.	HISTÓRIA	7
1.3.2.	TIMESTAMP:SGS E OS PARCEIROS	7
1.3.3.	ORGANIZAÇÃO	7
1.3.4.	POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE	8
1.4.	OUTRAS EMPRESAS DO GRUPO	9
1.4.1.	<u>HISTÓRIA</u>	9
1.4.2.	<u>O GRUPO TIMESTAMP</u>	9
1.4.3.	<u>ORGANIZAÇÃO</u>	9
2.	POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO GRUPO TIMESTAMP	10
3.	SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	11
3.1.	ABORDAGEM POR PROCESSOS	11
3.2.	CAMPO DE APLICAÇÃO SGQA	12
3.3.	<u>CAMPO DE APLICAÇÃO SGSI</u>	13
3.4.	MAPA DE PROCESSOS	14
3.5.	MATRIZ DE IMPACTO ISO 9001	15
3.6.	MATRIZ DE IMPACTO ISO 14001	16
3.7.	MATRIZ DE IMPACTO ISO/IEC27001	17
3.8.	MAPA DE PROCEDIMENTOS	18
4.	CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO	19
4.1.	APROVAÇÃO DO MANUAL	19
4.2.	OBJETIVOS DO MANUAL	19
4.3.	REFERÊNCIAS	19
4.4.	PRODUÇÃO, REVISÃO E DISTRIBUIÇÃO	19

Elaborado por Nome Função	Aprovado por Nome Função	Versão	Data aprovação	Razão para a alteração
Patricia Guerreiro Diretor da Qualidade, Ambiente e Segurança da Informação	Comissão Segurança da Informação	08	05/06/2024	<u>Referência às restantes empresas do grupo que apesar de não certificadas, seguem as mesmas políticas, processos e procedimentos.</u> <u>Alteração do CAMPO DE APLICAÇÃO SGSI</u>

1. APRESENTAÇÃO DO GRUPO

1.1. TIMESTAMP SI

1.1.1. HISTÓRIA

A Timestamp – Sistemas de Informação S.A. é uma empresa portuguesa, criada em 2003, que se posiciona como Integrador de Serviços de base tecnológica.

Na Timestamp SI a aposta na liderança tecnológica é fundamentada na qualidade, na certificação e na formação contínuas, também presentes no desenvolvimento e prestação dos serviços inovadores que disponibilizamos nos mercados nacional e internacional.

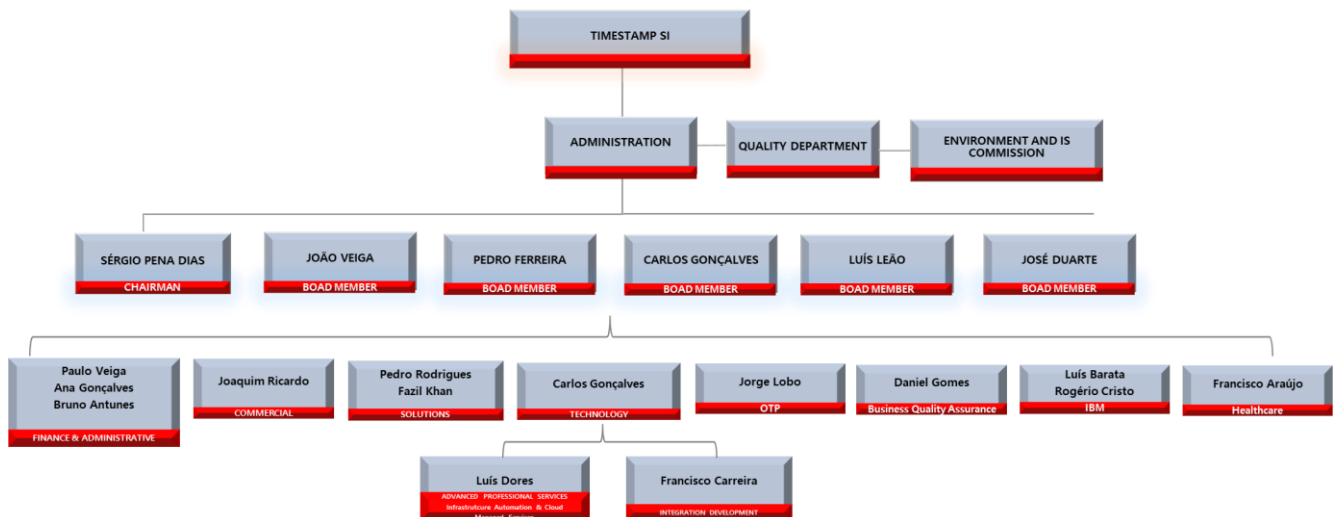
1.1.2. A TIMESTAMP SI E OS PARCEIROS

A Timestamp SI apoia a sua atividade numa rede de competências formada a partir das suas equipas e de um conjunto de parcerias com outras empresas nacionais e internacionais. O nosso objetivo é gerar um núcleo alargado de valências altamente especializadas, através das quais respondemos, com qualidade e rigor, aos desafios colocados por cada projeto e por cada organização com quem colaboramos.

1.1.3. ORGANIZAÇÃO

A Timestamp SI considera a sua Equipa de Recursos Humanos vital pelo que valoriza as competências, a formação e o desempenho dos Colaboradores.

A Timestamp SI está organizada conforme Organograma apresentado a seguir:



1.1.4. POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE

Missão

O Grupo TIMESTAMP aposta na liderança tecnológica, fundamentada na qualidade e em preocupações ambientais decorrentes da sua atividade, na certificação e na formação contínuas dos seus colaboradores, também presentes no desenvolvimento e prestação dos serviços inovadores que disponibilizamos nos mercados nacional e internacional.

Queremos construir, fazer crescer e rentabilizar uma rede de competências onde os talentos se possam desenvolver e inovar, ao serviço dos nossos clientes num ambiente de respeito mútuo pelos nossos parceiros e fundado na atitude positiva dos nossos colaboradores.

Princípios Orientadores da Empresa

A Gestão de Topo do Grupo TIMESTAMP assume-se profundamente comprometido com a comunidade onde está inserido, e nesse sentido a sua ação visa ser um contributo para o desenvolvimento económico e social.

A Gestão de Topo do Grupo TIMESTAMP privilegia a integridade, o respeito e a dignidade no relacionamento e na atuação com os seus clientes e colaboradores, o cumprimento dos requisitos regulamentares e legais aplicáveis à atividade bem como as normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001 visando a melhoria contínua da eficácia e desempenho do sistema de gestão a qualidade e ambiente.

Visando inovar e criar qualidade em todas as soluções que desenvolve, o Grupo TIMESTAMP constitui-se como uma equipa de Talentos Humanos que contribuem individualmente, e no todo, para o sucesso do seu projeto e do nosso negócio.

No Grupo TIMESTAMP os clientes e todas as demais partes interessadas são o centro do nosso universo, é por eles e para eles que existimos, que criamos soluções flexíveis e à medida, que garantem o aproveitamento integral do potencial que as tecnologias de informação e comunicação disponibilizam atualmente.

Empenhados na materialização e construção da Idade do Conhecimento, o Grupo TIMESTAMP gerou um ecossistema de competências, talentos e tecnologias ligados em rede, cuja atuação se norteia pela rentabilidade como fator de investimento, desenvolvimento e sucesso coletivos, sempre ao seu dispor.

Compromete-se ainda a assegurar um bom desempenho ambiental, visando a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição, a redução do consumo de recursos e a geração de resíduos.

O Grupo TIMESTAMP assume-se como sendo social e ambientalmente responsável, com uma equipa de colaboradores motivada e mobilizada para gerar valor para os clientes e acionistas e contribuir para o bem-estar da comunidade.

A Gestão de Topo do Grupo TIMESTAMP compromete-se a aplicar estes princípios a todas as suas prestações de serviço.

Objetivos de Qualidade e Ambiente

Os objetivos de qualidade e ambiente atualmente em vigor baseiam-se em indicadores regularmente atualizados pela equipa de gestão e encontram-se documentados no “Planeamento do Sistema Integrado” Indo os mesmos ao encontro da Política da Qualidade e Ambiente estabelecida pela Gestão de Topo. Os resultados destes indicadores são periodicamente monitorizados e avaliados.

1.2. TIMESTAMP:BIW

1.2.1. HISTÓRIA

A Timestamp – Business Intelligence and Warehousing Lda. surge da aquisição/integração em 2006 da Compass Solutions, Lda pela Timestamp – Sistemas de Informação, SA.

A Timestamp:biw é uma empresa de capital nacional focada em Consultoria nas seguintes áreas de especialização:

- Business Intelligence – Ferramentas de apoio à decisão de gestão;
- Warehousing – Construção de repositórios de informação

Na Timestamp:biw a aposta na liderança tecnológica é fundamentada na qualidade, na certificação e na formação contínuas, também presentes no desenvolvimento e prestação dos serviços inovadores que disponibilizamos nos mercados nacional e internacional.

1.2.2. TIMESTAMP:BIW E OS PARCEIROS

Os nossos clientes são a nossa maior preocupação, visto ser para eles que trabalhamos diariamente pelo que queremos evoluir e ampliar a nossa oferta no mercado.

A nossa relação com os clientes baseia-se na credibilidade e profissionalismo dos nossos colaboradores, daí o sucesso de ambos.

A Timestamp:biw valoriza fortemente o negócio do seu cliente e deseja assegurar que o mesmo se encontra satisfeito com os nossos produtos e serviços.

O nosso leque de clientes divide-se em sector público e sector privado fazendo assim com que a nossa oferta de produtos e serviços seja bastante diversificada.

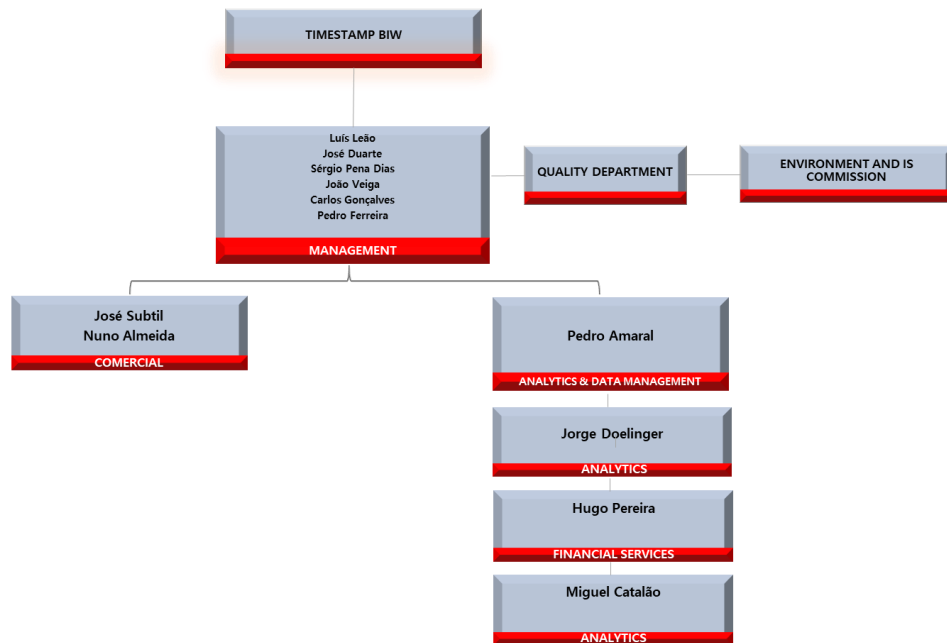
Cada cliente é para nós mais um desafio que nos leva a uma constante procura de um nível de excelência na solução a encontrar para satisfação e realização de todos.

Os nossos clientes são o nosso futuro!

1.2.3. ORGANIZAÇÃO

A Timestamp:biw considera a sua Equipa de Recursos Humanos vital pelo que valoriza as competências, a formação e o desempenho dos Colaboradores.

A Timestamp:biw está organizada conforme Organograma apresentado a seguir:



1.2.4. POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE

Missão

A Timestamp:biw, como organização orientada para a oferta de soluções tecnológicas de acompanhamento estratégico, soluções analíticas e infraestruturas de informação de gestão, tem como missão:

- Construir, fazer crescer e rentabilizar uma rede de competências onde os talentos se possam desenvolver e inovar, ao serviço dos nossos clientes num ambiente de respeito mútuo pelos nossos parceiros e fundada na atitude positiva dos nossos colaboradores.
- Comprometemo-nos em cumprir os requisitos das normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001, assim como os regulamentares e legais aplicáveis à nossa atividade.

Princípios Orientadores da Empresa

A Timestamp:biw afirma-se no mercado como uma empresa especializada em soluções tecnológicas de Inteligência e Conhecimento, através de projetos inovadores para os seus clientes, seguindo uma política de excelência e credibilidade.

A política de excelência e credibilidade da Timestamp:biw é garantida pela sistemática melhoria do desempenho do seu Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente.

Compromete-se ainda a assegurar um bom desempenho ambiental, visando a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição, a redução do consumo de recursos e a geração de resíduos.

Objetivos de Qualidade e Ambiente

Os objetivos de qualidade e ambiente atualmente em vigor baseiam-se em indicadores regularmente atualizados pela equipa de gestão da Timestamp:biw. Os resultados destes indicadores são periodicamente monitorizados e avaliados.

1.3. TIMESTAMP SGS

1.3.1. HISTÓRIA

A TImESTAMP – SECURITY AND GOVERNANCE SOLUTIONS, LDA é uma empresa portuguesa, de capitais nacionais, criada em 2017, que se posiciona como especialista de Serviços de consultoria nas áreas de Cibersegurança e privacidade.

Na Timestamp SGS a aposta na liderança tecnológica é fundamentada na qualidade, na certificação e na formação contínuas, também presentes no desenvolvimento e prestação dos serviços inovadores que disponibilizamos nos mercados nacional e internacional.

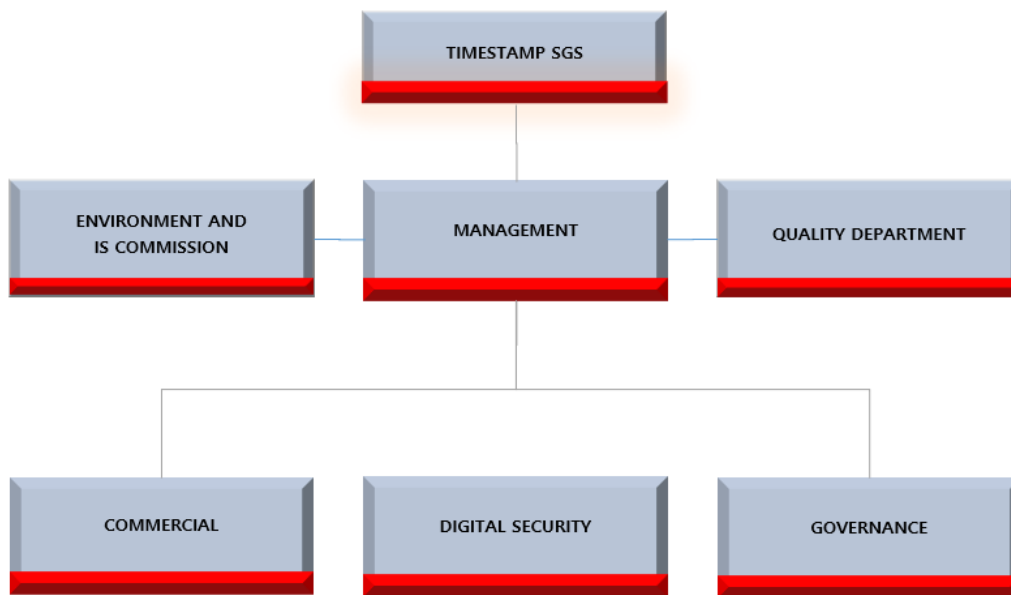
1.3.2. TImESTAMP:SGS E OS PARCEIROS

A Timestamp SGS apoia a sua atividade numa rede de competências formada a partir das suas equipas e de um conjunto de parcerias com outras organizações nacionais e internacionais. O objetivo é tornar-se uma referência nas áreas da Privacidade e Proteção dos dados pessoais e na área da Cibersegurança em Portugal com valências altamente especializadas, através das quais respondemos, com qualidade e rigor, aos desafios colocados por cada projeto e por cada organização com quem colaboramos.

1.3.3. ORGANIZAÇÃO

A Timestamp SGS considera a sua Equipa de Recursos Humanos vital pelo que valoriza as competências, a formação e o desempenho dos Colaboradores.

A Timestamp SGS está organizada conforme Organograma apresentado a seguir:



1.3.4. POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE

Missão

Proteger os dados e informação dos nossos clientes, assegurando a sua privacidade, integridade, confidencialidade e disponibilidade.

Princípios Orientadores da Empresa

Ser uma referência na área da Privacidade e Proteção dos dados pessoais em Portugal;
Ser uma referência na área da Cibersegurança em Portugal;
Ser reconhecida como uma empresa diferenciadora no Mercado de Cibersegurança.
Investir na sistemática melhoria contínua do desempenho do seu Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, assim como os regulamentares e legais aplicáveis à nossa atividade.
Comprometer-se em assegurar um bom desempenho ambiental, visando a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição, a redução do consumo de recursos e a geração de resíduos.

Objetivos de Qualidade e Ambiente

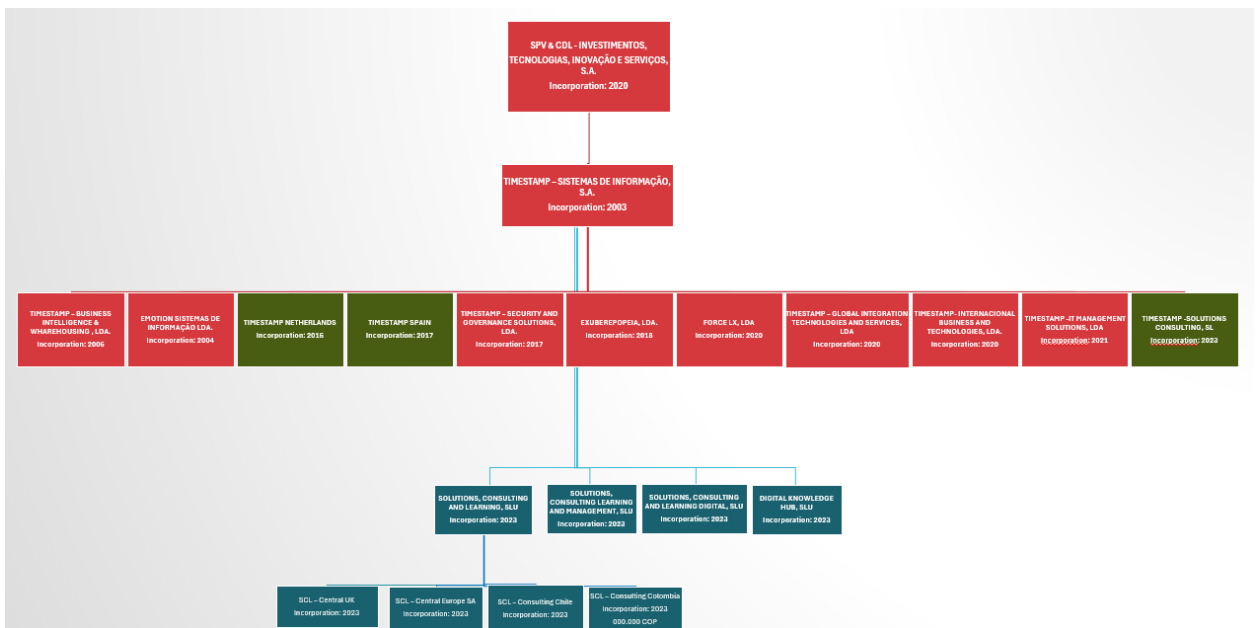
Os objetivos de qualidade e ambiente atualmente em vigor baseiam-se em indicadores regularmente atualizados pela equipa de gestão da Timestamp SGS. Os resultados destes indicadores são periodicamente monitorizados e avaliados.

1.4. OUTRAS EMPRESAS DO GRUPO

1.4.1. HISTÓRIA

O Grupo Timestamp é constituído por um conjunto de outras empresas, que apesar de não estarem certificadas, “aproveitam” as sinergias criadas pela certificação da TIMESTAMP – Sistemas de Informação, S.A., Timestamp – Business Intelligence and Warehousing Lda. e Timestamp - SECURITY AND GOVERNANCE SOLUTIONS, LDA., nas quais por decisão da gestão de topo se seguem as mesmas políticas, processos e procedimentos.

1.4.2. O GRUPO TIMESTAMP



1.4.3. ORGANIZAÇÃO

As empresas do grupo beneficiam da estrutura e serviços internos da Timestamp – Sistemas de Informação.

2. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO GRUPO TIMESTAMP

O **Grupo TIMESTAMP** constituído pela **Timestamp SI**, **Timestamp:biw** e **Timestamp SGS** considera a informação um ativo estratégico para o cumprimento da sua missão como Integrador de Serviços de base tecnológica.

O Grupo TIMESTAMP assume os seguintes compromissos para com as suas partes interessadas:

- Avaliar os riscos de segurança da informação, analisar os resultados e decidir a implementação dos controlos de tratamento descritos na Declaração de Aplicabilidade, tendo em vista reduzir continuamente o nível de risco a que está exposta;
- Assegurar a conformidade do seu Sistema de Gestão Integrado de acordo com os requisitos contratuais, da norma ISO/IEC27001 e da restante legislação aplicável,
- Respeitar os princípios da segurança da informação: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade;
- Praticar a melhoria contínua através da gestão atenta de incidentes, da realização periódica de auditorias e a da monitorização sistemática dos objetivos de Sistema de Gestão Integrado;
- Comunicar e consciencializar os colaboradores sobre as linhas orientadoras desta Política, o seu contributo e responsabilidade individual no seu cumprimento.

Lisboa, 10 de maio de 2021

A Administração,

João Miguel Simão Trindade Veiga

Luís Miguel Leão da Silva

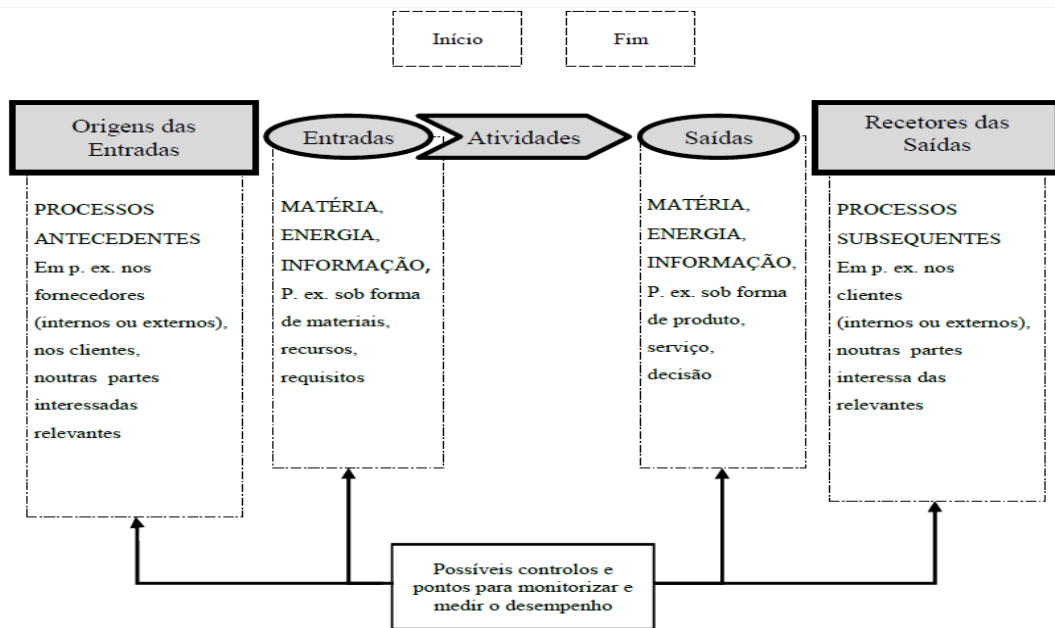
Nuno Jorge Alves Dias

3. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

3.1. ABORDAGEM POR PROCESSOS

A abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pela organização, bem como a sequência e interação entre estes processos.

Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um input de processo, (entrada) de origem identificada, num output (saída) com processo de destino conhecido, aplicando recursos, e de forma controlada, monitorizada e avaliada a nível de eficácia.



Esta sistematização dos componentes do processo assenta no emprego do ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), interligando todos os processos do sistema de gestão e otimizando as oportunidades de melhoria.

Por outro, alia-se o uso do pensamento baseado em risco, cuja premissa parte da reflexão de autoconhecimento quanto a ambição, posicionamento no setor e relacionamento com as partes interessadas na atividade da organização. Esta reflexão permite a clarificação dos fatores críticos ao sistema, suscetíveis de provocar desvios em relação aos resultados planeados (quer dentro de cada processo, como no sistema de gestão no seu todo), e a implementação de medidas preventivas que mitiguem os efeitos indesejáveis ou potencializem as oportunidades.

O “Mapa de Processos” apresenta os processos aplicáveis às 3 Empresas, a sua sequência e interações principais, representados de acordo com o modelo de abordagem por processos adotado pelas normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 E NP EN ISO/IEC 27001, focando as seguintes cláusulas das normas, nomeadamente:

Contexto da Organização:

Processos relativos à forma como a Administração/Gerência determina as questões internas e externas significativas à sua atividade e ao planeamento estratégico e as necessidades e expectativas das partes interessadas, suscetíveis de afetar os resultados esperados do sistema de gestão integrado.

Liderança:

Processos relativos à forma como a Administração/Gerência evidencia o comprometimento para com o desenvolvimento, manutenção, permanente adequação e melhoria do sistema de gestão integrado e comunica as responsabilidades e autoridades organizacionais.

Planeamento:

Processos de identificação, análise e avaliação e plano de tratamento dos riscos e oportunidades.

Recursos:

Processos relativos ao planeamento e gestão de recursos (humanos, materiais, informação, financeiros e de medição e monitorização), bem como ao planeamento e disponibilização dos meios e condições adequados para as operações do grupo.

Operacionalização:

Processos controlo operacional dos seus serviços, aspetos ambientais, controlo dos riscos de segurança da informação, planeamento e controlo de fornecedores e controlo das saídas.

Avaliação de Desempenho e Melhoria:

Processos relativos aos mecanismos sistemáticos de medição, monitorização e análise, tendo em vista a garantia contínua da conformidade, adequabilidade, aplicabilidade e eficácia do sistema de gestão integrado.

3.2. CAMPO DE APLICAÇÃO SGQA

Âmbito do SGQA:

O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente aplica-se a:

- **Timestamp SI** “Consultoria em tecnologias de informação”
- **Timestamp:biw** “Consultoria em tecnologias de informação”
- **Timestamp SGS** “Consultoria em tecnologias de informação”

A partir dos seus escritórios situados em Lisboa (Praça de Alvalade).

Aplicabilidade dos requisitos das normas:

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, as empresas garantem a conformidade dos processos aos requisitos aplicáveis das normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001 expressas nas Matrizes de Impacto.

O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente aplica todos os requisitos das normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001.

3.3. CAMPO DE APLICAÇÃO SGSI

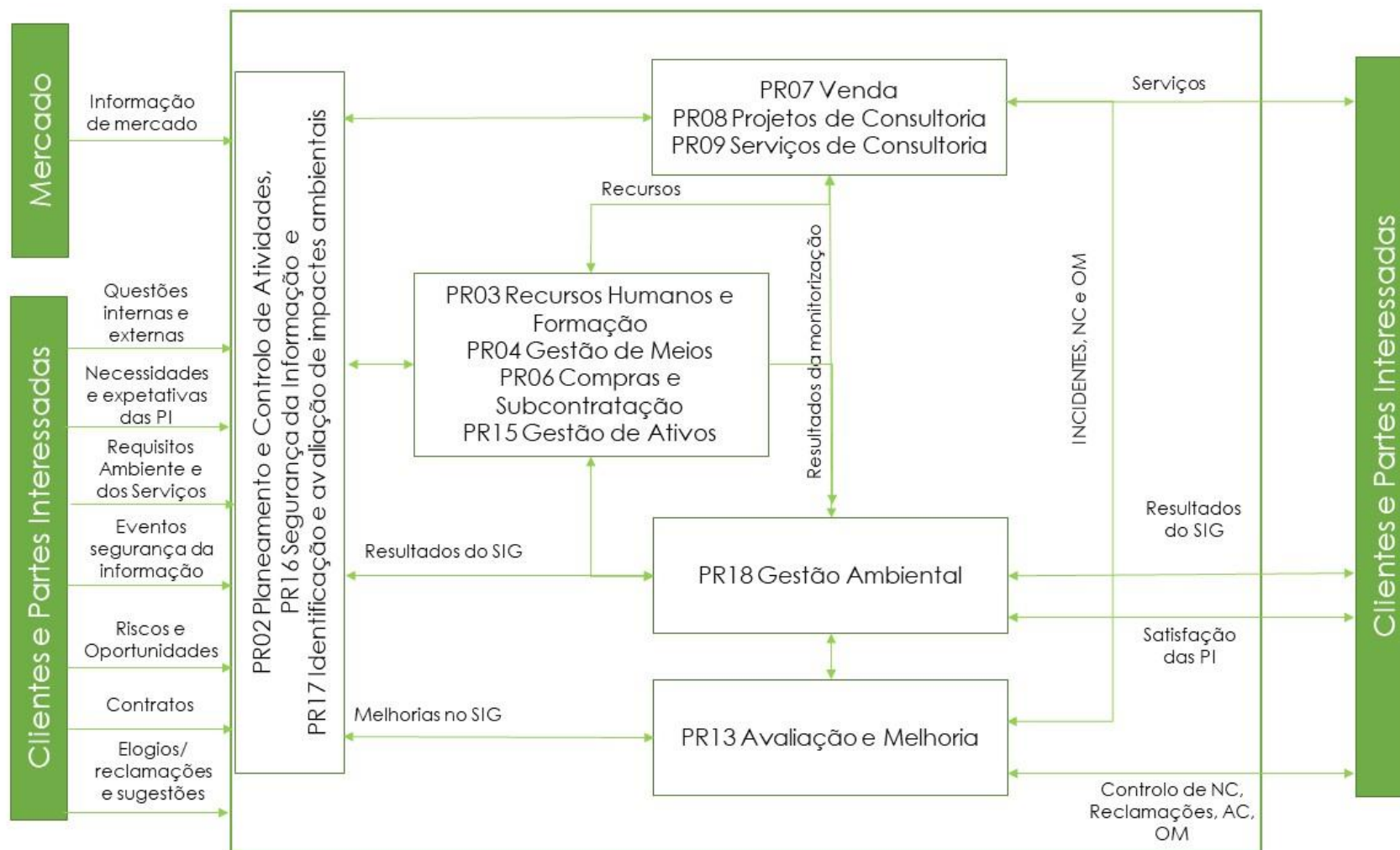
Âmbito do Sistema de Gestão de Segurança da Informação:

Serviços geridos a clientes internos e externos de “Advanced Managed Services”, “Data Management” e “Security and Governance” de acordo com a declaração de aplicabilidade aprovada.

Estão incluídos no âmbito os serviços partilhados de liderança, planeamento, recursos, avaliação e melhoria e ainda os serviços operacionais: AMS, Data Management, Serviços Security, gestão Centro de Dados Grupo Timestamp.

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão de Segurança da Informação, as empresas garantem a conformidade dos mesmos aos requisitos aplicáveis da norma NP EN ISO/27001:2013 expressos na Matriz de Impacto.

3.4. MAPA DE PROCESSOS



3.7. MATRIZ DE IMPACTO ISO/IEC27001

Norma de referência ISO/IEC27001:2013	4 Contexto da Organização				5 Liderança			6. Planejamento			7 Suporte				8 Operação			9 Avaliação desempenho		10 Melhoria	
	4.1 Compreender a organização e o seu contexto				5.1 Liderança e compromisso			6.1 Ações para endereçar riscos e oportunidades			7.1 Recursos				8.1 Planejamento e Controle Operacional			9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação		10.2 Não conformidade e ação corretiva	
Processos do Sistema de Gestão Integrado	4.2 Compreender necessidades e expectativas partes interessadas	4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão segurança da informação	4.4 Sistema de gestão segurança da informação	5.2 Política segurança da informação	5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.1.1 Generalidades	6.1.2 Avaliação do risco de segurança da informação	6.1.3 Tratamento do risco de segurança da informação	6.2 Objetivos de segurança da informação e planeamento para os alcançar	7.2 Competências	7.3 Consciencialização	7.4 Comunicação	7.5 Informação documentada	8.2 Avaliação do risco de segurança da informação	8.3 Tratamento do risco de segurança da informação	9.2 Auditoria interna	9.3 Revisão pela gestão	10.3 Melhoria contínua			
PR02 Planeamento e Controlo de Atividades																					
PR03 Recursos Humanos e Formação																					
PR04 Gestão de Meios																					
PR06 Compras e Subcontratação																					
PR13 Avaliação e Melhoria																					
PR15 Gestão de Ativos																					
PR16 Segurança da Informação																					

3.8. MAPA DE PROCEDIMENTOS

Contexto da organização e Liderança	Planeamento	Suporte	Operacionalização	Avaliação do desempenho e Melhoria
PR02 Planeamento e Controlo de Atividades		PR03 Recursos Humanos e Formação	PR06 Compras e Subcontratação	PR13 Avaliação e Melhoria
	PR16 Segurança da Informação	PR04 Gestão de Meios	PR07 Venda	
	PR17 Identificação e avaliação de impactes ambientais	PR13 Avaliação e Melhoria	PR08 Projetos de Consultoria	
		PR15 Gestão de Ativos	PR09 Serviços de Consultoria	
			PR18 Gestão Ambiental	

4. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

4.1. APROVAÇÃO DO MANUAL

	Função	Nome	Razão da nova versão
Autor	Director Legal& Human Resources	Ana Gonçalves	<u>Referência às restantes empresas do grupo que apesar de não certificadas, seguem as mesmas políticas, processos e procedimentos..</u>
Validação	Diretor da Qualidade, Ambiente e Segurança da Informação	Patrícia Guerreiro	
Aprovação	Administração/Gerência	João Veiga Leão Silva Nuno Dias	

4.2. OBJETIVOS DO MANUAL

O Manual do Sistema de Gestão Integrado é aprovado pela Administração/Gerência e publicado visando os seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança da Informação do Grupo Timestamp, bem como os seus Processos e requisitos;
- Apresentar externamente o Sistema de Gestão Integrado e demonstrar a sua conformidade com as normas de referência e com requisitos contratualmente definidos.

4.3. REFERÊNCIAS

Constituem referências normativas:

- “NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos”
- “NP EN ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização”
- “NP EN ISO/IEC27001:2013 – Tecnologia de informação; Técnicas de Segurança; Sistema de Gestão de Segurança da Informação: Requisitos” e respetivas corrigendas.

4.4. PRODUÇÃO, REVISÃO E DISTRIBUIÇÃO

A Administração / Gerência da **Timestamp SI; Timestamp:biw e Timestamp SGS** são responsáveis pela aprovação do Manual da Sistema Gestão Integrado e responsabilizam o Diretor da Qualidade pela sua constante atualização, publicação, arquivo e envio à Entidade Certificadora.

O Manual da Sistema Gestão Integrado é obrigatoriamente revisto pela Administração e Gerência no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão e uma nova versão é aprovada sempre que:

- A organização aprova alterações à Política da Qualidade, Ambiente e Segurança da Informação;
- São adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional da organização com impacto no Sistema de Gestão Integrado.

Qualquer Colaborador poderá obter uma cópia do Manual da Qualidade e Ambiente, acedendo à rede.

Os Clientes, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Diretor da Qualidade, diretamente, ou através de qualquer representante da organização.