MANUAL DE GESTÃO

Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda.

Índice

1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 2
1.1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO 2
1.2. BREVE HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO 3
1.3. MISSÃO, VISÃO E VALORES 4
1.4. ESTRATÉGIA 5
1.5. SERVIÇOS E ÁREAS DE ATIVIDADE 6
1.6. GAMA DE PRODUTOS/SERVIÇOS 7
1.7. CERTIFICAÇÕES/MARCAS 7
2. RECURSOS E MEIOS TÉCNICOS 8
2.1. CAPITAL HUMANO 8
2.2. ESTRUTURA 9
2.3. COMUNICAÇÃO 10
2.4. GESTÃO TÉCNICA E ENGENHARIA 10
2.5. FORMAÇÃO 11
3. SISTEMA DE GESTÃO 12
3.1. SISTEMA DE GESTÃO "DA QUALIDADE" 12
3.2. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO 13
3.3. POLITÍCA DE GESTÃO 13
3.4. MODELO DE GESTÃO E CULTURA DE MELHORIA 13
3.5. PROCESSOS ORGANIZACIONAIS 14
3.6. MAPEAMENTO E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS 15

STC | MG/01 | 16.03.2026

1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

1.1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., assenta o desenvolvimento da sua atividade nos segmentos de Sistemas de Ar comprimido e Sistemas de Movimentação de Carga, atuando num vasto leque de indústrias. A sua atividade rege-se, essencialmente, mas não exclusivamente à importação/revenda de equipamentos de movimentação de cargas e ar comprimido.

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., desenvolve a sua atividade interna em instalações que chegam aos 2100 metros quadrados, sabendo que boa parte dos serviços entregues são desenvolvidos na “casa” do Cliente.

O foco está no desenvolvimento de atividades nos segmentos de Ar Comprimido e Sistemas de Movimentação de carga, atuando num vasto leque de indústrias: transformadora, metalúrgica, cerâmica, têxtil, metalomecânica, madeiras, alimentar, transportes e logística, cortiça, entre outras.

Num processo global de compreender e avaliar o contexto organizacional, as necessidades das partes interessadas relevantes, e de mitigar riscos e potenciar as oportunidades, nos processos organizacionais, suportado no Sistema de Gestão, como eixo estratégico para a criação de valor.

STC | MG/01 | 16.03.2026

1.2. BREVE HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda. é uma empresa portuguesa, fundada em 1999, que tem como código de atividade económica principal, CAE: 46690 referente à secção "Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos"

Temos como principal objetivo, compreender as necessidades de cada cliente, fornecendo-lhe a melhor solução para os seus projetos. Para responder a estes objetivos, dispomos de uma equipa qualificada e de métodos e tecnologias recentes, que se aliam à experiência que adquirimos ao longo do tempo, nas áreas de negócio.

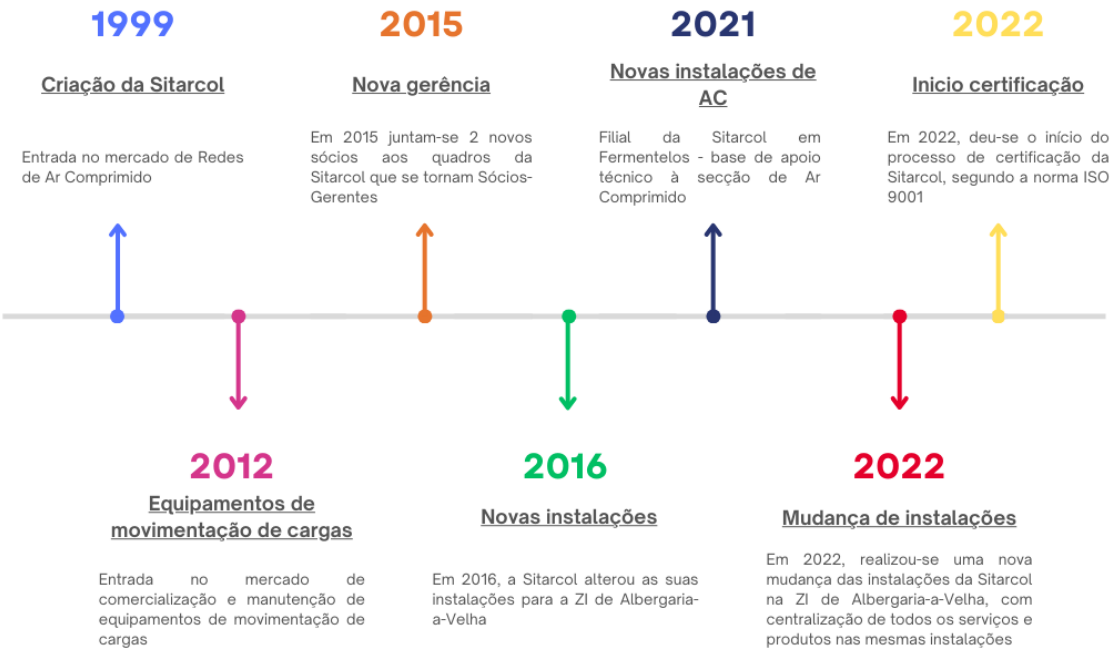

Figura 1 - Timeline Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda.

STC | MG/01 | 16.03.2026

1.3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

A Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., tem como propósito oferecer sistemas/soluções inovadoras, um serviço técnico e suporte de elevada qualidade, nas áreas de negócio: Ar Comprimido e Movimentação de Cargas, a par de uma gestão eficiente, focada na criação de valor nos Produtos e Serviços, que permita à organização ser continuamente credível e competitiva, num ambiente de negócio sustentável, bem como, a todos os *stakeholders* relevantes.

VISÃO

A Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., ambiciona ser uma empresa, reconhecida nas suas áreas de negócio, como tecnicamente capaz e competitiva, economicamente sustentável, ambiental e socialmente responsável e legalmente assertiva, fortalecendo as sinergias de parceria, na criação de valor com os *stakeholders* relevantes, no caminho do desenvolvimento sustentável.

VALORES

Estão na base do compromisso que assumimos com os nossos *stakeholders* relevantes, a mesma medida, aqueles que exigimos dos nossos interlocutores e das relações que estabelecemos.

- ✓ Transparência
- ✓ Integridade
- ✓ Segurança
- ✓ Competência e Espírito de Equipa
- ✓ Excelência Técnica
- ✓ Responsabilidade ambiental
- ✓ Orientação e Respeito para com os Stakeholders

STC | MG/01 | 16.03.2026

1.4. ESTRATÉGIA

A estratégia da Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., passa muito pelas questões de produtividade e qualidade (Gestão Técnica e Engenharia e Assistência Técnica), com processos mais robustos e eficientes, e pela melhoria do desempenho da empresa nas áreas de atividade.

Substanciando, concretizar os investimentos necessários para assegurar uma organização mais sustentável, digital e competitiva, capaz de criar serviços, processos e sistemas de maior valor acrescentado, assentes em três dimensões: Resiliência organizacional, Excelência Técnica e Transição Digital.

A estratégia da organização é elencada pelo crescimento e desenvolvimento sustentado nas áreas onde opera, com uma gestão de continuidade dos negócios, e criando novas oportunidades de atuação e mercados.

Por forma a contextualizar a estratégia organizacional, tendo o foco no compromisso da sustentabilidade, com base nos 6 eixos estratégico:

- ✓ **Eixo 1**: Investir na Economia Verde;
- ✓ **Eixo 2**: Oferecer Sistemas/Soluções tecnicamente capazes e competitivos;
- ✓ **Eixo 3**: Implementar a Digitalização ao nível dos Processos Organizacionais;
- ✓ **Eixo 4**: Aumentar a produtividade dos Serviços e Processos de Criação de Valor;
- ✓ **Eixo 5**: Certificar o Sistema de Gestão, pela NP EN ISO 9001;
- ✓ **Eixo 6**: Potenciar as competências dos Recursos Humanos, para um eficiente desempenho.

A Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., tem assim como estratégia, **fazer mais e melhor**, suportada no **conhecimento**, no **rigor**, **Técnico**, **Engenharia** e **Assistência Técnica**, sendo uma constante preocupação o envolvimento de todos, de forma a criar **sinergias** com a rede de parceiros, para a obtenção dos **resultados expectáveis**, tendo o foco no **Compromisso** da **Sustentabilidade.**

1.5. SERVIÇOS E ÁREAS DE ATIVIDADE

O nosso *core business* baseia-se nos serviços de Comercialização, Engenharia e Desenvolvimento de Instalação, Manutenção e Aluguer de Soluções / Sistemas de ar comprimido e movimentação de cargas. Temos como meta: fazer mais e melhor, abranger diferentes mercados e ampliar os nossos sectores comerciais.

Na Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., a nossa vontade em crescer, leva a que constantemente nos desafiemos em cada projeto ao qual nos propomos, assim, contamos com todos os parceiros de negócio para nos acompanhar nesta caminhada.

Pelo compromisso total com a nossa Missão, ambicionamos prover todos os nossos clientes de soluções que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. Através de um levantamento cuidado das suas necessidades, sejam elas produtivas, logísticas, de segurança, ergonómicas, de gestão de recursos ou que lhes permita ter um plano de contingência evitando cenários nefastos, e com o suporte dos nossos parceiros oficiais e outros fornecedores de confiança, oferecemos as melhores soluções, considerando sempre as suas expectativas.

A Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., destaca-se pelo fornecimento de equipamentos e acessórios inerentes às duas áreas de negócio principais, prestação de serviço de garantia e revisão/manutenção preventiva, mas também pelo exercício de desenvolvimento e instalação de redes e centrais de ar comprimido, reparação e recondicionamento de equipamentos multimarca, fornecimento de equipamentos de segmentos emergentes nos parceiros atuais.

STC | MG/01 | 16.03.2026

1.6. GAMA DE PRODUTOS/SERVIÇOS

A Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., apresenta uma vasta gama de produtos essencialmente nas áreas de negócio e distribuídas pelos parceiros estratégicos, em Soluções / Sistemas de Ar Comprimido e Movimentação de Cargas.

A informação e dados técnicos das gamas dos produtos, equipamento e serviços podem ser solicitados à equipa comercial da organização e/ou analisados no site em empresa: www.sitarcol.pt.

As opções de serviços nas duas áreas de negócio são similares: comercialização, manutenção, reparação e aluguer. No que diz respeito à área de negócio, Soluções / Sistemas de Ar Comprimido, de referir a possibilidade do desenvolvimento do estudo/projeto, pela equipa do Departamento Técnica e Engenharia, por forma a dar resposta à melhor solução, considerando todos os fatores e requisitos das partes intervenientes.

1.7. CERTIFICAÇÕES/MARCAS

Área	Regulamentos/Diretivas/Normas	Logo
Gestão de Óleos (comum)	Regulamentos/Diretivas de acordo com ECOLUB	Sogilub
Sistema de Gestão	NP EN ISO 9001:2015	SITARCOL
Gestão de pneus usados	Obrigações e responsabilidades decorrentes do Decreto-Lei nº 152-D/2017, de 11 de dezembro	valorpneu
Baterias/Pilhas e Acumuladores	Obrigações e responsabilidades decorrentes do Decreto-Lei nº 152-D/2017, de 11 de dezembro	valorcar valorizamos o ambiente
Embalagens	Obrigações e responsabilidades decorrentes do do Decreto-Lei nº 152-D/2017, de 11 de dezembro (Processo em análise)	sociedade ponto verde

Tabela 1 - Regulamentos/Diretivas, normas específicas nos vários âmbitos da Sitarcol, nomeadamente produtos e gestão de recursos,

2. RECURSOS E MEIOS TÉCNICOS

2.1. CAPITAL HUMANO

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., para enfrentar a competitividade do mercado e garantir a sustentabilidade da empresa, investe cada vez mais na gestão do capital humano.

O capital humano da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., alicerça-se em pessoas com competências adquiridas na base do conhecimento, experiência, escolaridade e formação profissional.

Substanciando a norma orientadora de que as organizações são as pessoas, fomenta-se o crescimento e desenvolvimento individual e, procura-se promover um ambiente onde as pessoas sintam que são consideradas e tratadas como fator de sucesso.

A atribuição de autoridades e responsabilidades é definida pela gerência. As principais, atribuições e responsabilidades do sistema de gestão estão descritas e documentadas no Manual de Funções e matriz de competências.

Como resultado dessas orientações, a Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., é detentora de uma equipa de profissionais, capaz de enfrentar todos os desafios diários e preparar o futuro numa visão holística, com grande sentido de responsabilidade profissional, competência técnica, com espírito critico e motivada, privilegiando ainda o dinamismo, a ambição, a criatividade, a proteção individual e ambiental, com uma forte cultura de cooperação entre toda a estrutura da equipa.

STC | MG/01 | 16.03.2026

2.2. ESTRUTURA

A Estrutura Organizacional e Funcional da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., tem por base o seguinte Organograma:

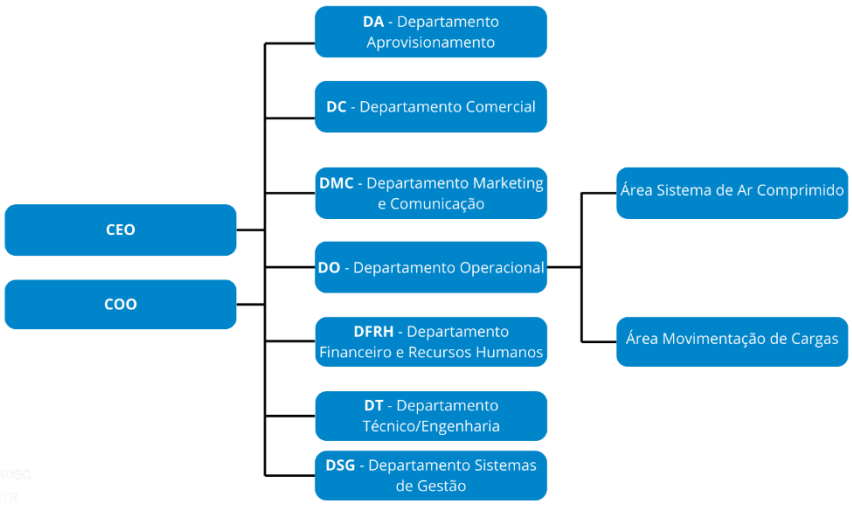

Figura 2 – Organograma, não nominativo da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda.

STC | MG/01 | 16.03.2026

2.3. COMUNICAÇÃO

Para a Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., a estrutura funcional e transversal e ao cultivo de relações de proximidade às diferentes partes interessadas, o fluxo de informação organizacional, além da comunicação formalizada e documenta, tem uma componente significativa de contacto direto e informal. Permite manter um fluxo de informação, célere na recolha de ideias e o empreendimento rápido de ações para inovar, desenvolver, melhorar e potenciar novos produtos e serviços, nas várias áreas de atividade.

O Sistema de Gestão (SG), que se promove é acompanhado por uma estratégia de comunicação interna e externa, coerente com a missão, visão e valores incorporados e projetados, segundo a informação documentada do SG, nos vários públicos. Através de diferentes interfaces, promove-se a comunicação diferenciada de acordo com o público-alvo,

Na Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., a comunicação é uma poderosa fonte de divulgação, identificação, análise e solução de problemas e disseminação de conhecimento, essencial para a transmissão dos objetivos operacionais e estratégicos. Alinhados com Política de Gestão, substanciando no Plano Estratégico, por forma a criar uma rede de sinergias comunicacional com todas as partes interessada/parceiros relevantes, tendo o foco no Compromisso da Sustentabilidade.

2.4. GESTÃO TÉCNICA E ENGENHARIA

A Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., pretende destacar-se no mercado através da utilização das suas capacidades e soluções inovadoras de Gestão Técnica e Engenharia, posicionando-se como uma referência nos seus setores de atividade.

Ao apostar na excelência técnica e na eficiência dos seus processos, a Sitarcol – Sociedade de Ar Comprimido, Lda., diferencia-se dos concorrentes, oferecendo aos seus clientes um serviço de elevado valor acrescentado, assente na inovação, fiabilidade e otimização de recursos.

STC | MG/01 | 16.03.2026

2.5. FORMAÇÃO

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., considera a vertente da formação, como o pilar diferenciador, pelo que proporciona aos seus colaboradores mais conhecimento e potencia maior competência dos recursos humanos, para um eficiente desempenho.

A formação dos colaboradores é um dos princípios basilares para o alcance da eficiência em tudo o que fazemos. Os colaboradores são assim envolvidos na sua fase de integração inicial na organização, estando implementado uma metodologia de acolhimento que procura sensibilizar e motivar os colaboradores, entre outras matérias para as boas práticas e de segurança.

A elaboração de planos de formação/sensibilização, e consequentemente ações de formação ou sensibilização adequadas, resultam do levantamento de necessidades de competências em função dos objetivos da organização (face a novos processos, produtos/serviços, equipamentos, reestruturações, necessidades e expetativas dos parceiros, clientes, mercado, etc). Nestas ações, são promovidas estratégias de envolvimento e participação dos colaboradores no próprio SG, de forma a promover a melhoria contínua do seu desempenho.

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., tem-se associado, ao longo da sua história, a entidades de cariz formativo e de consultoria através de parceiros com esse core business ou, por outro lado, às marcas para as quais é distribuidor, nomeadamente em Plataformas elevatórias, Manobração de empilhadores, ERP´s ou plataformas online, entre outros, sendo ações de formação subcontratadas pela Sitarcol, aplicáveis, tanto aos seus colaboradores como a clientes.

Para a Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., a vertente da formação será sempre um fator crucial, um vetor para fortalecer o seu maior Capital, o Humano, alicerçado em pessoas, com competências adquiridas, na base do conhecimento teórico e prático, da experiência, escolaridade, formação, qualificação e consciencialização para a transferência do saber, nos nossos processos e atividades e cadeia de valor onde nos integramos.

STC | MG/01 | 16.03.2026

3. SISTEMA DE GESTÃO

3.1. SISTEMA DE GESTÃO "DA QUALIDADE"

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., considera crucial e estratégico, sendo inclusive um dos eixos da estratégia da organização a implementação e manutenção de um Sistema de gestão "da Qualidade", por forma a potenciar toda a cadeia de valor.

Num contexto de promover o pensamento baseado no risco, de forma holística no SG, tendo por objetivo, a identificar, avaliar, monitorizar e atuar, perante as ameaças e consequentes potenciais impactes na organização, com o intuito de mitigar os riscos e potenciar as oportunidades de melhoria, com o desenvolvimento de novos conhecimentos, na inovação dos serviços, processos e sistemas, da Sitarcol - Lda., tem vindo a construir e a sedimentar uma cultura de melhoria, focada no planeamento, na realização/operacionalização, na medição/monitorização e na tomada de ação, numa gestão integrada dos processos, traduzida no acompanhamento de indicadores de desempenho e operacionais.

A definição objetiva de metodologias concretas e transversais, com suporte na missão e nos valores organizacionais, substanciada na definição e interação dos processos, e potenciando uma gestão eficiente, com o desenvolvimento crescente de sinergias entre as partes interessadas relevantes, por forma a potenciar toda a cadeia de valor, e a traçar o caminho do desenvolvimento sustentável.

O Sistema Integrado de Gestão da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., está estruturado, segundo o seguinte esquema:

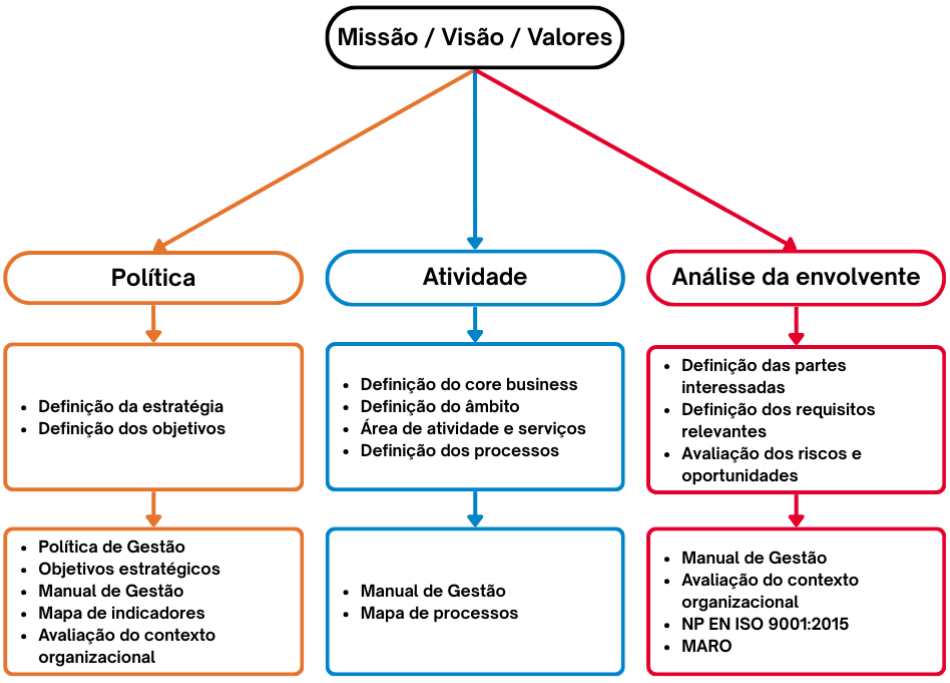

Figura 3 – Esquema da estrutura do Sistema de Gestão da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda.

3.2. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO

"Comercialização, Engenharia e Desenvolvimento de Instalação, Manutenção e Aluguer de Soluções / Sistemas de ar comprimido e movimentação de cargas."

3.3. POLITÍCA DE GESTÃO

A política de gestão, Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., está definida em documento próprio.

3.4. MODELO DE GESTÃO E CULTURA DE MELHORIA

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., tem implementado um modelo de gestão baseado numa abordagem por processos. Num contexto de promover o pensamento baseado no risco, por forma a identificar, avaliar e atuar, perante as ameaças e consequentes potenciais impactes na organização, com o intuito de mitigar os riscos, e por outro lado, de potenciar as oportunidades de melhoria, com o desenvolvimento de novos conhecimentos, na inovação de Produtos/Serviços, Processos e Sistemas.

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., tem vindo a construir e a sedimentar uma Cultura de Melhoria, focada no planeamento, realização, na medição, monitorização e gestão dos processos, traduzida no acompanhamento de indicadores de desempenho *KPI´s* e operacionais.

São estabelecidos objetivos para a organização e gestão de cada um dos processos. Cada processo, por sua vez, conta com vários procedimentos que descrevem o modo de funcionamento e gestão de cada atividade. Os objetivos estabelecidos, bem como as estratégias a implementar para os alcançar, constituem o Planeamento do Sistema de Gestão, cuja avaliação e seguimento é efetuada pela Gerência e os responsáveis dos processos, de acordo com a periodicidade estabelecida. A revisão do Sistema de Gestão é realizada periodicamente de forma integrada com a Revisão do Planeamento de Gestão Global da empresa, avaliando os requisitos das partes interessadas relevantes, permitindo avaliar a eficácia e adequabilidade do sistema, estabelecer novos objetivos, identificar, avaliar e acompanhar riscos e oportunidades. Por forma a planear ações que visem minimizar os riscos e potenciar as oportunidades, bem como, promovendo a melhoria continua.

Um dos fatores cruciais, no modelo de gestão da nossa organização é o fator humano, que tem sido a chave do sucesso da Sitarcol- Sociedade de ar comprimido, Lda., onde todos têm o compromisso e a cultura da empresa de cooperação, que permitem continuamente melhorar e assumir, desenvolver serviços de maior Excelência Técnica.

A Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda., promove uma dinâmica de Melhoria, para um Desenvolvimento Sustentável do negócio, na vertente Económica, Social e Ambiental.

STC | MG/01 | 16.03.2026

3.5. PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

De forma resumida é ilustrada a interação da abordagem por processos, que compõem o Sistema de Gestão. Os processos organizacionais estruturam-se nas seguintes tipologias:

- Processos de Gestão e Coordenação;
- Processos de Suporte;
- Processos de Operacionalização ou de Realização;
- Processos de Desempenho e Melhoria.

Processos Organizacionais	Gestor de Processo	Tipologia de Processos
G.01 - Gestão / SG	Gerência	Processo de Gestão e Coordenação
O.01 - Gestão Comercial	RDC	Processos de Operacionalização / Realização
O.02 - Gestão Técnica e Engenharia	RDT	
O.03 - Assistência Técnica	RDO (RSAC | RSMC)	
O.04 - Gestão de Aprovisionamento	RDA	
S.01 - Gestão de Recursos Humanos| Financeiro & Contabilístico	RDFRH	Processos de Suporte
S.02 - Gestão de Infraestruturas e Equipamentos (para operacionalização dos Processos)	RDO	
S.03 - Gestão Informação Documentada e Comunicação	RDSG/RDMC	
M.01 - Avaliação de Desempenho e Melhoria Contínua	RDSG	Processos Desempenho e Melhoria
9 Processos Organizacionais	8 Direções	4 Tipologias

Figura 4 – Processos organizacionais e tipologias do Sistema de Gestão da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda.

STC | MG/01 | 16.03.2026

3.6. MAPEAMENTO E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

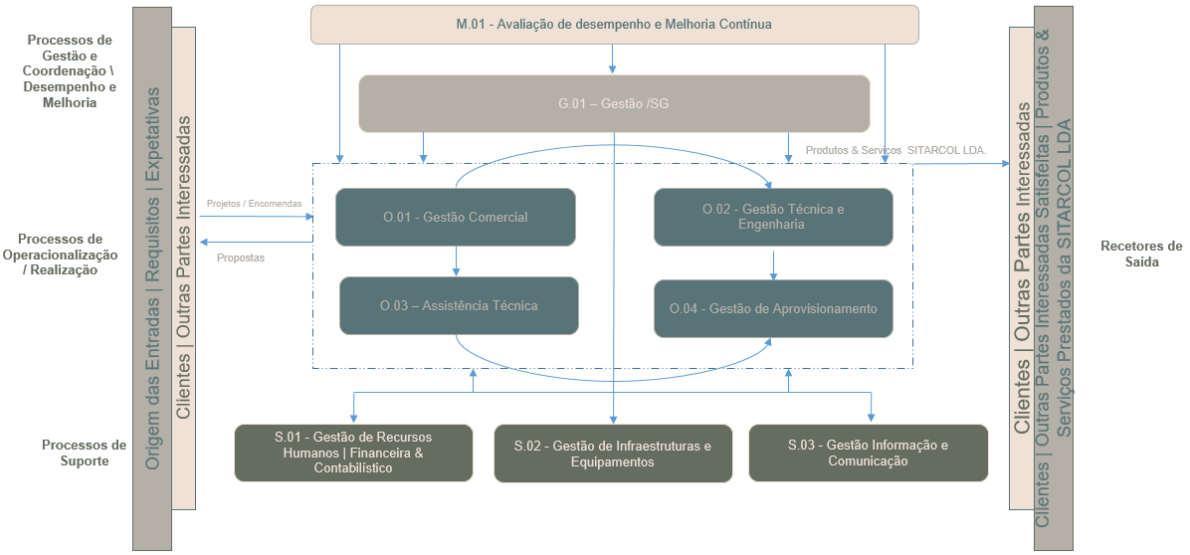

Figura 5 – Mapeamento dos Processos organizacionais da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda.

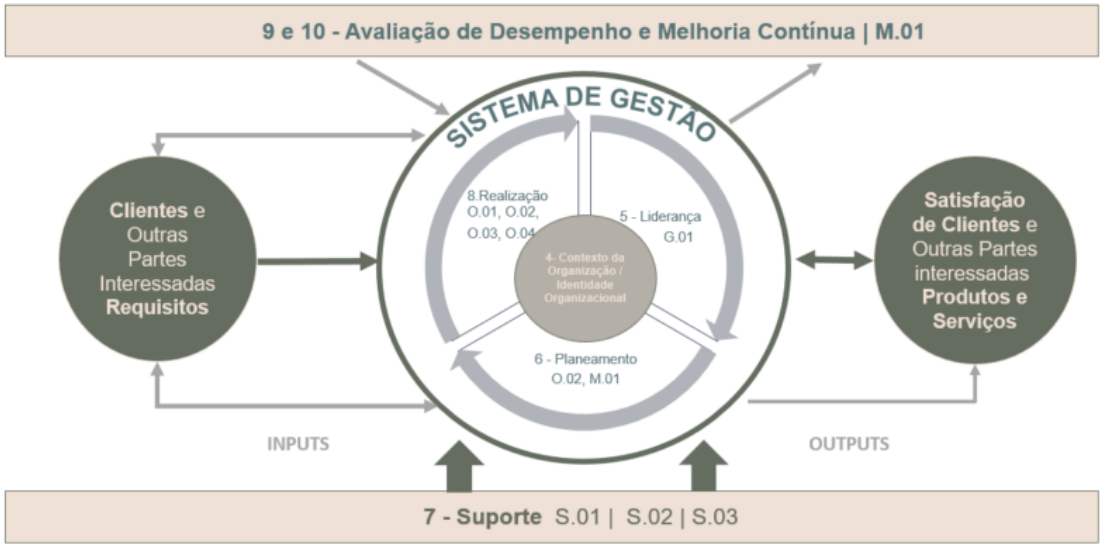

Figura 6 - Interação dos Processos organizacionais da Sitarcol - Sociedade de Ar Comprimido, Lda.