


**ESTGF**

**POLITÉCNICO  
DO PORTO**




# **MANUAL DA QUALIDADE**

|   |                            |                  |
|---|----------------------------|------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b> |
|   |                            | PÁGINA 2 DE 30   |

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>REGISTO DE EDIÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE</b>            | <b>4</b>  |
| <b>PROMULGAÇÃO E COMPROMISSO DA PRESIDÊNCIA</b>             | <b>7</b>  |
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>  | <b>8</b>  |
| 1.1 CARATERIZAÇÃO DA ESCOLA                                 | 8         |
| 1.2 IDENTIFICAÇÃO E HISTÓRICO DA ESTGF                      | 9         |
| 1.3 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO                               | 12        |
| 1.4 FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE                                  | 12        |
| 1.5 COMUNICAÇÃO INTERNA                                     | 13        |
| 1.6 REPRESENTANTE DA GESTÃO                                 | 13        |
| 1.7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL                                  | 14        |
| 1.7.1 DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS                   | 14        |
| 1.8 GESTÃO DE RECURSOS                                      | 15        |
| 1.8.1 RECURSOS HUMANOS                                      | 15        |
| 1.8.2 INFRAESTRUTURA  | 15        |
| <b>2. O MANUAL DA QUALIDADE</b>                             | <b>16</b> |
| 2.1. INTRODUÇÃO AO MQ                                       | 16        |
| 2.2 OBJETIVO DO MQ  | 16        |
| 2.3 GESTÃO DO MQ  | 16        |
| 2.3.1 ELABORAÇÃO E VERIFICAÇÃO                              | 16        |
| 2.3.2 REVISÃO/ ATUALIZAÇÃO                                  | 16        |
| 2.3.3 APROVAÇÃO   | 17        |
| 2.3.4 DISTRIBUIÇÃO  | 17        |
| 2.3.5 ARQUIVO   | 17        |
| 2.4 SIGLAS E DEFINIÇÕES                                     | 17        |
| 2.4.1 SIGLAS  | 17        |
| 2.4.2 DEFINIÇÕES  | 18        |
| <b>3.SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>                     | <b>19</b> |
| 3.1 VISÃO   | 19        |
| 3.2 MISSÃO (DE ACORDO COM O ART. 2º DOS ESTATUTOS DA ESTGF) | 19        |
| 3.3 POLÍTICA DA QUALIDADE                                   | 20        |
| 3.4 CAMPO DE APLICAÇÃO                                      | 21        |
| 3.5 ATIVIDADES NO ÂMBITO DO SGQ                             | 21        |
| 3.6 PLANEAMENTO DA QUALIDADE                                | 21        |
| 3.7 DOCUMENTAÇÃO DO SGQ                                     | 22        |
| 3.8 REQUISITOS NORMATIVOS                                   | 23        |
| 3.9 REVISÃO PELA GESTÃO                                     | 23        |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                       |
|---|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>      |
|   |                            | <b>PÁGINA 3 DE 30</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.10 PROCESSOS DO SGQ</b>  | <b>24</b> |
| 3.10.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS  | <b>24</b> |
| 3.10.2 MAPA DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS  | <b>25</b> |
| 3.10.3 – PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS   | <b>28</b> |
| 3.10.4 – CORRESPONDÊNCIA DOS PROCESSOS COM OS REQUISITOS DA NORMA DE REFERÊNCIA | <b>30</b> |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |


**REGISTO DE EDIÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE**

| EDIÇÃO | PÁGINA           | DATA       | RESUMO DAS ALTERAÇÕES   |
|--------|------------------|------------|---|
| 1      | -----            | 2005-10-26 | Versão inicial.   |
| 2      | 17-22-23-24      | 2005-12-15 | Alterações à Política da Qualidade e ao Mapa de Interação dos Processos.  |
| 3      | 6-20             | 2006-06-23 | Alteração do Representante da Gestão e da periodicidade da Revisão pela Gestão.   |
| 4      | 19-24            | 2007-01-15 | Revisão da terminologia da Figura 1 (hierarquia da documentação) e inserção de quadro de procedimentos documentados.  |
| 5      | 6-9-12-20        | 2007-06-21 | Alteração da Promulgação, da Tabela 1, do Organigrama da ESTGF e da periodicidade da Revisão pela Gestão.   |
| 6      | 7-8-17           | 2007-12-10 | Atualização, com a inserção das licenciaturas pós-laborais, do elenco de oferta formativa graduada da ESTGF. Atualização das áreas científicas. Alteração aos objetivos da qualidade.   |
| 7      | 17-25            | 2008-02-15 | Eliminação da exclusão à cláusula 7.5.2. da Norma NP EN ISO 9001:2000.  |
| 8      | 11-13            | 2008-05-21 | Atualização do organigrama da ESTGF e do endereço eletrónico onde são disponibilizados os documentos do SGQ.  |
| 9      | 8-14-22-23-24-25 | 2008-12-19 | Atualização da Tabela 1 - Licenciaturas e Áreas Científicas, relativamente aos cursos de LEI e LCE, diurno mais pós laboral e inserção da sigla IPP no ponto 2.4.1. Atualização da tabela de Procedimentos Documentados e do Mapa de Interação dos Processos. |
| 10     | 11, 22-25        | 2009-01-20 | Atualização do Organigrama Funcional e revisão do Mapa de Interação dos Processos.  |
| 11     | 17, 20, 26       | 2009-02-05 | Alteração na norma de referência: passando a ser NP EN ISO 9001:2008. Clarificação do ponto 3.4. Atualização do ponto 3.8. e da tabela do ponto 3.10.4.   |
| 12     | 5                | 2009-02-10 | Retificação da data na página 5.  |
| 13     | 11, 22-25        | 2009-05-27 | Atualização do Organigrama Funcional e atualização no ponto 3.10.2 – Mapa de Interação dos Processos.   |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |


| EDIÇÃO | PÁGINA                        | DATA       | RESUMO DAS ALTERAÇÕES  |
|--------|-------------------------------|------------|--|
| 14     | 16                            | 2009-10-11 | Alteração no ponto 3.2 – Missão, de acordo com o art. 2º dos Estatutos da ESTGF.   |
| 15     | 8, 11, 14, 21, 22 – 25, 26    | 2010-03-02 | Adaptação referente à mudança do organigrama da ESTGF, mais especificamente, “Direção” para “Presidência” e atualização de siglas e definições de serviços/gabinetes da ESTGF.<br>Atualização do ponto 1.2-Identificação e Histórico da ESTGF; Atualização do Organigrama Funcional; Atualização do ponto 2.4.1-Siglas e Definições, 3.10.1-Identificação de Processos do SGQ, 3.10.2-Mapa de Interação de Processos e ponto 3.10.3- Procedimentos documentados. |
| 16     | 8, 9, 12, 15, 23-26           | 2011-11-18 | Atualização do ponto 1.2 - Identificação e Histórico da ESTGF. Atualização da Tabela 1 – Cursos e Áreas Técnico-Científicas. Alteração do ponto 1.7 – Organigrama Funcional e do ponto 2.3.4 – Distribuição. Revisão do ponto 3.10.2 – Mapa de Interação de Processos.   |
| 17     | 8, 9, 12, 15, 16, 23, 27 e 28 | 2012-12-07 | Revisão a todo o manual, com a atualização dos pontos 1.2 – Identificação e Histórico da ESTGF, 1.7 – Organigrama Funcional, 2.4.1 – Siglas, 3.10.2 – Mapa de Interação dos Processos, 3.10.3 – Procedimentos documentados e 3.10.4 – Correspondência dos Processos com os Requisitos da Norma de Referência.  |
| 18     | 12, 22-28                     | 2013-01-18 | Correção da fonte do ponto 1.7. Eliminação do processo PS04 no mapa de processos do ponto 3.10.1. Atualização dos pontos 3.10.2 – Mapa de interação dos processos, 3.10.3 – Procedimentos documentados e 3.10.4 – Correspondência dos processos com os requisitos da norma de referência.  |
| 19     | 8, 9, 12, 15, 16, 23-26       | 2013-11-22 | Atualização dos pontos 1.2 – Identificação e histórico da ESTGF, 1.7 – Organigrama funcional e 2.4.1 – Siglas. Revisão e alteração do ponto 3.10.2 – Mapa de interação dos processos.  |
| 20     | 6, 8 - 10, 12 E 18            | 2014-12-02 | Revisão a todo o manual, com a alteração dos pontos: Promulgação e compromisso da Presidência; 1.2 – Identificação e Histórico da ESTGF; Tabela 1 – Cursos e Áreas Técnico-Científicas; e 1.7 – Organigrama Funcional.   |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                       |
|---|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>      |
|   |                            | <b>PÁGINA 6 DE 30</b> |

| EDIÇÃO | PÁGINA   | DATA       | RESUMO DAS ALTERAÇÕES  |
|--------|--|------------|--|
| 21     | 7; 9-10;<br>11; 12; 14;<br>18; 20; 24;<br>27; 29 e<br>30 | 2015-12-15 | Revisão a todo o manual, com a alteração dos pontos: Promulgação e compromisso da Presidência; 1.2 – Identificação e Histórico da ESTGF; Tabela 1 – Cursos e Áreas Técnico-Científicas; Projeto de Desenvolvimento; 1.7 – Organigrama Funcional; 2.4.1 – Siglas; 3.3 – Política da Qualidade; Objetivos da Qualidade; 3.10.1 - Identificação dos Processos; 3.10.2 – Mapa de Interação de Processos; e 3.10.3 – Procedimentos documentados; 3.10.4 – Correspondência dos Processos com os Requisitos da Norma de Referência. |
| 22     | 24 e 27  | 2016-03-17 | Atualização dos pontos: 3.10.1 - Identificação dos Processos e 3.10.2 – Mapa de interação dos Processos  |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                       |
|---|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>      |
|   |                            | <b>PÁGINA 7 DE 30</b> |

## PROMULGAÇÃO E COMPROMISSO DA PRESIDÊNCIA

A Presidência da ESTGF declara que o presente Manual da Qualidade suporta fisicamente o Modelo de Gestão Organizacional adotado, definindo a sua Política Organizacional e descrevendo o Sistema de Gestão da Qualidade implementado, tendo como base de referência a norma NP EN ISO 9001:2008.

A Política Organizacional, os Objetivos e o Sistema de Gestão da Qualidade descritos neste Manual são de cumprimento obrigatório para toda a estrutura funcional da ESTGF.

A análise da adequabilidade deste Manual é efetuada em reunião de revisão pela gestão e tem lugar, pelo menos, duas vezes por ano ou sempre que as práticas nele descritas tenham sofrido alterações.

O Presidente é o Representante da Gestão para a Qualidade, tendo a responsabilidade de averiguar, assegurar de forma continuada e a todos os níveis, o grau de cumprimento e adequação das determinações que constam do presente Manual da Qualidade.

O coordenador do Gabinete da Qualidade é o responsável pela dinamização de todo o sistema devendo permanentemente observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual e manter a Presidência informada das ocorrências.

A Presidente,

*Doutora Dorabela Gamboa*

*15 de dezembro de 2015*

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |



## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 CARATERIZAÇÃO DA ESCOLA


A Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras (ESTGF), integrada no Instituto Politécnico do Porto, foi criada pelo Decreto-Lei nº 264/99, de 14 de Julho, iniciou a sua atividade no ano letivo de 1999/2000.

A ESTGF:

- Em termos de especificidade, no que respeita ao seu enquadramento regional, pauta-se por imperativos de serviço público, com particular relevância para a região onde se encontra localizada: o Vale do Sousa e Baixo Tâmega;
- Dedicar especial atenção às particularidades da região onde se encontra inserida, contribuindo para o seu desenvolvimento social, económico e cultural, e respondendo às necessidades detetadas nesta mesma região;
- Visa constituir-se como exemplaridade e demonstração de qualidade institucional;
- Enquanto instituição de ensino superior, tem por fins:
  - a) A formação humana, cultural, científica, técnica, pedagógica e profissional de nível superior nas áreas de ensino administradas nesta Escola;
  - b) O desenvolvimento de projetos de cariz científico;

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |



|   |                            |                       |
|---|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>      |
|   |                            | <b>PÁGINA 9 DE 30</b> |

- c) A prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de valorização recíproca;
- d) A participação em projetos de cooperação nacional e internacional, privilegiando, relativamente a estes últimos, os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa.

## 1.2 IDENTIFICAÇÃO E HISTÓRICO DA ESTGF

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Denominação:</b> | Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras (ESTGF)   |
| <b>Morada:</b>      | Rua do Curral, Casa do Curral, Margaride, 4610-156 Felgueiras  |
| <b>Telefone:</b>    | 255314002  |
| <b>Fax:</b>         | 255314120  |
| <b>E-mail:</b>      | <a href="mailto:correio@estgf.ipp.pt">correio@estgf.ipp.pt</a> |

A Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras tem em funcionamento vinte e três cursos, dos quais sete conferentes de nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações (Cursos Técnicos Superiores Profissionais) e dezasseis conferentes de grau académico, oito de primeiro ciclo (Licenciatura) e oito de segundo ciclo (Mestrado). Os cursos conferentes de grau académico estão adaptados ao Modelo de Bolonha e devidamente acreditados pela A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Estes cursos estão suportados em cinco áreas técnico-científicas e são ministrados em regime Diurno e Pós-Laboral.

Sete cursos técnicos superiores profissionais:

- Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis;
- Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Gestão de Vendas e Espaços Comerciais;
- Gestão e Negócio de PME;
- Informática de Gestão;
- Manutenção Industrial;
- Redes e Sistemas Informáticos.

Oito licenciaturas:

- Ciências Empresarias;
- Engenharia Informática;

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

- Engenharia de Segurança do Trabalho;
- Segurança do Trabalho e Ambiente;
- Segurança Informática em Redes de Computadores;
- Sistemas de Informação para a Gestão;
- Solicitadoria;
- Tecnologias da Madeira.

Oito mestrados:

- Engenharia Informática;
- Gestão das Organizações do 3.º Setor;
- Gestão de Projetos;
- Gestão e Internacionalização de Empresas;
- Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Redes e Serviços de Comunicação;
- Solicitadoria;
- Métodos de Apoio à Decisão Empresarial.

Estes cursos estão suportados em cinco áreas técnico-científicas, a saber:


- Ciências Jurídicas e Sociais;
- Ciências Empresariais;
- Ciências Naturais e Exatas;
- Informática;
- Segurança e Saúde.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

Tabela 1 - Cursos e Áreas Técnico - Científicas

| Cursos        |   | Áreas Técnico - Científicas  |                       |             |                            |                   |
|---------------|---|------------------------------|-----------------------|-------------|----------------------------|-------------------|
|               |   | Ciências Jurídicas e Sociais | Ciências Empresariais | Informática | Ciências Naturais e Exatas | Segurança e Saúde |
| CTeSP         | Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis    | X                            |                       | X           | X                          |                   |
|               | Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança           | X                            | X                     |             | X                          | X                 |
|               | Gestão de Vendas e Espaços Comerciais               | X                            | X                     | X           | X                          | X                 |
|               | Gestão e Negócio de PME                             | X                            | X                     | X           | X                          | X                 |
|               | Informática de Gestão                               | X                            | X                     | X           | X                          | X                 |
|               | Manutenção Industrial                               | X                            |                       | X           | X                          | X                 |
|               | Redes e Sistemas Informáticos                       | X                            |                       | X           | X                          |                   |
| Licenciaturas | Engenharia Informática                              |                              |                       | X           | X                          |                   |
|               | Ciências Empresariais                               | X                            | X                     | X           | X                          |                   |
|               | Solicitadoria                                       | X                            | X                     |             |                            |                   |
|               | Engenharia de Segurança do Trabalho                 | X                            | X                     |             | X                          | X                 |
|               | Sistemas de Informação para a Gestão                | X                            | X                     | X           |                            |                   |
|               | Segurança Informática em Redes de Computadores      | X                            |                       | X           | X                          |                   |
|               | Tecnologias da Madeira                              | X                            |                       |             | X                          | X                 |
| Mestrados     | Engenharia Informática                              | X                            | X                     | X           |                            |                   |
|               | Redes e Serviços de Comunicação                     |                              |                       | X           |                            |                   |
|               | Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança | X                            | X                     |             |                            | X                 |
|               | Gestão e Internacionalização de Empresas            | X                            | X                     |             | X                          |                   |
|               | Gestão das Organizações do 3.º Setor                | X                            | X                     |             | X                          |                   |
|               | Gestão de Projetos                                  | X                            | X                     | X           |                            |                   |
|               | Solicitadoria                                       | X                            |                       |             |                            |                   |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                        |
|---|----------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>       |
|   |                            | <b>PÁGINA 12 DE 30</b> |

A Escola, além dos cursos já referidos, aposta também em Cursos de pós-graduação, em diferentes áreas do saber, que vão de encontro às necessidades do meio envolvente.

## **PROJETO DE DESENVOLVIMENTO**

Consideramos que a Escola, ainda em fase inicial, precisa de crescer de modo a atingir uma frequência de cerca de 1350 estudantes em formação graduada. Deste modo, para a concretização do projeto, a Escola deverá aumentar a sua estrutura em meios humanos, nomeadamente, docentes altamente qualificados. A criação de novos ciclos de estudo contribuirá para esse objetivo, potenciando uma estrutura científica autónoma.

Atendendo, precisamente à caracterização da área geográfica em que nos inserimos, a Escola, além da formação inicial, aposta na formação de nível superior e na formação de ativos, através de cursos técnicos superiores profissionais e pós-graduação.

### **1.3 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO**

A Presidência compromete-se a divulgar e comunicar, na Escola, a importância do cumprimento dos requisitos dos estudantes e das restantes partes interessadas através de:

- Definição da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade;
- Revisão do sistema;
- Disponibilização dos recursos necessários para dar cumprimento à política estabelecida.

A Presidência é responsável por promover a sensibilização para o cumprimento destes requisitos.


### **1.4 FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE**

O principal objetivo da ESTGF é o de procurar oferecer um ensino de excelência através da formação de um corpo de diplomados altamente qualificados.

A ESTGF,

- Mede o grau de satisfação dos estudantes e das restantes partes interessadas;
- Proceda ao tratamento efetivo de não conformidades e de reclamações e tem mecanismos de monitorização com vista a desencadear ações de melhoria contínua.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                  |
|---|----------------------------|------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b> |
|   |                            | PÁGINA 13 DE 30  |

Com base nos resultados de cada um dos parâmetros avaliados, a Presidência da Escola define as ações a desenvolver para assegurar que as necessidades específicas e as expectativas dos estudantes e das restantes partes interessadas são identificadas, são depois convertidas em requisitos e, finalmente, totalmente cumpridas.

### 1.5 COMUNICAÇÃO INTERNA

O Gabinete da Qualidade (GQ) é responsável por assegurar que a documentação de suporte do SGQ inclui a informação necessária para o bom desempenho dos processos e conformidade das várias atividades. É também responsável por assegurar que a mesma se mantém atualizada e disponível aos vários níveis de utilizadores.

O GQ é ainda responsável por assegurar que a Presidência é informada do desempenho/eficácia do SGQ e que é divulgada a informação na Escola.

A comunicação interna é assegurada nas reuniões do GQ e da Presidência e é feita a divulgação da informação por correio eletrónico ou por documento em papel, conforme se julgar mais conveniente.

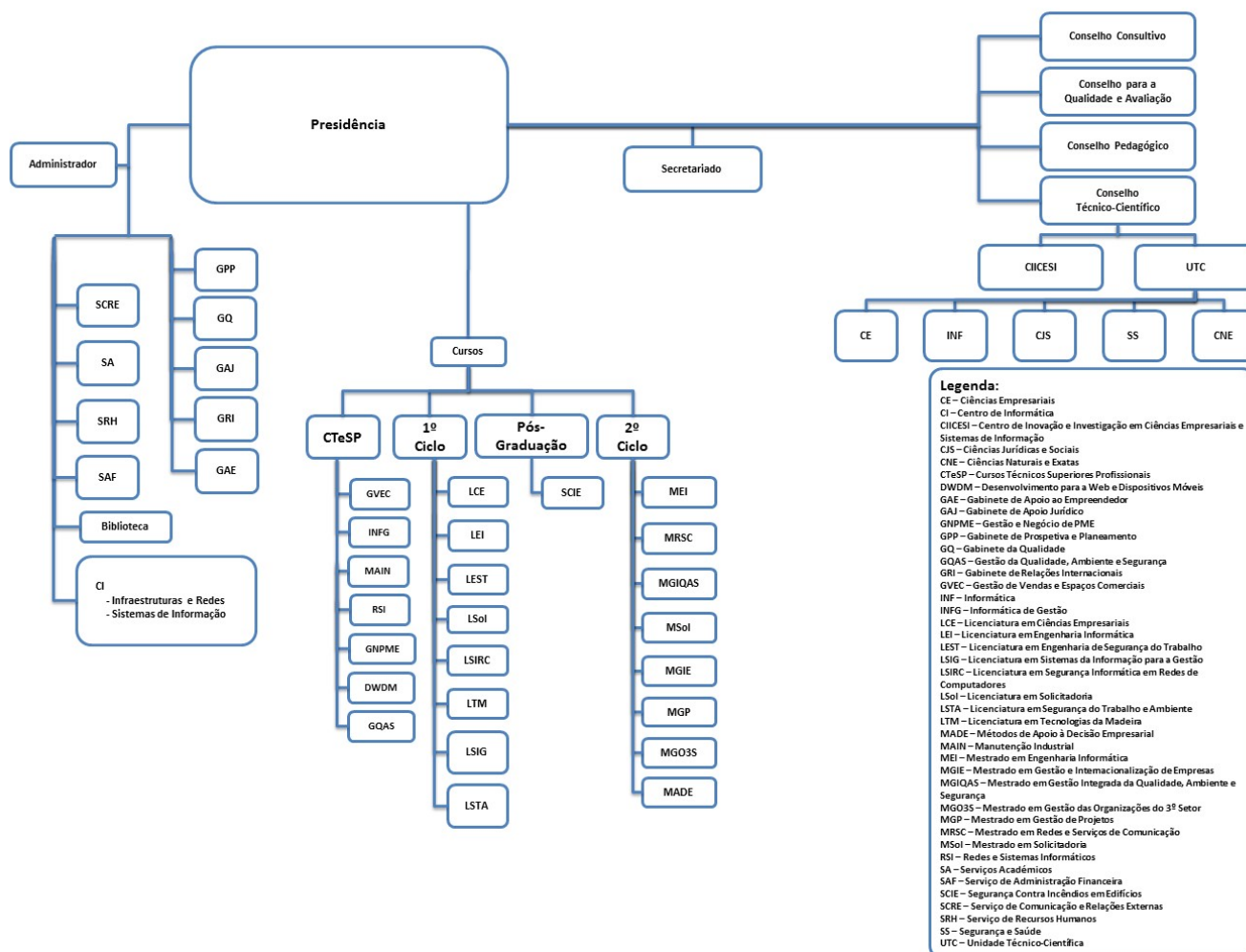
### 1.6 REPRESENTANTE DA GESTÃO

O Representante da Gestão para a Qualidade tem a responsabilidade e autoridade para:

- Estabelecer, implementar, manter, acompanhar as atividades do Sistema de Gestão da Qualidade e promover a consciencialização dos requisitos dos estudantes e das restantes partes interessadas, junto de todos os colaboradores.
- Tratar a informação relevante, com vista a uma atuação eficaz, de modo a promover a melhoria contínua.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

### 1.7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL




Fonte: Despacho PR/ESTGF-024/2015 de 31 de julho de 2015

#### 1.7.1 Descrição de Funções e Competências

A organização de cada área funcional e as respetivas funções e responsabilidades encontram-se descritas no Manual de Funções.

|                           |                            |                         |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Elaborado:<br><b>RMRF</b> | Verificado:<br><b>RMRF</b> | Aprovado:<br><b>DRG</b> |
| Data: 2016-03-16          | Data: 2016-03-16           | Data: 2016-03-17        |

|   |                            |                        |
|---|----------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>       |
|   |                            | <b>PÁGINA 15 DE 30</b> |

## 1.8 GESTÃO DE RECURSOS

A Presidência é responsável pela definição, provisão dos meios humanos, materiais e informação necessários à gestão, manutenção e melhoria tanto dos processos como do SGQ.

Tendo em vista a qualidade dos serviços fornecidos, a Presidência providencia e mantém os meios adequados, nomeadamente no que se refere a espaço de trabalho, meios associados e equipamentos.

### 1.8.1 Recursos Humanos

Os docentes e os funcionários da ESTGF possuem o grau de ensino, a formação, o conhecimento e a experiência adequados à responsabilidade e às funções exercidas.


O processo **PS03 – Gestão de Recursos Humanos**, visa o controlo de todos os fatores relacionados com a Gestão de Recursos Humanos.

### 1.8.2 Infraestrutura

O Serviço de Administração Financeira (SAF) e o Centro de Informática (CI) são responsáveis por identificar as necessidades e os requisitos de espaço, de equipamentos (incluindo *hardware* e *software*) e de serviços de apoio a implementar nas diversas áreas. Compete-lhes também definir regras e instruções relativas à gestão das instalações em geral de forma a garantir a conformidade do serviço, assegurar o bom funcionamento dos equipamentos, das instalações e o bem-estar dos utentes e funcionários.

O processo **PS05 – Gestão de Infraestruturas e Equipamentos** assegura a operacionalidade das Infraestruturas e equipamentos.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                        |
|---|----------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>       |
|   |                            | <b>PÁGINA 16 DE 30</b> |

## 2. O MANUAL DA QUALIDADE

### 2.1. INTRODUÇÃO AO MQ

O MQ é o documento operacional que apresenta o SGQ, os seus processos e toda a documentação e recursos que o suportam. Serve de referência permanente para a aplicação e manutenção desse sistema. Constitui um elemento de referência e uniformização dos métodos a utilizar na Gestão da Qualidade, satisfazendo os requisitos da NP EN ISO 9001:2008.

### 2.2 OBJETIVO DO MQ

O presente MQ tem por objetivo documentar o SGQ implementado na ESTGF, cujo campo de aplicação está definido no ponto 3.4.

### 2.3 GESTÃO DO MQ

O MQ está estruturado em 3 secções: Introdução, Manual da Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade. A numeração dos itens, dentro de cada secção, inicia-se com o número da mesma.

#### 2.3.1 Elaboração e Verificação

O MQ é elaborado pelo GQ, conforme consta no lado esquerdo do rodapé, mediante o contributo dos colaboradores da Escola. A verificação do MQ é também feita pelo GQ.

#### 2.3.2 Revisão/ Atualização

O MQ pode sofrer revisões globais resultado das Revisões do SGQ pela Gestão, ou revisões parciais decorrentes de:

- Auditorias realizadas;
- Alterações da estrutura da ESTGF.


Qualquer revisão dá origem a uma nova edição.

A responsabilidade pela revisão do MQ é do GQ e da Presidência.

Em cada página do MQ, o número de edição é indicado no canto superior direito.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |



|   |                            |                        |
|---|----------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>       |
|   |                            | <b>PÁGINA 17 DE 30</b> |

O GQ é responsável por fornecer aos detentores de cópias controladas a versão atualizada e providenciar a imediata recolha e destruição da versão obsoleta.

Todas as alterações definidas neste MQ originam a respetiva atualização ficando registadas no Registo de Edições, no início do Manual da Qualidade.

### 2.3.3 Aprovação

A aprovação do MQ é da responsabilidade da Presidência e é registada no lado direito do rodapé de cada página.

### 2.3.4 Distribuição

A distribuição do MQ e respetivo controlo é da responsabilidade do GQ.

O MQ é distribuído em papel sob a forma de cópia controlada (a identificação é feita pela indicação – CÓPIA CONTROLADA) para as quais o GQ mantém registo, fazendo o respetivo controlo de distribuição. O MQ é também disponibilizado pelo GQ na Intranet da ESTGF.

O MQ é propriedade exclusiva da ESTGF, não sendo permitida qualquer reprodução total ou parcial sem a autorização da Presidência.

Podem ser solicitadas cópias não controladas em papel, que são identificadas com “DOC. TRABALHO”.

### 2.3.5 Arquivo

O arquivo do original do MQ é da responsabilidade do GQ. Os detentores dos restantes MQ's são responsáveis pelo arquivo dos mesmos.

## 2.4 SIGLAS E DEFINIÇÕES

### 2.4.1 Siglas

|     |                        |
|-----|------------------------|
| AC  | Ação Corretiva         |
| AP  | Ação Preventiva        |
| CCR | Coordenadores de Curso |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|      |  |
|------|--|
| CI   | Centro de Informática                      |
| EN   | Norma Europeia                             |
| GQ   | Gabinete da Qualidade                      |
| GRI  | Gabinete de Relações Internacionais        |
| IPP  | Instituto Politécnico do Porto             |
| IPQ  | Instituto Português da Qualidade           |
| ISO  | Organização Internacional de Normalização  |
| MQ   | Manual da Qualidade                        |
| NC   | Não conformidade                           |
| NP   | Norma Portuguesa                           |
| PG   | Processo de gestão                         |
| PQ   | Procedimento da Qualidade                  |
| PR   | Processo de realização                     |
| PS   | Processo de suporte                        |
| SA   | Serviços Académicos                        |
| SAF  | Serviços de Administração Financeira       |
| SAT  | Serviço de Apoio Técnico                   |
| SCRE | Serviço de Comunicação e Relações Externas |
| SGQ  | Sistema de Gestão da Qualidade             |
| SRH  | Serviço de Recursos Humanos                |

#### 2.4.2 Definições

##### **Ações Corretivas**

Ação para eliminar as causas de uma não-conformidade, detetada ou de outra situação indesejável, de modo a impedir a sua repetição.

##### **Ações Preventivas**

Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade, ou de outra potencial situação indesejável, de modo a evitar a sua ocorrência.

##### **Ambiente de Trabalho**

Conjunto de condições sob as quais o trabalho é executado.

##### **Documento**

Informação e respetivo meio de suporte.

##### **Estudante/ Utente**

Pessoa que recebe formação.

##### **Impresso**

Documento normalizado, que serve de suporte base para a elaboração de documentos e registos.

##### **Lista**

Documento onde estão listados os diversos documentos por tipo e o seu código.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Manual da Qualidade</b>            | Documento que especifica o SGQ de uma organização.  |
| <b>Não Conformidade</b>               | Não satisfação de um requisito.   |
| <b>Organização</b>                    | Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.  |
| <b>Planeamento da Qualidade</b>       | Parte da Gestão da Qualidade orientada para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e para a especificação dos processos operacionais e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objetivos. |
| <b>Plano</b>                          | Documento onde estão definidas as regras a serem cumpridas, em atividades específicas.  |
| <b>Política da Qualidade</b>          | Conjunto de intenções e orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo.  |
| <b>Procedimento</b>                   | Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.   |
| <b>Processo</b>                       | Conjunto de atividades inter-relacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas.   |
| <b>Registo</b>                        | Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.   |
| <b>Satisfação de Estudantes</b>       | Perceção dos estudantes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.   |
| <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b> | Sistema de Gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à Qualidade.   |

### 3.SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE


#### 3.1 VISÃO

Ser a escola do Ensino Superior de referência do Vale do Sousa e do Baixo Tâmega, com prestígio reconhecido a nível nacional.

#### 3.2 MISSÃO (DE ACORDO COM O ART.º. 2º DOS ESTATUTOS DA ESTGF)

Ser um elemento fundamental e catalisador do desenvolvimento das Regiões do Vale do Sousa, Baixo Tâmega e circundantes, contribuindo assim para o desenvolvimento e bem-estar social destas, através

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                        |
|---|----------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>       |
|   |                            | <b>PÁGINA 20 DE 30</b> |

da formação superior de cidadãos de elevada competência profissional, científica e técnica, da investigação e da prestação de serviços à comunidade.

### 3.3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da ESTGF está de acordo com a Política da Qualidade do IPP. Assim, a ESTGF assume o seu compromisso com a qualidade nas atividades que desenvolve de formação, investigação, inovação e transferência de conhecimento.

Com destaque à formação, a atividade da ESTGF deverá ser orientada para:

***Ensinar o saber conhecer e o saber fazer e formar pessoas que saibam pensar e sentir.***


A concretização desta política da qualidade passa pelo envolvimento e comprometimento de todos, de modo a que o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na ESTGF dê resposta aos requisitos dos estudantes e restantes partes interessadas – internas e externas, numa perspetiva de melhoria contínua.

#### Objetivos da Qualidade

Nas suas atividades, a ESTGF rege-se pelos seguintes objetivos:

- Oferecer um ensino de excelência, através da qualificação científica e pedagógica do corpo docente, da qualificação do pessoal não docente e da qualificação dos recursos tecnológicos.
- Formar um corpo de diplomados altamente qualificados.
- Aumentar e consolidar a oferta formativa numa perspetiva de politecnicidade alargada, procurando responder às necessidades da região em termos de formação pós-secundária e superior.
- Dar resposta às necessidades e exigências da região onde está inserida, através da expansão das suas atividades, nomeadamente novos domínios de intervenção, em particular através do incremento das atividades de pós-graduação e das atividades de extensão.
- Desenvolver projetos de investigação e parcerias com outras instituições para atividades de investigação, desenvolvimento e inovação (IDI).

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                        |
|---|----------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b>       |
|   |                            | <b>PÁGINA 21 DE 30</b> |

### 3.4 CAMPO DE APLICAÇÃO

A ESTGF tem como orientação o cumprimento da norma NP EN ISO 9001:2008. No entanto, é excluído o requisito 7.6. por ser considerado não aplicável à atividade da Escola, visto não existirem equipamentos de medição sujeitos a calibração.

A sua exclusão não afeta a aptidão e responsabilidade da ESTGF em proporcionar serviços que satisfaçam os requisitos exigidos pelos estudantes e restantes parte interessadas, atendendo a que a ESTGF desenvolve atividades de monitorização e medição utilizando diversos dispositivos, a saber: inquéritos pedagógicos, inquéritos de avaliação da satisfação dos antigos estudantes, inquéritos de avaliação da satisfação das entidades/empresas, relatórios de avaliação das unidades curriculares e relatórios de avaliação dos cursos, inquéritos de satisfação das comunidades visitantes e inquéritos de satisfação dos estudantes/docentes em programas de mobilidade. Estes dispositivos são controlados e validados, com vista a garantir que constituem meios capazes de monitorização e medição dos processos, do serviço fornecido e da satisfação dos estudantes e restantes parte interessadas, de acordo com o requisito 8.2 da norma.

### 3.5 ATIVIDADES NO ÂMBITO DO SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade da ESTGF tem como âmbito o Ensino Superior Politécnico.

### 3.6 PLANEAMENTO DA QUALIDADE

O planeamento da qualidade inclui a definição de Objetivos mensuráveis decorrentes de:

- Política da Qualidade;
- Requisitos dos estudantes e restantes partes interessadas;
- Desempenho da ESTGF, avaliado através dos indicadores.

Os Objetivos são definidos em documento próprio e revistos pelo menos uma vez por ano. A elaboração, aprovação, acompanhamento e revisão destes objetivos é feita pela Presidência em conjunto com os coordenadores dos processos e com o GQ.

Os Objetivos são definidos e aprovados com base no balanço dos Objetivos do ano anterior.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

Quer a explicitação dos Objetivos para cada ano, quer as conclusões do balanço relativo ao ano anterior, ficam registadas na ata da reunião de revisão pela gestão.

Tendo como objetivo o bom funcionamento do SGQ, são elaborados anualmente alguns planos. Assim, são definidos:

- Planeamento da Qualidade – Mapa de Ações de Melhorias
- Plano de Monitorização e Medição dos Processos;
- Plano Anual de Formação;
- Plano Anual de Auditorias;
- Plano de Manutenção de Equipamentos.

### 3.7 DOCUMENTAÇÃO DO SGQ

A documentação do SGQ está organizada de acordo com os níveis hierárquicos estabelecidos na seguinte estrutura:



**Figura 1 – Estrutura Documental do SGQ**

#### Nível 1


**Manual da Qualidade** - Descreve a organização, as funções, as responsabilidades, define a Política, descreve o SGQ da Escola e o seu funcionamento.

#### Nível 2

**Procedimentos documentados de Processos** – Descrevem a forma de funcionamento da Escola.

São constituídos por um conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que utilizam recursos

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|   |                            |                  |
|---|----------------------------|------------------|
|  | <b>MANUAL DA QUALIDADE</b> | <b>EDIÇÃO 22</b> |
|   |                            | PÁGINA 23 DE 30  |

para transformar entradas em saídas. Cada processo é descrito num documento que recebe o mesmo código e título, podendo ser complementado com Procedimentos da Qualidade e Instruções de Trabalho.

### Nível 3

**Procedimentos documentados de Atividades** - Documentam o modo como se desempenham as diferentes atividades da Escola, de forma a concretizar a política e a atingir objetivos da qualidade;

**Instruções de Trabalho** – Documentam uma tarefa em particular, enquadrada num processo.

**Impressos** - Documentos normalizados que servem de base de suporte para a elaboração de documentos e registos.

Os Procedimentos documentados, as Instruções de Trabalho e os Impressos estão sempre subordinados a um Processo. A identificação do Processo da Qualidade ao qual estão subordinados estes três tipos de documentos é efetuada no próprio código do documento, conforme estabelecido no procedimento ESTGF-PQ-S06-01.

### Nível 4

**Registos** - Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidência das atividades realizadas.

## 3.8 REQUISITOS NORMATIVOS

A elaboração deste Manual teve como referência os seguintes documentos:

|                     |   |
|---------------------|---|
| NP EN ISO 9000:2005 | Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.                        |
| NP EN ISO 9001:2008 | Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.                                       |
| NP EN ISO 9004:2000 | Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho. |
| NP 4433:2005        | Linhas de orientação para a documentação do sistema de gestão da qualidade.         |

## 3.9 REVISÃO PELA GESTÃO

Toda a informação e dados relativos ao desempenho do SGQ são utilizados como entrada da revisão do sistema.

As saídas da revisão do sistema são registadas em ata.

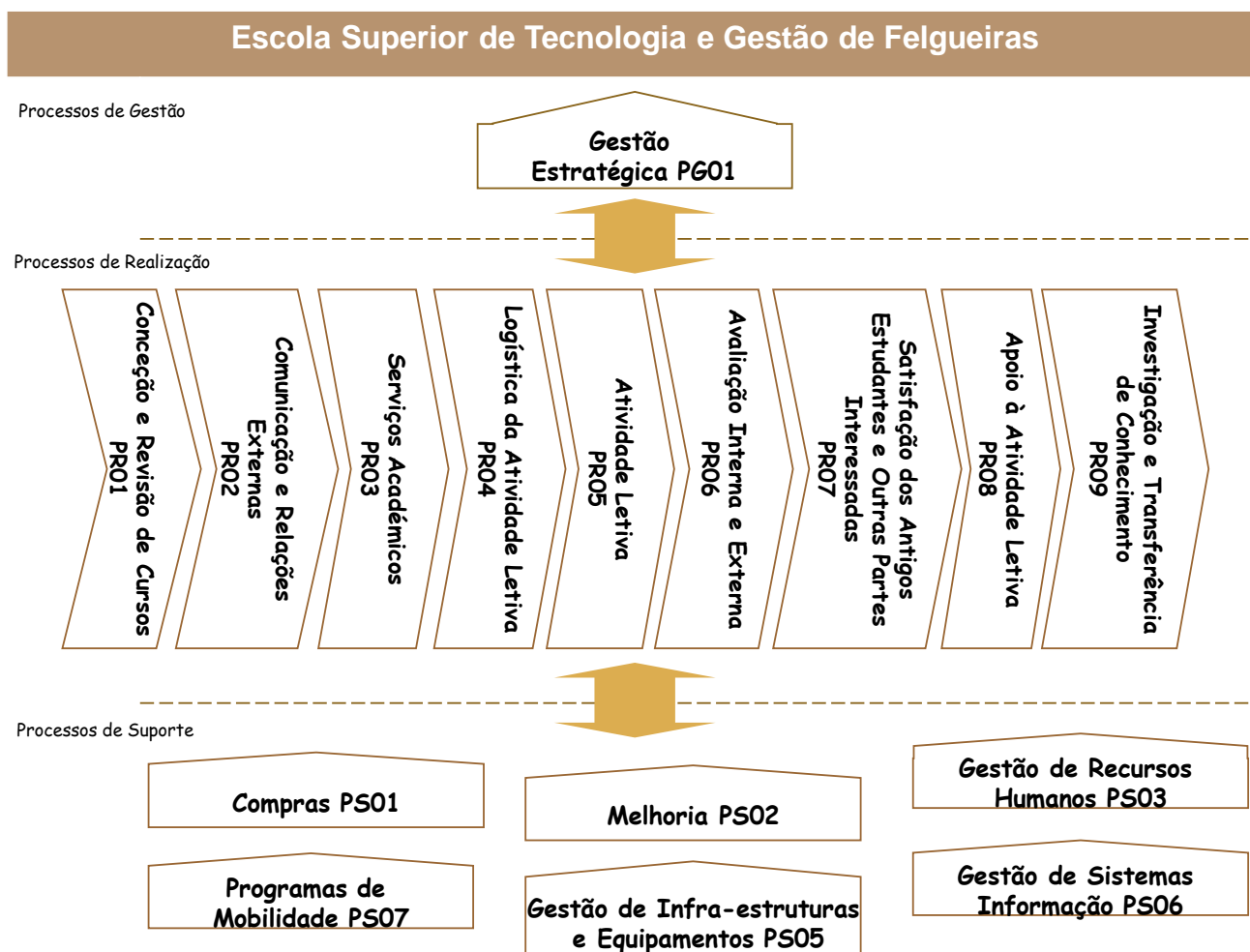
|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

As revisões ao sistema são efetuadas pela Presidência em conjunto com os coordenadores dos processos e com o GQ, com uma periodicidade de duas vezes no ano pelo fato do ano letivo não coincidir com o ano civil.

### 3.10 PROCESSOS DO SGQ

#### 3.10.1 Identificação dos Processos

Os Processos da ESTGF, sua sequência e interação, são apresentados no diagrama que se segue:



|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |



**3.10.2 Mapa de Interação dos Processos**

| Elementos de Entrada   | Origem dos Elementos de Entrada | Processos                                      |                    | Elementos de Saída   | Destino dos Elementos de Saída |
|--|---------------------------------|--|--------------------|--|--------------------------------|
|  |                                 | Designação                                     | Coordenador        |  |                                |
| Orçamento - "Plafond"  | Presidência IPP                 | <b>PG01 - Gestão Estratégica</b>               | <b>Presidência</b> | Novos cursos/revisão de cursos - recomendações<br>Plano de Desenvolvimento - recomendações<br>Plano de Atividades - recomendações<br>Orçamento - recomendações<br>Plano de Monitorização e Medição - metas<br>Novas Ações de Melhoria<br>Necessidade de novos equipamentos<br>Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ | Todos os processos             |
| Plano de Desenvolvimento<br>Plano de Atividades<br>Orçamento   | Presidência                     |  |                    |  |                                |
| PMM - Resultados   | Todos os processos              |  |                    |  |                                |
| Eventos - Resultados   | PR02                            |  |                    |  |                                |
| Avaliação da satisfação dos antigos estudantes e partes interessadas, colaboradores e estudantes - Resultados    | PR07                            |  |                    | Orçamento<br>Compra - Cabimentação   | IPP/GCO<br>PS01                |
| Processo Pedagógico – Resultados   | PR06                            |  |                    |  |                                |
| Orçamento - Preparação   | IPP/GCO                         |  |                    |  |                                |
| Auditorias - Resultados<br>Mapa de ações de melhoria - Resultados  | PS02                            |  |                    | Orçamento - Comunicação  | IPP/GCO                        |
| Cursos – Novas diretrizes<br>PMM – Indicadores   | PG01                            | <b>PR01<br/>Conceção e Revisão de Cursos</b>   | <b>Presidência</b> |  |                                |
| Mapa de Ações de Melhoria  | PS02                            |  |                    | <b>PR02 – Comunicação e Relações Externas</b>  | <b>SCRE</b>                    |
| Cursos – Divulgação<br>Eventos – Novos   | PR01                            |  |                    |  |                                |
| Plano de Atividades<br>PMM – Indicadores   | PG01                            | Eventos - Resultados<br>Revisão do SGQ - Dados | PG01               |  |                                |
| Mapa de Ações de Melhoria  | PS02                            |  |                    | <b>PR03 - Serviços Académicos</b>  | <b>SA</b>                      |
| Estudantes – Matrículas<br>Estudantes – Pedidos (Requerimentos e Pedidos)<br>Estudantes – Justificação de faltas | Estudantes                      | Estudantes - Gestão de faltas                  | Docentes           |  |                                |
| Mapa de Ações de Melhoria  | PS02                            |  |                    |  |                                |
| PMM - Indicadores  | PG01                            | Revisão do SGQ - Dados                         | PG01               |  |                                |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

| Elementos de Entrada  | Origem dos Elementos de Entrada | Processos  |   | Elementos de Saída  | Destino dos Elementos de Saída                |  |         |
|---|---------------------------------|--|---|---|---|--|---------|
|   |                                 | Designação   | Coordenador                                 |   |   |  |         |
| Estudantes – matriculados   | PR03                            | <b>PR04 -<br/>Logística da<br/>Atividade Letiva</b>  | <b>Conselho<br/>Pedagógico</b>              | Distribuição do serviço docente<br>Horários<br>Fichas da unidade curricular<br>Planificação da unidade curricular | PR05  |  |         |
| Estudantes – Turmas   | PR08                            |  |   |   |   |  |         |
| Cursos – Novos  | PR01                            |  |   |   |   |  |         |
| Docentes – Listagem   | PS03                            |  |   | <b>PR05 -<br/>Atividade Letiva</b>  | <b>Conselho<br/>Pedagógico</b>                | Aquisições - necessidades                                | PS05    |
| Infraestruturas – Informações   | PS05                            |  |   |   |   | Revisão do SGQ - Dados                                   | PG01    |
| Mapa de Ações de Melhoria   | PS02                            |  |   |   |   | Livros de termos e pautas                                | PR03    |
| PMM – Indicadores   | PG01                            |  |   |   |   | Sumários e presenças de alunos<br>Elementos de avaliação | Arquivo |
| Distribuição do serviço docente<br>Horários<br>Fichas da unidade curricular<br>Planificação da unidade curricular   | PR04                            | <b>PR06 -<br/>Avaliação<br/>Interna e<br/>Externa</b>  | <b>Conselho<br/>Técnico-<br/>Científico</b> | Formação – Necessidades   | PS03  |  |         |
| Mapa de exames  | PR08                            |  |   | Revisão do SGQ - Dados  | PG01  |  |         |
| Mapa de Ações de Melhoria   | PS02                            |  |   | Processo Pedagógico -<br>Resultados   | Presidência<br>CCR, CUTC e<br>Docentes        |  |         |
| PMM – Indicadores   | PG01                            |  |   | Mapa de Ações de Melhoria –<br>Novas  | PS02  |  |         |
| Processo Pedagógico –<br>Questionários e resultados   | PR07                            |  |   | Formação – necessidades<br>(docentes)   | PS03  |  |         |
| UC – relatórios   | Regentes                        | <b>PR07 -<br/>Satisfação dos<br/>Antigos<br/>Estudantes e<br/>Outras Partes<br/>Interessadas</b> | <b>GQ</b>                                   | Cursos – Dossier  | Arquivo                                       |  |         |
| UC – informações  | PR08                            |  |   | Avaliação de satisfação –<br>resultados<br>Revisão do SGQ - Dados   | PG01  |  |         |
| Mapa de Ações de Melhoria   | PS02                            |  |   | Avaliação da satisfação dos<br>antigos estudantes e partes<br>interessadas – resultados                           | Presidência<br>Coordenadores<br>curso<br>PG01 |  |         |
| PMM – indicadores   | PG01                            |  |   | Mapa de Ações de Melhoria –<br>Novas  | PS02  |  |         |
| Mapa de Ações de Melhoria   | PS02                            |  |   | Revisão do SGQ - Dados  | PG01  |  |         |
| Avaliação da satisfação aos<br>antigos estudantes e outras<br>partes interessadas –<br>respostas  | Estudantes<br>Empresas          | <b>PR08 -<br/>Apoio à<br/>Atividade Letiva</b>   | <b>GQ</b>                                   | Estudantes – Turmas   | PR04  |  |         |
| Mapa de Ações de Melhoria   | PS02                            |  |   | Mapa de exames  | PR05  |  |         |
| PMM – Indicadores   | PG01                            |  |   | Docentes – comunicação de<br>faltas   | PS03  |  |         |
| Atividade letiva (docentes) –<br>pedidos (de substituição de<br>aulas, de sala para outras<br>situações, marcação de sala<br>para avaliação contínua e de<br>troca de aula entre docente) | Docentes                        |  |   | UC – informações  | PR06  |  |         |
| Livros de termos e pautas   | PR05                            |  |   | Revisão do SGQ - Dados  | PG01  |  |         |
| Mapa de Ações de Melhoria   | PS02                            |  |   |   |   |  |         |
| PMM - Indicadores   | PG01                            |  |   |   |   |  |         |

|                           |                            |                         |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Elaborado:<br><b>RMRF</b> | Verificado:<br><b>RMRF</b> | Aprovado:<br><b>DRG</b> |
| Data: 2016-03-16          | Data: 2016-03-16           | Data: 2016-03-17        |

| Elementos de Entrada                                    | Origem dos Elementos de Entrada   | Processos  |                | Elementos de Saída   | Destino dos Elementos de Saída          |
|---|---|--|----------------|--|---|
|   |   | Designação   | Coordenador    |  |   |
| Pedido de Apoios à Investigação Científica - docentes   | <b>Docentes</b>   | <b>PR09 –<br/>Investigação e<br/>Transferência<br/>de<br/>Conhecimento</b> | <b>CIICESI</b> | Produção científica  | CIICESI<br>Docentes                     |
| Pedido de Apoios à Investigação Científica - estudantes | <b>Estudantes</b>   |  |                | Produção científica  | CIICESI<br>Estudantes                   |
| Pedidos de prestação de serviços                        | <b>Comunidade</b>   |  |                | Dossier da prestação de serviços   | SAF<br>GAE<br>Responsável do projeto    |
|   |   |  |                | Prestação de serviço   | Comunidade                              |
| Mapa de Ações de Melhoria                               | <b>PS02</b>   |  |                | Revisão do SGQ - Dados   | PG01                                    |
| PMM - indicadores                                       | <b>PG01</b>   |  |                |  |   |
| Aquisições – necessidades                               | Qualquer colaborador  | <b>PS01 -<br/>Compras</b>  | <b>SAF</b>     | Compras – novas aquisições   | Qualquer departamento/<br>serviço/curso |
| Compra - Cabimentação                                   | PS01  |  |                | NC – receção de equipamentos/serviços  | PS02                                    |
| Fornecedores – necessidades de avaliação                | -----   |  |                | Fornecedores - avaliação   | -----                                   |
| Mapa de Ações de Melhoria                               | PS02  |  |                | Revisão do SGQ - Dados   | PG01                                    |
| PMM – Indicadores                                       | PG01  |  |                |  |   |
| NC – receção de equipamentos/serviços                   | PS01  | <b>PS02 -<br/>Melhoria</b>   | <b>GQ</b>      | NC - Tratamento dos produtos e serviços<br>NC – Ações corretivas, correção e preventivas<br>Mapa de Ações de Melhoria - Novas                                      | Todos os Processos                      |
| NC – Internas<br>NC – Potenciais causas                 | Todos os processos  |  |                | Auditoria - resultados<br>Mapa de ações de melhorias - Novas<br>Revisão do SGQ - Dados   | PG01                                    |
| NC – Externas<br>Sugestões                              | Cliente   |  |                |  |   |
| Auditoria - necessidades<br>SGQ - Documentação          | Requisitos Normativos;<br>Requisitos dos estudantes e outras partes interessadas. |  |                |  |   |
| Mapa de Ações de Melhoria                               | PS02  |  |                |  |   |
| PMM – indicadores                                       | PG01  |  |                |  |   |
| Colaboradores – Descrição de funções                    | -----   | <b>PS03 -<br/>Gestão de<br/>Recursos<br/>Humanos</b>                       | <b>SRH</b>     | Manual de Funções (função e responsabilidades)<br>Colaboradores – Integração (guia de informações e contactos)<br>Formação – Plano/registo e avaliação da eficácia | Todos os Processos                      |
| Formação – Necessidades                                 | Qualquer Colaborador  |  |                | Docentes – listagem<br>Revisão do SGQ – dados  | PG01                                    |
| Docentes – Comunicação de faltas                        | PR08  |  |                |  |   |
| Mapa de Ações de Melhoria                               | PS02  |  |                |  |   |
| Formação - Necessidades (docentes)                      | PR06  |  |                |  |   |
| PMM - Indicadores                                       | PG01  |  |                |  |   |

|                           |                            |                         |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Elaborado:<br><b>RMRF</b> | Verificado:<br><b>RMRF</b> | Aprovado:<br><b>DRG</b> |
| Data: 2016-03-16          | Data: 2016-03-16           | Data: 2016-03-17        |

| Elementos de Entrada   | Origem dos Elementos de Entrada | Processos  |             | Elementos de Saída  | Destino dos Elementos de Saída |
|--|---------------------------------|--|-------------|---|--------------------------------|
|  |                                 | Designação   | Coordenador |   |                                |
| Equipamentos - existentes                                      | -----                           | <b>PS05 - Gestão de Infraestruturas e Equipamentos</b> | <b>SAF</b>  | Equipamentos Infraestruturas                                    | Todos os processos             |
| Aquisições – necessidades                                      | PG01/Outras entidades/PR04      |  |             | Instalações - Autorização do Auditório Prof. Doutor Luís Soares | Funcionários e Estudantes      |
| Parque de estacionamento – Pedidos<br>Infraestrutura – Pedidos | Funcionários e Estudantes       |  |             | Parque de estacionamento - acesso                               | Funcionários e Estudantes      |
| Portaria – pedidos de chamadas telefónicas                     | Qualquer funcionário            |  |             | Portaria - Registo de chamadas telefónicas                      | Presidência                    |
| Mapa de Ações de Melhoria                                      | PS02                            |  |             | Instalações – informações                                       | PG01                           |
| PMM – Indicadores  | PG01                            |  |             | Revisão do SGQ – Dados  |                                |
| Eventos - Comunicação  | PR02                            | <b>PS06 - Gestão dos Sistemas de Informação</b>        | <b>CI</b>   | Gestão documental – documentos internos e externos              | Todos os processos             |
| Aquisições – propostas de obras e publicações periódicas       | Docentes, estudantes e outros   |  |             | Gestão documental – controlo de registos                        |                                |
| Site - Pedidos de inserção/atualização de conteúdos            | Tabela 1 do ESTGF-PQ-S06-05V0   |  |             | Revisão do SGQ – Dados  | PG01                           |
| Mapa de Ações de Melhoria                                      | PS02                            |  |             |   |                                |
| PMM – Indicadores  | PG01                            |  |             |   |                                |
| Mobilidade – Programas   | GIN/IPP                         | <b>PS07-Programas de Mobilidade</b>                    | <b>GRI</b>  | Mobilidade – informação e aprovação de mobilidade               | Docentes e Estudantes          |
| Mobilidade – Solicitações a programas                          | Docentes e Estudantes           |  |             | Revisão do SGQ – Dados  | PG01                           |
| Mapa de Ações de Melhoria                                      | PS02                            |  |             |   |                                |
| PMM - Indicadores  | PG01                            |  |             |   |                                |

Nota - Todos os processos têm como elementos de entrada os requisitos normativos, legais e regulamentares.

### 3.10.3 – Procedimentos documentados

O quadro seguinte identifica os procedimentos documentados estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade da ESTGF, fazendo o seu cruzamento com os processos da qualidade.

| Processos | Procedimentos documentados           |
|-----------|--------------------------------------|
| PG01      | PG01 Gestão Estratégica              |
| PR01      | PR01 Conceção e Revisão de Cursos    |
| PR02      | PR02 Comunicação e Relações Externas |
| PR03      | PR03 Serviços Académicos             |
| PR04      | PR04 Logística da Atividade Letiva   |
| PR05      | PR05 Atividade Letiva                |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

|      |  |
|------|--|
|      | PQ-R05-01 Arquivo dos Elementos de Avaliação<br>PQ-R05-02 Dissertação/Projeto/Estágio  |
| PR06 | PR06 Avaliação Interna e Externa   |
| PR07 | PR07 Satisfação dos Antigos Estudantes e Outras Partes Interessadas  |
| PR08 | PR08 Apoio à Atividade Letiva  |
| PR09 | PR09 Investigação e Transferência de Conhecimento  |
| PS01 | PS01 Compras   |
| PS02 | PS02 Melhoria<br>PQ-S02-01 Reclamações de Exames<br>PQ-S02-02 Auditorias da Qualidade  |
| PS03 | PS03 Gestão de Recursos Humanos<br>PQ-S03-01 Contratação de Colaboradores Docentes e Não Docentes  |
| PS05 | PS05 Gestão de Infraestruturas e Equipamentos<br>IT-S05-01 Registo de Chamadas Pedidas Para o Exterior   |
| PS06 | PS06 Gestão dos Sistemas de Informação<br>PQ-S06-01 Controlo dos Documentos<br>PQ-S06-02 Suporte Pedagógico e Administrativo<br>PQ-S06-04 Funcionamento da Biblioteca<br>PQ-S06-05 Atualização dos Conteúdos do Portal<br>IT-S06-01 Tratamento Material e Técnico dos Documentos<br>IT-S06-02 Análise do Diário da República |
| PS07 | PS07-Programas de Mobilidade   |

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| Elaborado:<br>RMRF | Verificado:<br>RMRF | Aprovado:<br>DRG |
| Data: 2016-03-16   | Data: 2016-03-16    | Data: 2016-03-17 |

**3.10.4 – Correspondência dos Processos com os Requisitos da Norma de Referência**

| Cláusulas |  | ISO 9001:2008     |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   |   |                                 |                        | Processos              |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
|-----------|--|-------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|--|---------------------|----------------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------|---|---|---------------------------------|------------------------|------------------------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ref. Doc. | Título   | 4.1               | 4.2                        | 5.1                       | 5.2                    | 5.3                   | 5.4         | 5.5  | 5.6                 | 6.1                  | 6.2              | 6.3            | 6.4                  | 7.1                                  | 7.2                                 | 7.3                         | 7.4     | 7.5.1   | 7.5.2   | 7.5.3                           | 7.5.4                  | 7.5.5                  | 7.6   | 8.1           | 8.2.1                 | 8.2.2             | 8.2.3                                 | 8.2.4                              | 8.3                              | 8.4              | 8.5.1             | 8.5.2             | 8.5.3             |
|           |  | Requisitos gerais | Requisitos da documentação | Comprometimento da gestão | Focalização no Cliente | Política da Qualidade | Planeamento | Responsabilidade, Autoridade e Comunicação | Revisão pela Gestão | Provisão de recursos | Recursos humanos | Infraestrutura | Ambiente de trabalho | Planeamento da realização do produto | Processo relacionados com o cliente | Concepção e desenvolvimento | Compras | Controlo da Produção e do fornecimento do serviço | Validação do processo de produção e de fornecimento | Identificação e Rastreabilidade | Propriedade do cliente | Preservação do Produto | Controlo de equipamento de monitorização e de medição | Generalidades | Satisfação do cliente | Auditoria interna | Monitorização e Medição dos processos | Monitorização e Medição do Produto | Controlo do Produto Não Conforme | Análise de dados | Melhoria Contínua | Ações Correctivas | Ações Preventivas |
| MQ        | Manual da Qualidade  | X                 | X                          | X                         | X                      | X                     | X           | X  | X                   | X                    | X                | X              | X                    | X                                    | X                                   | X                           | X       | X   | X   | X                               | X                      | X                      | X   | X             | X                     | X                 | X                                     | X                                  | X                                | X                | X                 | X                 | X                 |
| MF        | Manual de Funções  |                   |                            |                           |                        |                       |             | X  | X                   | X                    |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PG01      | Gestão Estratégica   | X                 | X                          | X                         | X                      | X                     | X           | X  | X                   | X                    | X                | X              | X                    |                                      |                                     |                             |         |   |   |                                 |                        |                        |   | X             | X                     |                   | X                                     | X                                  |                                  | X                | X                 | X                 | X                 |
| PR01      | Concepção e Revisão de Cursos                                  |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     | X                           |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR02      | Comunicação e Relações Externas                                |                   |                            | X                         |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      | X                                   |                             |         |   |   |                                 |                        |                        |   | X             |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR03      | Serviços Académicos  |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                | X                    | X                                    |                                     |                             |         | X   |   | X                               | X                      |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR04      | Logística da Atividade Letiva                                  |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  | X              |                      |                                      |                                     |                             | X       |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR05      | Atividade Letiva   |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         | X   | X   | X                               | X                      | X                      |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR06      | Avaliação Interna e Externa                                    |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      | X                                    |                                     |                             |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               | X                     |                   | X                                     | X                                  |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR07      | Satisfação dos Antigos Estudantes e Outras Partes Interessadas |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   |   |                                 |                        |                        |   | X             |                       |                   | X                                     | X                                  |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR08      | Apoio à Atividade Letiva                                       |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  | X              |                      |                                      | X                                   |                             |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PR09      | Investigação e Transferência de Conhecimento                   |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         | X   | X   | X                               | X                      | X                      |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PS01      | Compras  |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             | X       |   |   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PS02      | Melhoria   |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   |   |                                 |                        |                        |   |               |                       | X                 |                                       | X                                  | X                                | X                | X                 | X                 | X                 |
| PS03      | Gestão de Recursos Humanos                                     |                   |                            |                           |                        |                       |             |  | X                   | X                    |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PS05      | Gestão de Infraestruturas e Equipamentos                       |                   |                            |                           |                        |                       |             |  | X                   | X                    |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PS06      | Gestão dos Sistemas de Informação                              | X                 |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                |                      |                                      |                                     |                             |         |   | X   |                                 |                        |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |
| PS07      | Programas de Mobilidade  |                   |                            |                           |                        |                       |             |  |                     |                      |                  |                | X                    | X                                    |                                     |                             |         | X   |   | X                               | X                      |                        |   |               |                       |                   |                                       |                                    |                                  |                  |                   |                   |                   |

|                           |                            |                         |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Elaborado:<br><b>RMRF</b> | Verificado:<br><b>RMRF</b> | Aprovado:<br><b>DRG</b> |
| Data: 2016-03-16          | Data: 2016-03-16           | Data: 2016-03-17        |