



travel through knowledge

# **Manual da Qualidade**

**10 de julho de 2020**

**Revisão 1**

1	Intenções e Orientações do ISCIA.....	2
1.1.	Introdução.....	2
1.2.	Objetivos .....	3
1.3.	Promulgação .....	3
1.4.	Política da Qualidade .....	4
1.5.	Missão, Visão e Valores .....	5
2	Apresentação do ISCIA .....	7
2.1.	Identificação do ISCIA .....	7
2.2.	Estrutura organizacional .....	8
2.3.	Infraestruturas .....	14
3	Sistema de Gestão da Qualidade.....	16
3.1.	Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade .....	16
3.2.	Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade.....	16
3.3.	Rede de Processos .....	18
3.4.	Interação entre as referências documentais e normativas .....	20
4	Anexos .....	23
5	Revisões .....	23

## 1 INTENÇÕES E ORIENTAÇÕES DO ISCIA

### 1.1. Introdução

Face ao aumento do nível de responsabilização das Instituições de Ensino Superior e à crescente exigência de uma prestação de contas contínua por parte das mesmas, a temática da qualidade vem assumindo cada vez maior importância, refletindo, por um lado, as alterações significativas que se têm observado no ensino superior em Portugal e, por outro lado, uma sociedade cada vez mais atenta e exigente em relação aos serviços que lhe são prestados.

A implementação do processo de Bolonha, a aprovação do Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, RJIES (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro) e a criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, A3ES (Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro) trouxeram mudanças significativas no funcionamento das Instituições de Ensino Superior.

A Avaliação Interna foi consignada no n.º 1 do artigo 147º do RJIES, onde se lê que Instituições de Ensino Superior devem estabelecer, nos termos dos seus Estatutos, mecanismos de autoavaliação instalou um processo de auditoria institucional a partir de 2010/2011 para a certificação dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior.

As Instituições de Ensino Superior envolvem um conjunto muito diversificado de funções e atividades (processo de ensino/aprendizagem, programas curriculares, investigação, desenvolvimento, recursos humanos, estudantes e infraestruturas), aumentando a complexidade de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

A estratégia de implementação deverá passar pela incorporação dos resultados de discussão com todos os envolvidos, contribuindo assim para que a questão da qualidade seja vista na instituição como uma responsabilidade partilhada e para que os procedimentos que lhe estejam associados não apareçam como procedimentos separados dos restantes mecanismos de gestão da instituição, mas sim como procedimentos perfeitamente integrados nos mesmos.

O ISCIA implementou um SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade), de modo a criar mecanismos que garantam a melhoria dos processos internos de funcionamento e de gestão da Instituição, mas também a responder às exigências associadas aos processos de avaliação externa.

A estratégia e o modelo desenvolvidos procuram promover o envolvimento e o comprometimento de todos os intervenientes, em especial, estudantes e docentes como elementos centrais do processo de ensino/aprendizagem, no sentido da melhoria contínua da gestão dos processos internos de funcionamento da Instituição.

### 1.2. Objetivos

O presente manual tem como objetivo descrever, de forma clara e sucinta, o Sistema de Gestão da Qualidade do ISCIA e a forma como através do mesmo se poderá obter um bom desempenho a nível da Qualidade. Este manual concretiza as diretrizes, as estratégias e a Política da Qualidade definidas pela Direção, num modelo de integração por processos, que seja coerente com a atividade e os objetivos da Instituição.

Os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade baseiam-se no Ciclo de Melhoria Contínua constituído pelas fases “Planear – Executar – Verificar – Atuar”, estimulando a constante procura por oportunidades de melhoria.

O Manual da Qualidade é um importante ponto de referência no Sistema de Gestão da Qualidade e constitui um dos elementos de divulgação do mesmo, uma vez que abrange todas as atividades relevantes da Instituição.

### 1.3. Promulgação

A Direção assume, através da promulgação deste Manual, o compromisso de implementação e desenvolvimento a todos os níveis do Sistema de Gestão da Qualidade, que o mesmo descreve em conformidade com a Política e os Objetivos definidos pelo ISCIA.

Compromete-se ainda a disponibilizar os recursos necessários à implementação e funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade.

Através desta promulgação, a Direção compromete-se a desenvolver e a implementar as medidas necessárias ao cumprimento, por parte de todos os seus colaboradores, das disposições contidas neste Manual e na restante documentação do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como promover a melhoria contínua, para uma maior satisfação dos seus colaboradores, docentes, estudantes, e outras partes interessadas.

#### 1.4. Política da Qualidade

A Política da Qualidade definida pela Direção é apresentada na Figura 1.1.

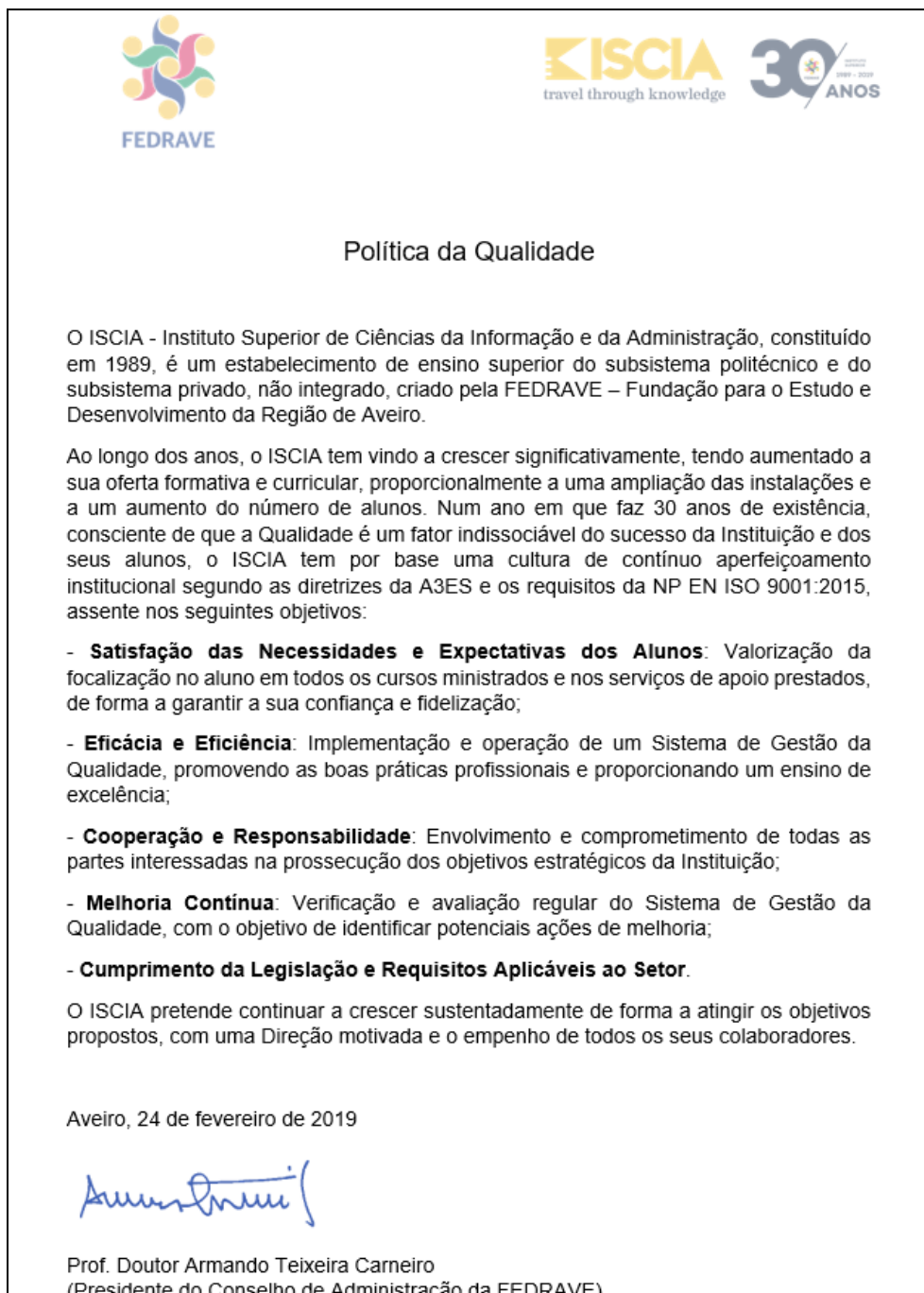


Figura 1.1. Política da Qualidade.

### 1.5. Missão, Visão e Valores

O ISCIA – Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração, pretendendo contribuir para o desenvolvimento mais vasto do todo nacional, outorga o primado ao saber aplicado, à investigação e à cultura, numa perspetiva de respeito e promoção pela pessoa humana e pelos seus direitos fundamentais. Apostando num ensino superior pautado por rigorosos padrões e critérios de qualidade, optando pela primazia conferida aos Cursos Superiores nos novos domínios do conhecimento e do saber, considerando fundamental a valorização da componente prática assegurada por uma efetiva ligação ao mundo empresarial, dos serviços e da administração, nas suas vertentes pública e privada, o ISCIA pretende constituir um polo de desenvolvimento científico e cultural da comunidade onde se radica, na certeza de que assim justificará a sua criação e de que assim cumprirá a sua missão.

O ISCIA, rege-se pelos princípios constitucionais da liberdade de aprender, de ensinar e de investigar, e goza de autonomia científica, pedagógica e cultural. Tem como objetivos a qualificação e formação de nível superior, cultural, científica e tecnológica dos seus Estudantes, a gestão, produção e difusão do conhecimento, bem como a valorização da atividade dos seus Docentes, investigadores e funcionários, garantindo e promovendo a liberdade de criação científica, cultural e tecnológica, assegurando a pluralidade e a livre expressão.

O ISCIA procurará promover a mobilidade dos seus Estudantes e diplomados, assim como dos seus Docentes, ao nível nacional e internacional, bem como assegurar as condições para oferecer uma efetiva aprendizagem ao longo da vida.

O ISCIA tem como objetivos o desenvolvimento do saber pela aprendizagem, pela investigação e pela ação cultural, numa perspetiva de respeito e promoção da pessoa humana e da comunidade em que se insere, objetivos que se consubstanciam no seu projeto educativo:

- a) Ministrar o ensino superior politécnico em diferentes áreas do conhecimento científico e tecnológico;
- b) Educar para a cidadania no respeito pela ética e pelos direitos humanos;
- c) Ensinar, formar e diplomar cidadãos que, pela formação científica, cultural e técnica obtida, possam responder às necessidades do meio envolvente e contribuir, de forma decisiva, para o desenvolvimento da sociedade portuguesa em geral e da Região de Aveiro em particular;
- d) Contribuir para a formação contínua e recorrente dos seus diplomados e de outros profissionais nas áreas do saber ministradas no Instituto;
- e) Incentivar a pesquisa e a investigação científica fundamental e, sobretudo, aplicada, preferencialmente nos domínios que se reconhecem essenciais para a modernização do tecido social e económico português,

que o mercado de trabalho procura, e, nomeadamente, nas áreas que correspondem à sua atividade de ensino ou a elas afins;

f) Estimular a criatividade e a capacidade crítico-analítica dos seus diplomados, de modo a promover a produção e a divulgação, didática e editorial, dos conhecimentos que façam aumentar os capitais científicos, culturais e técnicos da região em que se insere e da sociedade portuguesa, tornando-os agentes ativos em áreas do conhecimento aplicado;

g) Desenvolver o interesse científico nos seus Estudantes a fim de que possam ser, de facto, cidadãos esclarecidos e empenhados nos problemas sociais e culturais da comunidade local, regional, nacional e internacional.

O ISCIA tem igualmente como valores a promoção da não discriminação (igualdade de oportunidades) por razões de natureza religiosa, política ou social, da igualdade de género, da integração da pessoa deficiente, que visa a promoção da igualdade de direitos e deveres das alunas e dos alunos, através de uma educação livre de preconceitos e de estereótipos de género, entre outros, de forma a garantir as mesmas oportunidades educativas e opções profissionais e sociais.

O ensino, no ISCIA, tem por base estes valores, tendo por princípio formar cidadãos com consciência cívica, responsáveis, autónomos, solidários, que conheçam e exerçam os seus direitos e deveres em diálogo e com respeito pelos outros, com espírito democrático, pluralista, empreendedor, crítico e criativo.

## 2 APRESENTAÇÃO DO ISCIA

### 2.1. Identificação do ISCIA

Criado pela FEDRAVE – Fundação para o Estudo e Desenvolvimento da Região de Aveiro, sua entidade instituidora e titular, no ano de 1989, o ISCIA — Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração assume-se como uma instituição privada de ensino superior do subsistema politécnico.

O ISCIA foi reconhecido através da Portaria 931/90, de 02 de outubro, regendo-se pelos seus Estatutos, pela Constituição da República Portuguesa, pela Lei de Bases do Sistema Educativo, pelo Estatuto do Ensino Superior Particular e Cooperativo e demais legislação aplicável.

Todas as ofertas formativas do ISCIA foram sendo, ao longo dos tempos, devidamente reconhecidas, homologadas, acreditadas, pelas respetivas entidades tutelares:

- os cursos superiores de 1º ciclo (licenciaturas) e de 2º ciclo (mestrados), adaptados às regras do Espaço Europeu de Ensino Superior (E3S) – vulgo Acordo de Bolonha – estão reconhecidos e homologados pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior e acreditados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
- os cursos de especialização na área educativa – Departamento de Psicologia e Educação (PSIED) – estão acreditados pelo Conselho Científico-Pedagógico da Formação Contínua (CCPFC);
- outros cursos de especialização são certificados ou em processo de certificação por outros organismos como, na área das atividades marítimas, pela DGRM – Direção-Geral dos Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos, e, na área da segurança e higiene, pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT).
- Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) – enquadrados no DL 43/2014, de 18 de março, têm vindo a ser criados e acreditados pela Direção-Geral do Ensino Superior (DGES).
- Cursos de especialização e de curta duração em diferentes áreas, aos quais poderão ser emitidos certificados de formação profissional pelo SIGO.

Com uma vasta oferta formativa e curricular, adequada às necessidades empresariais e institucionais, o ISCIA constitui uma opção válida, autêntica e genuína, para todos os que procuram obter e aprofundar conhecimentos teórico-práticos consistentes e de grande aplicabilidade.



## 2.2. Estrutura organizacional

### 2.2.1. Organograma funcional

O ISCIA está estruturado por diversos Departamentos e Áreas, com responsabilidades atribuídas pelo quadro técnico existente, conforme o organograma apresentado de seguida (Figura 2.1):

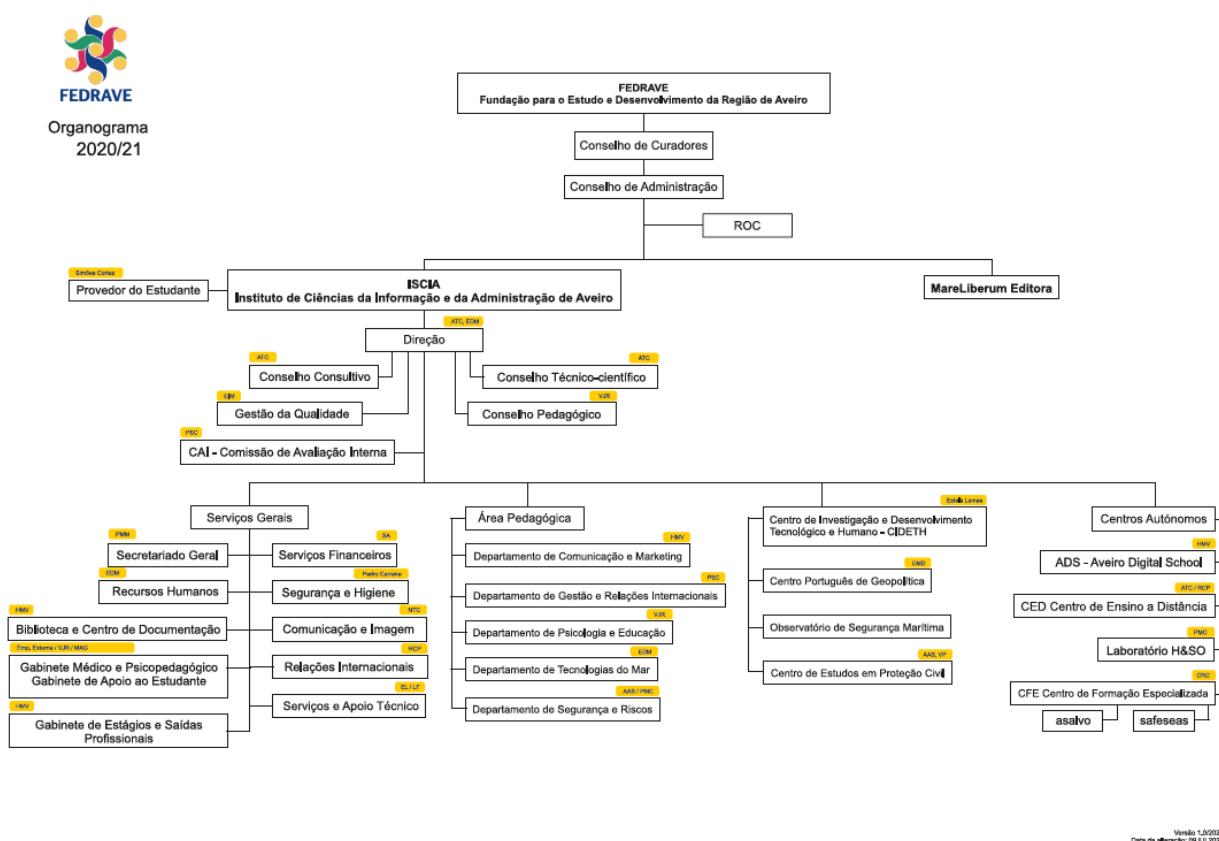


Figura 2.1. Organograma da FEDRAVE/ISCIA

De seguida apresenta-se uma breve descrição de cada uma das funções presentes no organograma.

#### Direção

Órgão máximo responsável pela planificação, estratégia e avaliação das políticas do ISCIA em relação aos aspetos económico-financeiros, ensino e qualidade.

É também responsável pela disponibilização dos recursos necessários ao funcionamento da estrutura organizacional, em função das necessidades decorrentes da atividade da Instituição, estabelecendo a necessária articulação com a FEDRAVE, como entidade instituidora.

### **Conselho Técnico-Científico**

Órgão que delibera sobre todos os assuntos de natureza técnica e científica.

### **Conselho Pedagógico**

Órgão que delibera sobre todos os assuntos de natureza pedagógica.

### **Gestão da Qualidade**

Coordenação da implementação do SGQ no que se refere à documentação associada. Tem a responsabilidade de apoiar os restantes Departamentos/Áreas e coordenar as auditorias, assegurando a implementação das boas práticas associadas.

### **CAI - Comissão de Avaliação Interna**

Órgão que faz a gestão da avaliação interna da Instituição, relativamente à satisfação do estudante e ao desempenho do pessoal docente.

### **Serviços Gerais**

Compreende as unidades e recursos cujas atribuições visam o preenchimento de funções de suporte corporativo.

#### **Serviços Administrativos**

Os Serviços Administrativos constituem uma unidade cujo principal objetivo é a gestão administrativa dos processos escolares dos estudantes, assegurando também o atendimento a alunos, docentes e público em geral.

### Serviços Financeiros

Tem como principais atribuições assegurar a realização das tarefas de contabilidade, incluindo a receção e conferência de faturas, faturação, registos contabilísticos, cumprimento das obrigações fiscais e declarativas e consolidação de contas.

### Recursos Humanos

Tem a responsabilidade de definir, em conjunto com Direção, a estrutura de Recursos Humanos e mobilizar os recursos necessários para o cumprimento de objetivos da Instituição.

### Comunicação e Imagem

Tem a responsabilidade de gerir toda a estrutura informática do ISCIA: software, hardware e redes. Efetua igualmente a gestão, conceção e divulgação da comunicação com o público interno e externo.

## **Área Pedagógica**

Composta pelos Departamentos Pedagógicos do ISCIA.

### DETCOM - Departamento de Comunicação e Marketing

Empenhado em proporcionar ao estudante uma formação comunicacional de banda larga adequada às exigências multifuncionais do atual mercado de trabalho, o DETCOM promove práticas de relacionamento dos ciclos de estudos com o tecido empresarial e o setor público, através de diversos eventos, quer workshops, seminários, aulas abertas, quer ainda de visitas de estudo orientados por profissionais altamente qualificados e reconhecidos a nível nacional e internacional.

O corpo docente do DETCOM possui reconhecido mérito e experiência, estando empenhado em acompanhar as últimas tendências na área da comunicação e marketing digitais, caracterizadas pelo desenvolvimento de novas plataformas de informação e comunicação, e em promover a investigação científica na área.

### DEGRI - Departamentos de Gestão e Relações Internacionais

O Departamento de Gestão e Relações Internacionais (DEGRI) integra, grosso modo, os domínios científicos de gestão, economia e relações internacionais. Identifica-se uma forte propensão do

departamento em explorar o conhecimento do espaço dito “global”, procurando acompanhar a tendência da conjuntura política e económica internacional, numa clara resposta às necessidades e desafios do mercado de trabalho da atualidade.

O corpo docente do departamento é diversificado, dividido entre doutores e especialistas nas áreas de incidência científica, com formação recebida em várias universidades portuguesas e estrangeiras, e com experiência adquirida, entre outros, em empresas multinacionais e outras organizações internacionais.

#### PSIED - Departamentos de Psicologia e Educação

Num esforço continuado de convergência entre a investigação e a intervenção, o Departamento de Psicologia e Educação do ISCIA (PSIED) proporciona aos seus estudantes cursos através dos quais pretende desenvolver competências profissionais e também de pesquisa científica. Os cursos propostos visam preparar os estudantes para a intervenção educativa e psicoeducativa ao nível individual, grupal, institucional e na sociedade, em populações diversificadas tais como: crianças com necessidades educativas especiais, pessoas idosas e instituições.

Numa sociedade global e onde impera a diversidade, a preocupação do PSIED é favorecer um processo de desenvolvimento pessoal e profissional de cada estudante assente na construção de uma rede concetual teórica e de práticas eficientes.

#### DETMAR - Departamentos de Tecnologias do Mar

A FEDRAVE, atenta às necessidades estratégicas nacionais entre as quais o retorno ao Mar, criou no ISCIA o Departamento de Tecnologias do Mar (DETMAR) que, graças a protocolos estabelecidos com diferentes Instituições, desenvolve uma série de cursos graduados, pós-graduados e de especialização da maior relevância para o setor alargado das atividades marítimas, portuárias, do transporte e da logística.

Os protocolos estabelecidos têm como objetivo o desenvolvimento de cursos superiores graduados e pós-graduados e de especialização tecnológica relativos a atividades tecnológicas e de gestão em temas relacionados com o mar. Entre outros parceiros deste projeto estratégico encontram-se as Administrações dos Portos de Aveiro e da Figueira da Foz e as Comunidades Portuárias dos dois referidos Portos. A FEDRAVE associou-se ao Forum Oceano numa perspetiva de poder contribuir para o desenvolvimento regional estratégico das temáticas marítimas.

### DESRI – Departamento de Segurança e Riscos

O Departamento de Segurança e Riscos (DESRI) abrange, de forma bastante ampla, o domínio científico da segurança e dos riscos nas diversas vertentes: análise, prevenção, mitigação e gestão.

Os ciclos de estudos conducentes à obtenção de grau, licenciatura e mestrado, e as restantes formações de especialização ou de pós-graduação são desenvolvidas ou na área da higiene e segurança ocupacionais ou na área do planeamento e direção da atuação em situações de emergência e catástrofe, em resultado de causas naturais ou ações humanas, desastres em instalações industriais, comerciais e outras, assim como em situações de conflito. Para além de aspetos tecnológicos específicos, e de outras particularidades, todos os ciclos de estudo enquadrados no DESRI abordam a problemática da gestão de recursos nas organizações, em particular os recursos humanos.

O corpo docente do departamento é muito qualificado, quer do ponto de vista científico, quer na vertente aplicacional, cuidando de modo permanente e sistemático do paradigma do ensino politécnico centrado na aprendizagem do “saber fazer”, com a busca do equilíbrio entre o conhecimento fundamental e a experiência decorrente de prática profissional; procura-se assim um equilíbrio quantitativo entre a docência ministrada por doutorados e por especialistas. O departamento mantém e impulsiona atividades de investigação científica e de prestação de serviços especializados no contexto da área de ensino e formação e dinamiza a organização de seminários, encontros e outros eventos científicos e técnicos nas áreas nucleares, bem como a edição bibliográfica.

### Centros de I&D

Integra:

O “Centro de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico e Humano, abreviadamente designado por CIDETH” – Aprovada a sua criação e os seus Estatutos e tem por objetivo reforçar, otimizar e aprofundar as atividades de investigação e desenvolvimento da Instituição e dos seus docentes e

investigadores. Em consequência do COVI-19, foi atrasada a sua implementação, esperando-se poder iniciar a fase de instalação no início do próximo ano letivo.

O “Centro Português de Geopolítica” tem por objetivo fundamental o estudo aprofundado da geopolítica, numa perspetiva científica moderna, contribuindo para o melhor entendimento das inter-relações entre a vida dos povos, das nações e das comunidades políticas com o meio geográfico

O “Observatório de Segurança Marítima” tem por missão desenvolver, através da investigação aplicada, as áreas relacionadas com a Segurança Marítima, tornando o ISCIA uma referência nacional e internacional nesta área.

O “Centro de Estudos em Proteção Civil” tem por missão desenvolver estudos técnicos e investigação científica nos diversos domínios envolvidos na proteção civil, aprofundando o conhecimento dos riscos e da sua gestão, bem como dos desempenhos em contexto de emergência.

### **Centros Autónomos**

Compreende as unidades e recursos, direta e especialmente afetos a formação especializada e de curta duração:

#### **Centro de Formação Especializada**

O CFE – Centro de Formação Especializada, fundamentalmente vocacionado para gerir cursos de curta e média duração, para quadros médios e superiores, em planos de lifelong learning, tanto em Portugal como nos demais países da CPLP, vem potenciar e completar o plano de estudos superiores politécnicos (de 1º e 2º ciclos: licenciaturas e mestrados e de pós-graduações) do ISCIA.

Como forma de complementar os cursos de nível superior do ISCIA, nas áreas onde transmite conhecimento e gera competências, foi considerado que a função do CFE é extremamente importante nas cadeias sequenciais de transmissão de conhecimento e criação de competências. O CFE vem propiciar a criação de competências de base nas zonas geográficas e áreas de intervenção da Instituição, de modo a inserir, ou reinserir, população ativa no mercado do trabalho ou permitir-lhe ter competências para prosseguimento dos seus percursos formativos individuais, em função das suas apetências ou das necessidades das empresas onde se integram.

### ADS – Aveiro Digital School

Escola especialmente destinada a promover a formação e o conhecimento relacionado com o Digital, a Comunicação, o Design e a Multimédia e todos os muitos temas que irão marcar o futuro da vida económica e em sociedade.

### aSalvo

Escola de formação nas áreas de salvamento, socorro e segurança aquáticas, estando acreditada pelo ISN – Instituto de Socorros a Náufragos para a formação de Nadadores Salvadores.

### Safeseas

Escola destinada a promover a formação prática para atividades no mar, nomeadamente, a formação de navegadores de recreio e de marinheiros de tráfego local, para as quais o ISCIA obteve as respetivas credenciações da DGRM – Direção Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos como entidade formadora.

## **2.3. Infraestruturas**

O ISCIA dispõe de um conjunto de infraestruturas de apoio às suas atividades educativas e de investigação que permitem que responda, não só a elevados critérios de qualidade de ensino, como também, de conforto, acessibilidade e flexibilidade.

Com um auditório com capacidade para 150 pessoas sentadas, possui a característica de ter uma estrutura multifuncional, podendo adaptar-se a diferentes configurações sendo apoiado por um conjunto de equipamentos audiovisuais, o que permite, inclusivamente, transmissões de vídeo via Internet.

Ao nível dos recursos físicos de apoio às atividades educativas, o ISCIA dispõe de 12 salas de aula (devidamente equipadas com videoprojetor interativo, computador com ligação à internet, sistema de som e ar-condicionado), um laboratório de física e de química aplicadas à segurança, uma biblioteca especializada e um estúdio de gravação de imagem e som.

No que ao apoio à comunidade diz respeito, o ISCIA dispõe de um bar e de uma esplanada, assim como, estacionamento privativo para todos os utentes.

Complementarmente toda a comunidade pode aceder a uma rede wireless de banda larga em todo o espaço físico.

O ISCIA dispõe igualmente de equipamentos de acessibilidade como elevador, casas de banho adaptadas a cidadãos com necessidades especiais, um gabinete médico, devidamente equipado, e um gabinete de apoio psicopedagógico.



### 3 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

#### 3.1. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como âmbito: Ensino Superior e Formação Certificada.

O SGQ assegura o cumprimento de todos os requisitos associados para o qual o seu sistema de gestão da qualidade se baseia, ou seja, a norma NP EN ISO 9001:2015, os definidos pelo Quadro de Referência Europeu e pela A3ES, de forma a alcançar o nível de conformidade pretendido.

#### 3.2. Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade

A documentação do SGQ existente no ISCIA pode ser esquematizada de acordo com a Figura 3.1.



**Figura 3.1.** Estrutura documental do SGQ.

De seguida faz-se uma breve descrição de cada um dos documentos mencionados:

### **Política da Qualidade**

A Política da Qualidade é um conjunto de intenções e de orientações, relacionadas com a Qualidade, formalmente expressas pela Direção, que pode ser alinhada com a visão e a missão da empresa e proporciona um enquadramento para o estabelecimento dos objetivos da organização.

A Política deve ser adequada à organização e ao fim a que se destina, podendo ser de dimensão ou formato variável.

### **Objetivos do ISCIA**

Este documento é um programa que estabelece os objetivos a que a organização se propõe a atingir e os meios e ações necessários para tal, assim como o seu planeamento.

### **Rede de Processos**

Documento que apresenta os processos do SGQ, a sequência e interações desses processos.

### **Manual da Qualidade**

É o documento que apresenta de uma forma sucinta o SGQ da organização e o seu âmbito. Servindo de referência permanente durante a implementação e manutenção do mesmo, fazendo o paralelismo entre os requisitos das normas aplicáveis, a Rede de Processos e a documentação do SGQ.

### **Descrição de Processos**

A Descrição de Processo é um documento emitido por Processo do SGQ, que define as *entradas* e *saídas*, o Responsável pelo Processo/ Dono do Processo, as atividades que o processo gere, a listagem dos documentos associados ao processo, nomeadamente procedimentos, instruções de trabalho e formulários.

### **Procedimentos**

Os Procedimentos são documentos que operacionalizam os Processos e que promovem diretrizes para atividades concretas, descrevendo os detalhes da sua aplicação e o método de verificação do seu cumprimento, assim como os intervenientes e responsabilidades.

### **Instruções de Trabalho**

As instruções de trabalho ou procedimentos executivos, são documentos que definem o modo e as condições para executar uma tarefa concreta. Devem existir instruções sempre que a sua ausência possa dar lugar a indefinições significativas que afetem o modo de realizar um trabalho com repercussão na atividade da empresa a nível da qualidade.

### **Formulários**

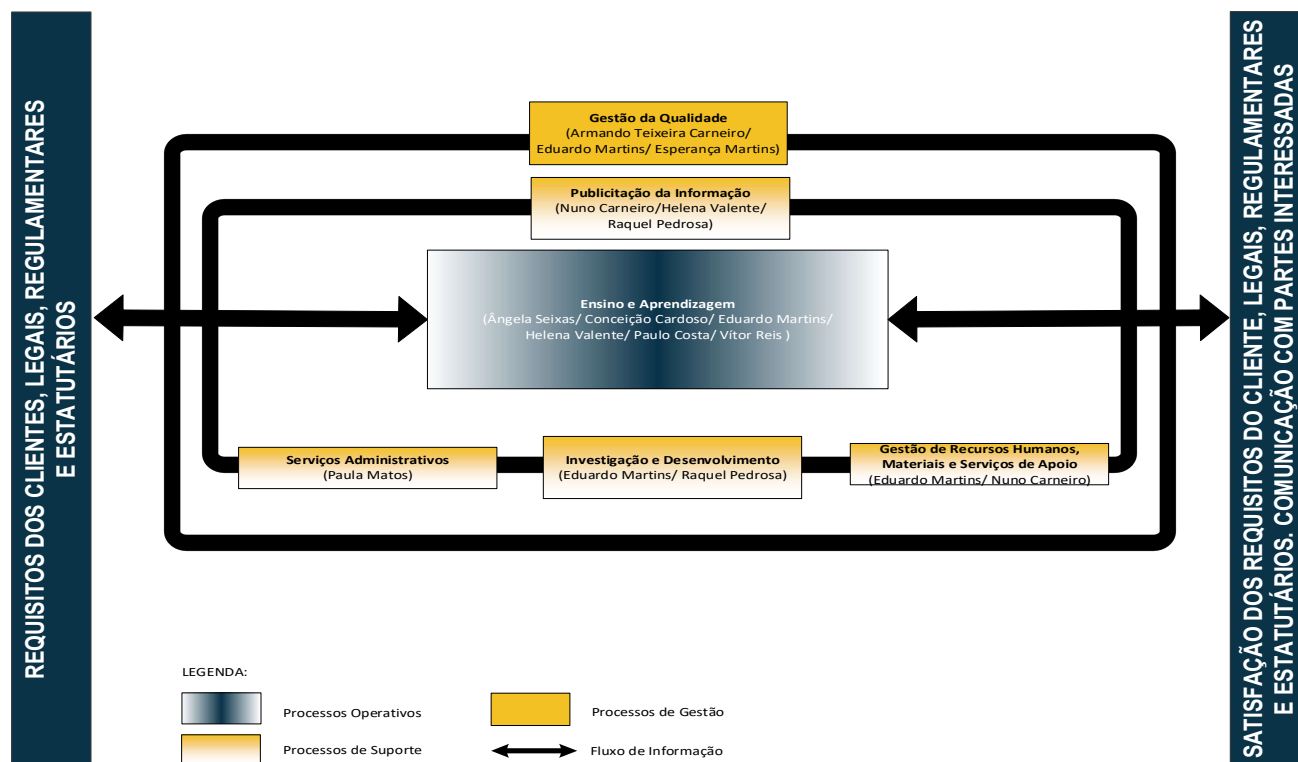
Os formulários são documentos base onde se efetuam os registos e devem ser adequados ao fim a que se destinam, podendo ser de dimensão e formato variável.

### **Registos**

Os registos são os documentos que expressam dados ou resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas. Os registos são mantidos para proporcionar evidências da conformidade com os diversos tipos de requisitos e com o SGQ.

### **3.3. Rede de Processos**

A Rede de Processos, apresentada na Figura 3.2, mostra a arquitetura de processos do SGQ. Esta representação confirma, simultaneamente, sequência e interação dos processos.



**Figura 3.2.** Rede de Processos.

Os processos identificados são classificados em:

- Processos Operativos: processos centrais da atividade de realização do produto/ serviço;
- Processos de Suporte: processos complementares aos processos operativos que suportam a atividade de realização do produto, permitindo criar a envolvente necessária para uma melhor utilização dos recursos;
- Processo de Gestão: processo transversal a toda a organização que permite apoiar os restantes processo a nível da gestão documental e da qualidade.

Na Tabela 3. 1 apresenta-se um breve resumo do objetivo de cada um dos processos.

**Tabela 3.1** – Objetivo de cada um dos Processos do SGQ

Processo	Objetivo
<b>Gestão da Qualidade</b>	Processo que efetua a gestão de todos os meios necessários à concretização dos restantes processos do SGQ nomeadamente, definição de objetivos gerais da organização, controlo de documentos e registos, gestão de ações de melhoria, análise de satisfação dos clientes com vista a melhorar continuamente o seu desempenho e eficiência.
<b>Investigação e Desenvolvimento</b>	Processo que efetua a gestão de Projetos de Investigação, Desenvolvimento e Inovação financiados e não financiados.
<b>Serviços Administrativos</b>	Garantir um serviço administrativo adequado, de forma a assegurar a correta satisfação dos requisitos, especificações legais, normativas e regulamentares e os objetivos internos, de forma a assegurar a satisfação dos estudantes.
<b>Publicitação da Informação</b>	Garantir uma adequada publicitação da informação, de forma a dar a conhecer as atividades realizadas pelo ISCIA no que diz respeito à divulgação de ações de formação de curta duração, seminários, workshops, conferências e cursos. Garantir uma gestão correta e eficaz da informação pública publicitada.
<b>Gestão dos Recursos Humanos, Materiais e Serviços de Apoio</b>	Garantir uma adequada gestão de recursos humanos, materiais e de serviços de apoio adequados às necessidades do ISCIA.
<b>Ensino e Aprendizagem</b>	Garantir uma adequada concepção e realização de cursos, de forma a assegurar a correta satisfação dos requisitos, especificações legais, normativas e regulamentares e os objetivos internos, de forma a assegurar a satisfação dos estudantes/formandos.

A descrição completa de cada Processo, encontra-se na Descrição de Processos de cada Processo do SGQ.

### 3.4. Interação entre as referências documentais e normativas

A tabela 3.2 apresenta a identificação e a interação entre as referências documentais e normativas.

**Tabela 3.2** - Matriz de relação entre os requisitos normativos da NP EN ISO 9001:2015 e os documentos do SGQ

Requisito Normativo - NP EN ISO 9001:2015		Documento do SGQ
<b>4</b>	<b>Contexto da Organização</b>	
<b>4.1</b>	Compreender a organização e o seu contexto	- Levantamento do contexto da organização
<b>4.2</b>	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	- Levantamento do contexto da organização
<b>4.3</b>	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	- Manual da Qualidade
<b>4.4</b>	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	- Rede de Processos - Descrição dos Processos
<b>5</b>	<b>Liderança</b>	
<b>5.1</b>	Liderança e compromisso	- Manual da Qualidade
<b>5.2</b>	Política	- Política da Qualidade
<b>6</b>	<b>Planeamento</b>	
<b>6.1</b>	Ações para tratar riscos e oportunidades	- Plano de Ações para tratar Riscos e Oportunidades
<b>6.2</b>	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	- Objetivos da Qualidade
<b>6.3</b>	Planeamento das alterações	- Plano de Ações para tratar Riscos e Oportunidades
<b>7</b>	<b>Suporte</b>	
<b>7.1</b>	Recursos	- Organograma - Planeamentos da Qualidade - PRS.04 - Manutenção das Instalações - ITRS.01 – Gestão de Viaturas - Google, Campus Virtual, site
<b>7.2</b>	Competências	- PRS.02 – Recrutamento e Seleção - PRS.01 – Gestão da Formação e do Conhecimento Organizacional - Regulamento de Avaliação de Pessoal Docente - Regulamento de Avaliação de Pessoal Não Docente - Manual de Funções
<b>7.3</b>	Consciencialização	- PRS.02 – Recrutamento e Seleção - PRS.01 – Gestão da Formação e do Conhecimento Organizacional - Regulamento de Avaliação de Pessoal Docente - Regulamento de Avaliação de Pessoal Não Docente
<b>7.4</b>	Comunicação	PPI.01 – Apresentação e Promoção de Ações/ Cursos/ Eventos PPI.02 – Gestão da Informação Pública - site ISCIA, Campus Virtual, afixação informação
<b>7.5</b>	Informação documentada	- PGQ.01 – Controlo de Documentos e Registos - PGQ.05 – Identificação e Análise de Requisitos Legais e Outros - ITGQ.01 – Gestão de Arquivo

**Tabela 3.3 - Matriz de relação entre os requisitos normativos da NP EN ISO 9001:2015 e os documentos do SGQ (cont)**

Requisito Normativo - NP EN ISO 9001:2015		Documento do SGQ
<b>8</b>	<b>Operacionalização</b>	
<b>8.1</b>	Planeamento e controlo operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEA.02 – Ensino e Aprendizagem</li> <li>- Regulamento Formador CFE</li> <li>- Regulamento Formando CFE</li> <li>- Regulamento Interno CFE</li> <li>- ITSA.01 – Gestão de Salas</li> <li>- PSA.01 – Frequência no ISCIA</li> <li>- PSA.02 – Gestão de Pedidos Académicos</li> <li>- PSA.03 – Gestão de Processos Académicos</li> <li>- PID.01 – Projetos ID Financiados</li> <li>- PID.01 – Projetos ID sem Financiamento</li> </ul>
<b>8.2</b>	Requisitos para produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ITSA.02 – Gestão do Acesso</li> <li>- PGQ.05 – Requisitos Legais e Outros</li> </ul>
<b>8.3</b>	Design e desenvolvimento de produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEA.01 – Conceção e Aprovação da Oferta Formativa</li> <li>- PEA.03 – Alteração de Cursos/Oferta Formativa</li> </ul>
<b>8.4</b>	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PRS.03 – Compras e Avaliação de Fornecedores</li> </ul>
<b>8.5</b>	Produção e prestação do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEA.02 – Ensino e Aprendizagem</li> <li>- Regulamento Formador CFE</li> <li>- Regulamento Formando CFE</li> <li>- Regulamento Interno CFE</li> <li>- ITSA.01 – Gestão de Salas</li> <li>- PSA.01 – Frequência no ISCIA</li> <li>- PSA.02 – Gestão de Pedidos Académicos</li> <li>- PSA.03 – Gestão de Processos Académicos</li> <li>- PID.01 – Projetos ID Financiados</li> <li>- PID.01 – Projetos ID sem Financiamento</li> </ul>
<b>8.7</b>	Controlo de saídas não conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PGQ.02 – Gestão de Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria</li> </ul>
<b>9</b>	<b>Avaliação do desempenho</b>	
<b>9.1</b>	Monitorização, medição, análise e avaliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEA.02 – Ensino e Aprendizagem</li> <li>- Regulamento Interno CFE</li> </ul>
<b>9.2</b>	Auditoria interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PGQ.03 – Auditorias Internas</li> </ul>
<b>9.3</b>	Revisão pela gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PGQ.04 – Contexto da Organização, Planeamento e Revisão</li> </ul>
<b>10</b>	<b>Melhoria</b>	
<b>10.1</b>	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PGQ.02 – Gestão de Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria</li> </ul>
<b>10.2</b>	Não conformidades e ações corretiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PGQ.02 – Gestão de Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria</li> </ul>
<b>10.3</b>	Melhoria contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PGQ.02 – Gestão de Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria</li> </ul>

#### 4 ANEXOS

Não aplicável

#### 5 REVISÕES

Revisão	Data	Alterações	Elaborado (Sigla)	Aprovado (Sigla)
0	24/09/2018	Emissão do documento	DMC	Direção
1	10/07/2020	Reformulação total face ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado	EIM	Direção

O ISCIA pretende melhorar continuamente o seu Sistema de Gestão da Qualidade, visando a satisfação de todas as partes interessadas e atingir metas ambiciosas a caminho da excelência.