GIAGI
CONSULTORES EM
GESTÃO INDUSTRIAL, LDA.

Manual de Gestão

Edição 15

30 Janeiro I 2023

Em vigor - Sistema Informação

Gestión de Calidad
ISO 9001
www.dekra-seal.com
DEKRA
certificado

DGERT
ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA

Índice

CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO ---------- 3

1.1 PROMULGAÇÃO DA POLÍTICA DE GESTÃO ---------- 3

1.2 MISSÃO – VALORES – VISÃO ---------- 4

1.3 EIXOS ESTRATÉGICOS ---------- 4

1.4 POLÍTICA DE GESTÃO ---------- 4

CAPÍTULO 2 – GESTÃO DO MANUAL ---------- 5

2.1 OBJECTIVOS DO MANUAL DE GESTÃO ---------- 5

2.2 REFERENCIAS NORMATIVAS ---------- 6

2.3 SIGLAS ---------- 6

CAPÍTULO 3 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ---------- 6

3.1 DADOS GERAIS ---------- 6

3.2 LOCALIZAÇÃO ---------- 7

3.3 HISTÓRICO DA EMPRESA ---------- 8

3.4 PRINCIPAIS ACTIVIDADES ---------- 8

3.4.1 ACTIVIDADES DE FORNECIMENTO SERVIÇOS TÉCNICOS: ---------- 8
3.4.2 ACTIVIDADES DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL: ---------- 9

3.5 ORGANIGRAMA ---------- 11

3.6 PLANIFICAÇÃO GLOBAL DOS PROCESSOS ---------- 12

CAPÍTULO 4 – ÂMBITO E EXCLUSÕES ---------- 13

4.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO E EXCLUSÕES ---------- 13

4.1.1 ÂMBITO ---------- 13
4.1.2 EXCLUSÕES ---------- 13
4.1.3 FORMAÇÃO PROFISSIONAL CERTIFICADA - DGERT ---------- 13

CAPÍTULO 5 – PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO ---------- 14

5.1 PROCESSO SISTEMA DE GESTÃO DO NEGÓCIO - *P01* ---------- 14

5.2. PROCESSO DE PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO - *P10* ---------- 15

5.3 PROCESSO DE CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO - *P11* ---------- 16

5.4 PROCESSO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS TÉCNICOS – P12 ---------- 17

5.5 PROCESSO DE GESTÃO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL – P13 ---------- 19

5.6 PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO – P20 ---------- 20

5.7 PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS - *P21* ---------- 21

5.8 PROCESSO DE GESTÃO DA MELHORIA - *P30* ---------- 22

CAPÍTULO 6 – ANEXOS ---------- 1

CAPÍTULO 1 – Política de Gestão

1.1 Promulgação da Política de Gestão

O GIAGI desenvolve desde 1987 Actividades **de Prestação de Serviços Técnicos, e Formação Profissiona**l, no âmbito da gestão e desenvolvimento das competências e capacidades organizacionais e do desenvolvimento do potencial humano.
As organizações actuam hoje em ambientes de fortes mudanças e confrontam-se com elevados desafios para se manterem competitivas e sustentáveis.
O valor do conhecimento, as competências para aprender todos os dias, os ambientes transformadores da digitalização e descarbonização, a sustentabilidade das organizações, a capacidade de sermos ágeis e flexíveis colocam novos desafios às Organizações para o qual é preciso dar novas respostas.
Temos nós, assim, a responsabilidade de prestar aos nossos clientes, serviços de elevada qualidade, que se adeqúem às suas necessidades e que sejam produzidos com sentido de responsabilidade, de oportunidade e de elevado valor acrescentado.
Só o caminho da procura da excelência, através de uma atitude de inovação, de sustentabilidade e melhoria permanente dos nossos serviços, conjugado com o desenvolvimento da criatividade e da iniciativa dos nossos Colaboradores, poderá assegurar o êxito do nosso projecto e a sua perenidade.
Neste contexto, a Direcção do GIAGI convida todos os seus Colaboradores, Internos e Externos, a serem modelos de excelência no âmbito do seu desempenho profissional, através da procura de valores consagrados no presente Manual de Gestão.
Este manual promulga a visão, o pensamento, os meios, as metodologias e as ferramentas, que assegurarão a qualidade e a capacidade da melhoria continua do Sistema de Gestão da Organização e da Atividade Formativa, constituindo-se como um referencial para a acção.
A Gestão de Topo assume assim o compromisso de tudo fazer para que:

- *As Estratégias e Políticas estabelecidas sejam comunicados, entendidos e alcançados pela organização e outras partes interessadas.*
- *Os requisitos dos Clientes sejam comunicados adequadamente a toda a organização.*
- *A eficácia do sistema de Gestão seja melhorada continuamente.*
- *Os requisitos legais sejam conhecidos e aplicados.*
- *Os requisitos normativos da ISO 9001 e da DGERT sejam conhecidos e aplicados.*
- *A Organização esteja centrada em "Criar Valor", focada nos resultados e orientada para a acção da melhoria continua.*
- *Seja reforçada a sustentabilidade do negócio através de uma acção centrada na Inovação e na gestão do pensamento baseado no risco.*

O Sistema de Gestão descrito neste manual baseia-se numa *abordagem de gestão por processos e de melhoria continua*, *no pensamento baseado em riscos*, *nos requisitos de sistemas de certificação de entidades formadoras – DGERT, e nas determinações aprovadas pela Direcção do GIAGI*, pelo que o seu conteúdo deve ser permanentemente respeitado e aplicado por todos os seus Colaboradores em todas as circunstâncias.

O Manual do Gestão do GIAGI é promulgado a partir da presente data, para cumprimento obrigatório em todos os sectores de actividade da empresa.

Aveiro, 30 de Janeiro 2022
A Gerência do GIAGI

1.2 Missão – Valores – Visão

Missão:

Conceber, promover e consolidar soluções de apoio ao desenvolvimento das competências e capacidades das Organizações e das Pessoas, que contribuam para o seu progresso e melhoria da qualidade da vida, no caminho da sustentabilidade, da superação e da excelência.

Valores:

- *Qualidade de excelência nos serviços fornecidos*
- *Confiança dos Clientes*
- *Rigor em tudo o que somos e fazemos*
- *Respeito e honestidade*
- *Inovação e melhoria continua*
- *Superação todos os dias através do autodesenvolvimento*
- *Satisfação, entusiasmo e convicção no que fazemos*
- *Agilidade e flexibilidade*
- *Sustentabilidade Ambiental*

VISÃO:

O nosso compromisso – Criar Valor

- **Temos convicções**
  - **Apresentamos soluções**
    - **Promovemos mudanças**
      - **Obtemos resultados**

1.3 Eixos Estratégicos

- Disponibilizar soluções que apoiem as mudanças positivas nas organizações, de modo a reforçar as suas capacidades de sustentabilidade e de competitividade.
- Ser uma referência na promoção de iniciativas de apoio ao desenvolvimento das competências profissionais e pessoais:
  - *Pela inovação dos produtos de apoio ao desenvolvimento de competências*
  - *Pela competência dos formadores, consultores e de toda a estrutura formativa*
    - *Pela utilização de recursos técnicos e pedagógicos modernos e adequados.*
- Desenvolver parcerias a nível nacional e local com outros organizações de consultoria em gestão e desenvolvimento de competências

- Manter em estado de sistemática aprendizagem as competências técnicas, profissionais e comportamentais de todos os Colaboradores Internos e Externos do GIAGI, Lda através da sua integração na cultura do GIAGI consolidada por uma acção de autodesenvolvimento contínuo e focada nos resultados

- Desenvolver um permanente estado de escuta e de observação das necessidades do mercado / clientes e prestar serviços adaptados às necessidades dos clientes numa atitude de agilidade e flexibilidade

1.4 Política de Gestão

Criar valor para os seus Clientes, Colaboradores, Parceiros e para a Sociedade em geral, através do domínio dos processos e do envolvimento das pessoas, visando a rentabilidade económica, a sustentabilidade da empresa e o compromisso com o cumprimento dos requisitos e para com a prática da melhoria continua.

A Política de Gestão do GIAGI fundamenta-se nos seguintes princípios:

- O saber escutar e compreender as necessidades e expectativas dos Clientes, para que sejam disponibilizados produtos inovadores, adequados à sua especificidade e num posicionamento flexível, determinará o crescimento da notoriedade e dos resultados económicos do GIAGI;
- A adopção de sistema de gestão suportados pelos princípios estabelecidos na família das normas da qualidade e da inovação, contribuirá significativamente para a melhoria do desempenho da organização e do negócio, em termos da sua eficiência e eficácia;
- O desenvolvimento sistemático e intenso das competências técnicas e profissionais dos Colaboradores internos e externos através de processos de desenvolvimento de competências, determinarão a capacidade do GIAGI para ser uma referência de excelência;
- A promoção de serviços inovadores e de práticas da melhoria contínua, no seio das organizações, do GIAGI e dos seus Clientes, projectará o GIAGI como parceiro credível, para apoiar os processos de mudança e de inovação organizacional e de gestão.
- Promover e disponibilizar produtos-serviços enquadrados num novo modelo de negócio suportado pelas melhores práticas de Marketing Digital

CAPÍTULO 2 – Gestão do Manual

2.1 Objectivos do Manual de Gestão

O presente Manual de Gestão tem como objectivos:

- *Promulgar a política de Gestão da Qualidade e da Gestão da Formação Profissional e Global do GIAGI*
- *Apresentar o enquadramento em que se desenvolve a Atividade Formativa, referenciando os seus processos, metodologias e suportes no âmbito das diversas fases do ciclo formativo*
- *Descrever o Sistema de Gestão estabelecido*
- *Identificar os Processos e estabelecer a seu propósito*
- *Comunicar a todas as Partes Interessadas a Política de Gestão da Qualidade, da Inovação e da Formação Profissional da Organização*
- *Assegurar uma visão global, integrada e única sob o sistema de Gestão da Organização*
- *Enquadrar os requisitos e o sistema referidos no Guia da Certificação de Entidades Formadoras publicado pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), para efeitos de certificação de entidades formadoras que operam no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações*
- *Facilitar a apresentação do Sistema de Gestão do GIAGI ou terceiras partes, para efeitos de demonstração da conformidade com os requisitos das normas e regulamentos de referência e dos requisitos legais aplicáveis*
-

Para além deste objectivos, este Manual de Gestão tem ainda o objectivo funcional de se constituir como referencial permanente para aplicação e manutenção do Sistema de Gestão de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e de acordo com requisitos legais e normativos aplicado à atividade de gestão da formação profissional e de acordo com as recomendações promulgadas pela DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

2.2 Referencias Normativas

NP EN ISO 9000	*Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário*
NP EN ISO 9001	*Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos.*
ISO 9004	*Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de Orientação para melhoria do desempenho*
ISO 19011	*Linhas Directrizes para Auditorias dos Sistemas de Gestão*
NP 4512	*Sistema de gestão da formação, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia – Requisitos Sistema e requisitos de certificação*
Guia de Certificação de Entidades Formadoras - DGERT	

2.3 SIGLAS

ISO- Organização Internacional de Normalização
MG- Manual de Gestão
DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

CAPÍTULO 3 – Apresentação da Organização

3.1 Dados Gerais

Designação social	GIAGI – Consultores em Gestão Industrial, Lda
Forma Jurídica	Sociedade por cotas de responsabilidade limitada
Objecto Social	Prestação de Serviços de Formação Profissional, Consultoria Técnica e de Gestão, Projectos Industriais, actividades de Engenharia e Comercio de Materiais e Componentes Mecânicos
Número de identificação fiscal	501 913 629
Sede Social	Rua Dr. Mário Sacramento, 101, R/Ch 3810-106 Aveiro
Telefone	234 371147
Fax	234 371148

E - Mail	sta@giagi.pt giagi@giagi.pt
Presença na Web	www.giagi.pt https://www.facebook.com/giagi.Lda/ https://www.linkedin.com/company/28401893/admin/
Início da Actividade	Novembro de 1987
Capital Social	80.000,00€
Certificação DGERT	Processo n º C1729 Certificado 2388/2016
Sistema de Gestão da Qualidade Certificado pela DEKRA	ISO 9001
Parceiros	CONQUISTAR

3.2 Localização

A sede social do GIAGI, situada em Aveiro na Rua Dr. Mário Sacramento n. º101- r/ch, é constituída por 4 salas de trabalho e uma sala de formação.

N - 40º 37’ 49,30’’ W – 8º 38’ 53,61 ‘’

3.3 Histórico da empresa

A empresa iniciou a sua actividade de Consultoria e Formação em Gestão Industrial no ano de 1987. Este projecto nasceu por iniciativa de quatro engenheiros que, na época, trabalhavam na Renault Portuguesa S.A. - Fábrica de Cacia, em áreas funcionais diferenciadas.

A principal motivação que determinou o avanço do projecto foi a constatação da oportunidade de mercado que surgia da intervenção organizada no tecido industrial do distrito de Aveiro, capitalizando o *know-how* adquirido numa multinacional de ponta do sector automóvel.

Iniciando-se por uma intervenção centrada na área da formação, cedo se alargou à consultoria industrial nas áreas da melhoria dos processos, racionalização dos custos e melhoria organizacional, destacando-se em especial, nesta última área, o apoio à certificação de empresas no âmbito das normas ISO 9000.
Tendo iniciado a sua actividade com os quatro sócios fundadores em regime de tempo parcial, o GIAGI possui hoje um quadro de três efectivos de formação superior.
A este núcleo duro dos recursos humanos da empresa, acrescentam-se uma rede de cerca de trinta formadores e consultores altamente experientes seleccionados pelo gabinete através de elevados critérios de competência e de capacidade de prestação de serviços.
O desenvolvimento atingido pelo gabinete pode ser medido, entre outros factores, pelo volume de facturação que do valor de 20 000€ em 1988, evoluiu para 300 000 € em 2014.
De um mercado inicialmente constituído por PME's localizadas nos concelhos de Aveiro e Águeda, o GIAGI expandiu-se contando hoje, entre outros, com prestigiados clientes de diferentes zonas do país e que prosseguem diferentes actividades, designadamente no sector automóvel, ou mesmo na área de serviços, contando, entre outras, com câmara municipais e associações empresariais, como clientes regulares.
Em 2015 o GIAGI consolidou no âmbito do desenvolvimento da sua estratégia de desenvolvimento do negócio, uma parceria em torno de uma Marca "CONQUISTAR", constituída por três equipas **Ilimitados, GIAGI e Número Inspirados**, com a missão de contribuir para o aumento da competitividade e da excelência das empresas portuguesas.
Pretendia-se intervir através da prestação de serviços de **Diagnóstico Empresarial, Análise de Viabilidade Financeira, Plano de Negócios e Programas de Investimento**

Em 2020 com a ocorrência pandémica resultante do Covid-19, foram incorporadas novas competências de conhecimento e novos recursos, que iniciaram o fornecimento de novos serviços, formação à distância e consultoria online suportados pelas plataformas em ambiente WEB, do tipo Zoom, Google Meet, Microsft Teams e Classroom
No ano 2022 é iniciado um novo ciclo da vida do GIAGI, com a integração de uma nova equipa de gestão ao nível da Gerência da Organização

3.4 Principais Actividades

3.4.1 Actividades de Fornecimento Serviços Técnicos:

- *Projetos e Candidaturas aos Apoios Comunitários*
- *Diagnósticos Estratégicos e Organizacionais*
- *Conceção e implementação Sistema de Gestão - Cerificação*
- *Certificação de Produtos e Serviços*
- *Gestão de Sistemas da Qualidade ISO 9001 e IATF em PME*
- *Projetos Lean - Kaizen*
- *Otimização de Sistemas de Gestão da Produção*
- *Otimização de Sistemas de Gestão da Manutenção*
- *Otimização de Sistemas de Gestão Financeira e de Controlo de Gestão*
- *Projetos Indústria 4.0*
- *Mentoring Empresarial – One To One*

3.4.2 Actividades de Serviços de Formação Profissional:

Domínios de Intervenção Formativa

- *Metodologias e Ferramentas Lean – Kaizen*
- *Setor Automóvel*
- *Gestão da Qualidade, Ambiente, IDI e Risco*
- *Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho*
- *Gestão da Segurança Alimentar e Nutricional*
- *Desenvolvimento Pessoal e Profissional*
- *Gestão Empresarial*
- *Tecnologias Industriais*
- *Tecnologias da Informaçao e Comunicação*
- *Comercial e Marketing Digital*

Fases do ciclo do processo formativo

- *Diagnóstico das necessidades de formação (novo conhecimento, competências e capacidades)*
- *Conceber Objetivos e conteúdos formativos*
- *Organizar ações de formação*
- *Executar e acompanhar o processo formativo*

Avaliar os resultados do processo formativo

As modalidades de formação profissional desenvolvidas são:

- **Formações Modulares (FM)**
  - As Formações Modulares são unidades de formação de curta duração inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ),
- **Formação-ação (FA)**
  - Formação contínua dirigida a empresas e assente na prestação de serviços integrados de formação e consultoria**.**
- **Outras Ações de Formação (OFP)**
  - Ações de formação inicial e contínua realizadas por empresas e inseridas em processos de inovação, modernização e reconversão empresarial, bem como as dirigidas à modernização da Administração Pública
    - Intra-empresa
    - Inter-empresa
    - Personalizada “One to One”
- **Projetos de Formação Profissional Co-financiados**

Formas de organização do processo formativo:

- **Formação presencial**
- **Formação acção** – Contexto de trabalho *(On the Job)*
- **Formação à distância (FAD)**

  Esta modalidade de formação Online em formato "Live Training " consiste na transmissão á distância de vídeo em tempo real, através da internet, que ocorre em sala virtual, desenvolve um processo de aprendizagem colaborativa e de comunicação contínua e interativa, em tempo real, entre Formandos - Formador e entre Formandos essencialmente e dominantemente em formato síncrono (videoconferência), podendo ocorrer momentos em formato assíncrono (fóruns, mensagens, conteúdos de auto-estudo, testes etc.)

  Neste formato privilegia-se a forma de comunicação dominantemente "síncrona" para dinamização das sessões e a forma de comunicação secundária " assíncrona ", usada para informação de partilha de conteúdos, de

interatividade para clarificação e avaliação das aprendizagens e avaliação de resultados e satisfação sobre o processo formativo
As plataformas a serem usadas como suporte às sessões de live training serão, a Google Classroom - Google Meet - Zoom e Microsoft Teams

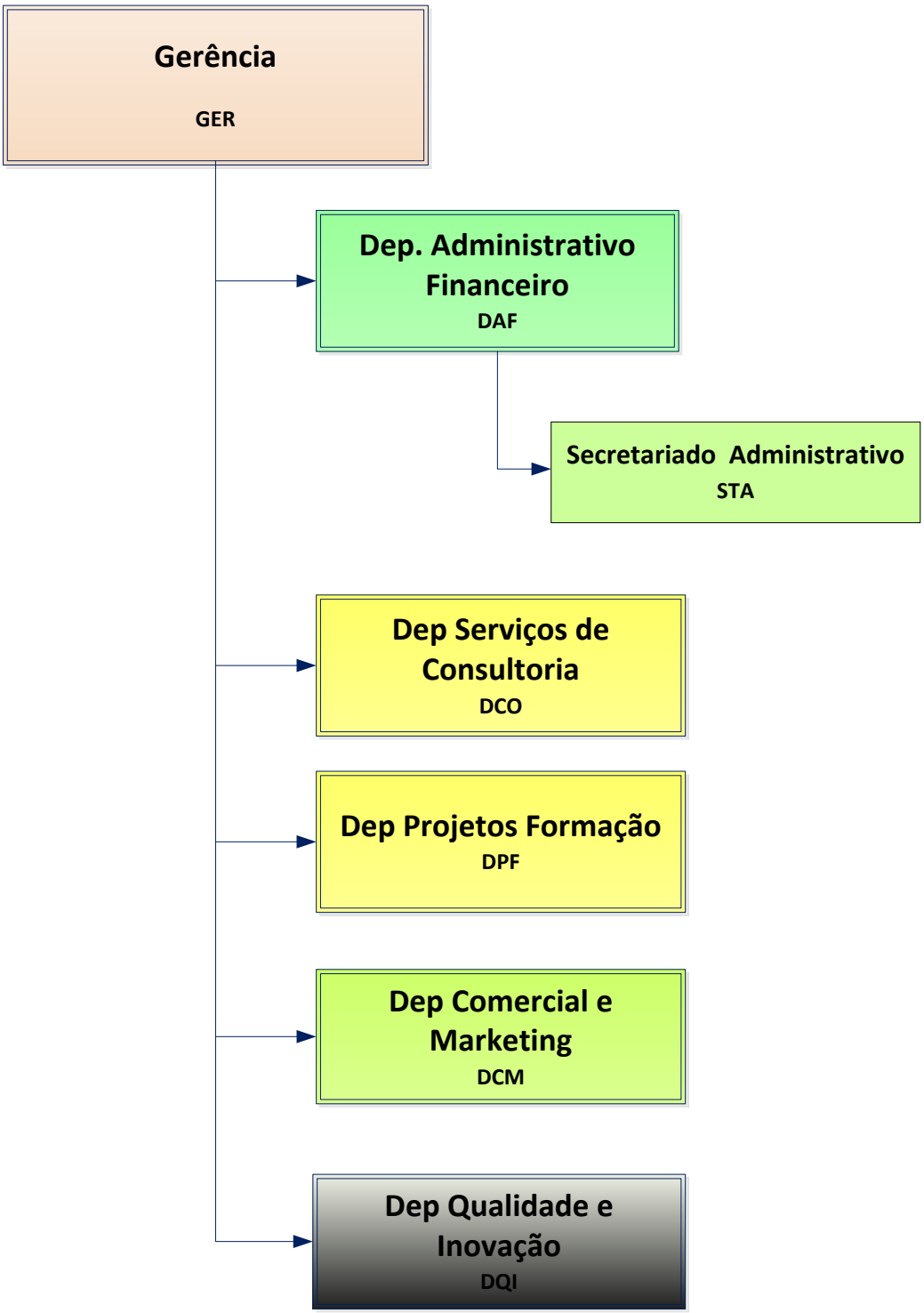
Metodologias de Avaliação da Aprendizagem e do Processo Formativo

- *Avaliação diagnóstica*
- *Avaliação da aprendizagem ou de conhecimentos adquiridos*
- *Avaliação de impacto da formação*
- *Avaliação de satisfação*
- *Avaliação do desempenho do formador*
- *Avaliação do Processo Formativo*

O processo formativo está estabelecido no procedimento do Processo P13 Gestão da Formação Profissional que materializa e operacionaliza a missão do GIAGI no âmbito dos Serviços de Formação Profissional que consiste em:

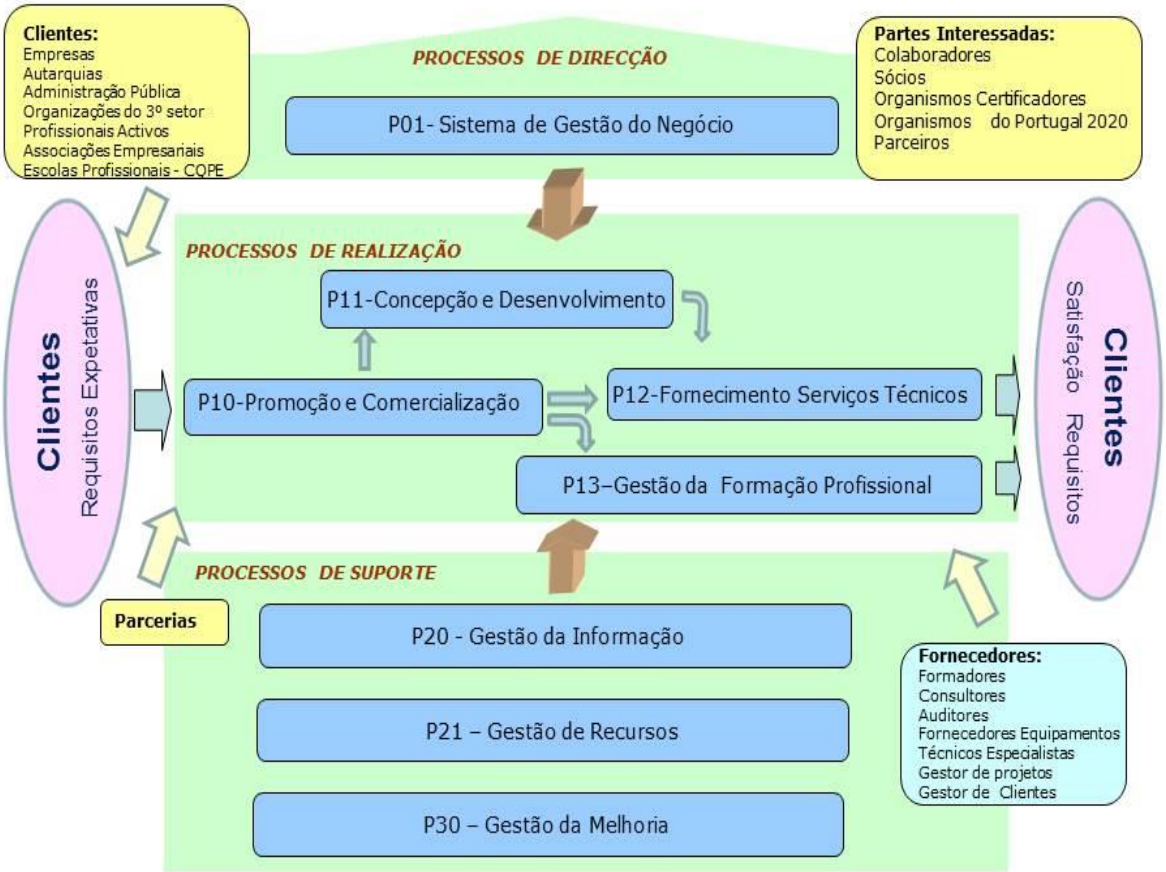
- *Ser um agente facilitador e promotor do paradigma "Aprendizagem durante toda a Vida – Hoje melhor que ontem, amanhã melhor que hoje"*
- *Desenvolver o sentido de compromisso com a auto-aprendizagem ativa e o espírito associado de auto-avaliação*
- *Centrar a aprendizagem em atividades e experiências significativas para o formando*
- *Orientar as pessoas para saberem aprender e para a ação.*

3.5 Organigrama



As responsabilidades, requisitos mínimos e outras informações relevantes em termos de autoridade sobre actividades directamente relacionadas com a qualidade em cada área ou serviço, são definidas documento “Caraterização da Função”.

3.6 Planificação Global dos Processos



1

O GIAGI desenvolve uma avaliação sistemática das suas actividades abordando-as por processos, de forma a orientar as acções de melhoria e com vista a satisfazer os requisitos dos clientes e outras partes interessadas da organização.
Os processos estão classificados quanto à sua finalidade na organização, tendo-se estabelecido os seguintes tipos de processos:

- ***Processos de Realização –*** *Contribuem directamente para a execução do produto, desde o pedido do cliente até à satisfação dos seus requisitos.*

- ***Processos de Suporte –*** *Contribuem para o desenvolvimento dos processos de realização, fornecendo os recursos de que necessitam.*
  Os processos de suporte podem ainda ser processos relacionados com gestão de recursos, ou com a medição e monitorização.
- ***Processos de Direcção –*** *Contribuem para a determinação das orientações estratégicas, políticas e objectivos da organização. Asseguram igualmente a dinamização da melhoria contínua e a gestão coerente de todos os processos e funções da organização.*

O responsável por cada processo organiza periodicamente revisões ao processo de modo a garantir:

- *A permanente satisfação das necessidades e expectativas do cliente do processo;*
- *As disposições legais e regulamentares;*
- *A identificação dos desvios aos objectivos do processo para de imediato definir e implementar as acções correctivas;*
- *A identificação de acções preventivas e oportunidades de melhoria para optimizar a eficiência e eficácia do processo.*

As interligações entre os processos estão representadas sob a forma de uma macro cartografia que permite dispor de uma visão global e transversal de todos os processos com uma relação directa e forte na satisfação do Cliente e, consequentemente, na qualidade do produto fornecido pelo GIAGI.
É convicção da Gestão de Topo que a capacidade de entender os processos da sua organização, constitui um factor decisivo para o sucesso das actividades de melhoria contínua dos mesmos.

Foram identificados como "Processo Chave", os quais podem gerar uma influência significativa no incumprimento dos compromissos com o Cliente ou legais, os seguintes Processos:

- **Promoção e Comercialização**
- **Fornecimento de Serviços Técnicos**
- **Gestão da Formação Profissional**
- **Gestão de Recursos**

CAPÍTULO 4 – Âmbito e Exclusões

4.1 Âmbito da Certificação e Exclusões

4.1.1 Âmbito

O Sistema de Gestão do GIAGI está estruturado de acordo com a norma ISO 9001, no âmbito da **Consultoria em Sistemas de Gestão, Desenvolvimento Organizacional e Formação.**

4.1.2 Exclusões

Considera-se como exclusões ao Sistema de Gestão da do GIAGI os seguintes pontos da norma ISO 9001

- Requisito 7.1.5.2 Rastreabilidade da medição dado que os recursos utilizados na monitorização e medição para verificar a conformidade do serviço não estão sujeitos a critérios de rastreabilidade

4.1.3 Formação Profissional Certificada - DGERT

O GIAGI desenvolve formação profissional certificada nas seguintes áreas de educação formação:

- 090 –Desenvolvimento Pessoal
- 341 – Comércio
- 342 – Marketing e Publicidade
- 345 – Gestão e Administração
- 346 – Secretariado e Trabalho administrativo
- 347 – Enquadramento na Organização – empresa
- 380 – Direito
- 481 – Ciências informáticas
- 521 – Metalurgia e Metalomecânica
- 522 – Eletricidade e Energia
- 523 – Eletrónica e Automação
- 525 – Construção e Reparação de Veículos a Motor
- 541 – Indústria Alimentares
- 543 – Materiais – Indústria de Madeiras, Cortiça, Papel, Plástico, Vidro
- 811 – Hotelaria e Restauração
- 851 – Tecnologias de proteção do ambiente
- 861 – Protecção de Pessoas e Bens
- 862 – Segurança e Higiene no Trabalho

Enquadramento Legislativo e regulamentar:

- Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro - Sistema de Certificação de Entidades Formadoras e uma explicação mais detalhada dos requisitos de certificação
- Portaria nº 214/2011, de 30 de maio – estabelece o regime de formação e certificação de competências pedagógicas dos formadores que desenvolvem a sua atividade no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ).

- Portaria nº 474/2010, de 8 de julho – estabelece o modelo de certificado de formação profissional que se destina a certificar a conclusão com aproveitamento de uma ação de formação certificada não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações

- Guia da Certificação de Entidades Formadoras - Sistema e Requisitos de Certificação – Edição 1.17 de 2017

CAPÍTULO 5 – Processos do Sistema de Gestão

5.1 Processo Sistema de Gestão do Negócio - *P01*

***Finalidade do Processo*:**

- Determinar o contexto externo e interno que interage com o negócio e com a organização, identificar e determinar as necessidades e expetativas das partes interessadas, avaliar riscos e oportunidades do negócio, estabelecer a estratégia, políticas e objectivos de modo a alcançar níveis de desempenho positivos e sustentáveis a longo prazo.
- Planear, monitorar e consolidar o sistema de gestão que promova a melhoria continua, a actualização do conhecimento organizacional necessário e a satisfação das partes interessadas, através de uma liderança de compromisso e de envolvimento e de uma abordagem de gestão baseada em processos e análise de risco
- Promover e gerir as mudanças e alterações relevantes no âmbito do sistema de gestão e do negócio, disponibilizando os recursos, o ambiente e as capacidades para

uma resposta adequada às expectativas, requisitos e necessidades das partes interessadas

- Definir também como são desenvolvidas as actividades da revisão pela de Direção, com o objectivo de avaliar a eficácia e o funcionamento de todas as disposições previstas no sistema de gestão e assegurar que elas respeitam os referenciais NP EN ISO 9001 e o Guia da Certificação de Entidades Formadoras - Sistema e Requisitos de Certificação da DGERT e os respectivos princípios da gestão da qualidade, e que sejam adequadas à estratégia e politica de gestão definida e aos requisitos regulamentares

Este processo é utilizado para promover as formas de melhorar continuamente a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da organização e compreende todas as situações passíveis de melhoria e que integrem entre outros, os seguintes factores: custo, prazo, qualidade, flexibilidade, produto, processo, ambiente de trabalho e relações com as partes interessadas.

Estabelece também modos de captação do conhecimento e da sua transformação em competências organizacionais, de gestão, tecnológicas, relacionais e profissionais.

O processo de melhoria contínua é desenvolvido a dois níveis de gestão:

- Ao nível da Gestão de Topo que identifica e estabelece os planos de actividade e melhoria global da Organização;
- Ao nível Departamental ou de Processo, que identifica e estabelece actividades de melhoria por departamento ou processo.

As acções de melhoria contínua organizam-se seguindo a metodologia de ***Planificar, Fazer, Controlar e Actuar. PDC e suportam-se na acção do pensamento baseado na gestão de riscos e de oportunidade***

Assim, a melhoria contínua é feita sob a forma de actividades que progridem por pequenos passos, centrados nos processos existentes e nas pessoas, bem como, em oportunidades de inovação ou de ruptura com os processos instituídos, de forma a obter o máximo benefício para a organização.

As actividades estão descritas no procedimento P01.0 - Sistema de Gestão do Negócio

5.2. Processo de Promoção e Comercialização - *P10*

Finalidade do Processo:

- Estabelecer como são executadas e avaliadas as políticas comerciais e descrever como são processadas as actividades e relações que o GIAGI estabelece com os seus clientes, de forma satisfazer os seus requisitos e expectativas, de modo a consolidar a sua satisfação e confiança na Organização
- Assegurar que todos os requisitos do serviço solicitado pelo Cliente estão adequadamente definidos e documentados e que existe capacidade para os cumprir, antes de ser apresentada uma proposta ou aceite um contrato ou encomenda.
- Identificar novas oportunidades de desenvolvimento de novos produtos e estabelecer os requisitos de entrada
- Comunicar com o mercado e seus Clientes de uma forma clara e rigorosa, a sua oferta de serviços e as suas competências, e em simultâneo escutar e compreender as suas expectativas e necessidades atuais e futuras
- Estabelecer formas de intervenção no fornecimento de serviços, no âmbito de parcerias previamente estabelecidas

Este processo **aplica-se ao "Fornecimento de Serviços Técnicos "e "Serviços de Formação Profissional"**
Compete ao processo de Comercialização fazer o retorno das informações dos clientes para o interior da organização, para que esta possa reagir de uma forma eficiente aos requisitos dos clientes, permitindo assim que se realize sistematicamente a verificação das necessidades e expectativas dos clientes.

O GIAGI – Consultores em Gestão Industrial, Lda antes de apresentar uma proposta ou de aceitar um serviço, analisa essa proposta por forma a garantir que os requisitos do Cliente estão adequadamente definidos e documentados, que possui capacidade para cumprir esses requisitos, se existem requisitos regulamentares, estatuários ou
normativos relacionados com o produto e que as condições comerciais, propostas ou acordadas, para fornecimento do serviço (preços, prazos) estão correctamente indicados.

As emendas ao contrato são analisadas segundo os mesmos procedimentos utilizados para o controlo original, incluindo a identificação das suas causas e a avaliação das consequências sobre as características finais dos produtos, nomeadamente as que respeitam aos requisitos da qualidade especificada.
As alterações do contrato são documentadas e comunicadas ao cliente e aos processos internos envolvidos no fornecimento do produto.
Através de visitas e contactos regulares, o GIAGI assegura a comunicação com os seus Clientes, de modo a ser analisada a evolução do fornecimento do produto e a identificar novas oportunidades de negócio.

As actividade estão descritas no procedimento P10.0 – Promoção e Comercialização

5.3 Processo de Concepção e Desenvolvimento - *P11*

Finalidade do Processo:

•Desenvolver produtos novos produtos e ou serviços, que respondam aos requisitos, expectativas e especificidades dos Clientes e aos requisitos legais, de modo a garantir a capacidade competitiva e de sustentabilidade do GIAGI
•Estabelecer as características de cada produto e definir os principais requisitos a serem observados no fornecimento dos produtos e ou serviços

Este processo aplica-se ao desenvolvimento de Produtos descritos no ponto 3.2.2.1 - "Actividades de Fornecimento de Serviços Técnicos"
Os produtos específicos solicitados pelos Clientes são concebidos e desenvolvidos a partir do estudo preliminar, realizado na fase da Comercialização e são elaboradas Especificações Técnicas que estabelecem o modo como o produto vai ser fornecido.
O P11.0- Concepção e Desenvolvimento descreve o modo como os produtos são desenvolvidos e como se gerem as suas alterações, de modo a assegurar que são cumpridos os requisitos especificados pelo Cliente e outras partes interessadas.

Quando é necessário desenvolver um novo produto, são considerados os dados tratados na fase da Comercialização e é avaliado se os elementos disponíveis são suficientes para caracterizar em termos de especificação, o produto a fornecer.
São também considerados os requisitos legais e regulamentares tais como códigos, normas, legislação e directivas comunitárias.

No processo P11.0 identificam-se as etapas de concepção e desenvolvimento, as etapas de revisão, verificação e validação julgadas necessárias e as responsabilidades e autoridades em cada uma das fases do procedimento.

As principais etapas do processo de Concepção e Desenvolvimento são:

- *Caracterizar e analisar dados e requisitos do objecto do Desenvolvimento;*

- *Planificar Acções;*
- *Estabelecer Especificações Técnicas Provisórias (draft´s);*
- *Efectuar revisões, verificações ao processo de Concepção e Desenvolvimento*
- *Elaborar, aprovar e divulgar Especificação Técnica;*
- *Validar Especificação Técnica do produto.*

Todos os documentos e dados emitidos são então verificados e aprovados.
Durante o desenvolvimento do projecto, ou seja, durante o fornecimento do produto, são realizadas revisões ao produto de acordo com o definido na especificação técnica
As alterações ao produto, sejam por exigência do Cliente por iniciativa do GIAGI, são documentadas e aprovadas pelos responsáveis respectivos e é dado conhecimento ao Cliente, sendo revista verificada e aprovada a Especificação Técnica do produto, se esta sofrer alterações.

As actividades de Concepção e Desenvolvimento de produtos desenvolvidos e fornecidos pelo GIAGI estão documentadas no procedimento P11.0 –Concepção e Desenvolvimento.

5.4 Processo de Fornecimento de Serviços Técnicos – P12

Finalidade do Processo:

- Realizar as actividades de fornecimento do produto – serviço a partir das condições acordadas com o Cliente e das especificações técnicas do produto, optimizando os factores satisfação do Cliente e custo e a proporcionar benefícios para as partes interessadas.
- Assegurar que as diferentes contratualizações de aquisição de recursos que têm influência sobre a qualidade do fornecimento produto e serviços prestados pelo GIAGI, respondem em permanência às exigências especificadas.

Este processo aplica-se ao fornecimento de Produtos descritos no ponto 3.2.2.1- "Actividades Fornecimento de Serviços Técnicos"

O processo de Fornecimento do Produto é desenvolvido de acordo com as metodologias e especificações referidas nos documentos "Especificações Técnicas", e é executado em duas fases:

- Preparação do fornecimento do produto
- Realizar o fornecimento do produto

- **Preparação do Fornecimento do Produto**

Nesta fase do processo efectua-se uma preparação cuidadosa tendo em conta alguns factores dos quais destacamos:

- Verificação da disponibilidade de toda a informação que descreva o produto;
- Afectação do pessoal com as competências adequadas;
- Disponibilização e reserva dos materiais e recursos necessários;
- Confirmação da total adequabilidade das especificações técnicas e dados para o fornecimento do produto;
- Identificação de potenciais riscos de não cumprimento;
- Planificação da realização do fornecimento do produto.

- **Contratualização de Recursos**

Os recursos e serviços adquiridos pelo GIAGI e que possam influenciar a qualidade dos produtos "Serviços Técnicos" fornecidos aos seus Clientes, são aprovisionados de acordo com o estabelecido na INS12.01 – Aprovisionamento de Recursos - Serviços Técnicos

Os recursos a aprovisionar podem ser utilizados e transformados pela própria estrutura técnica interna do GIAGI, ou podem assumir o formato de subcontratação, ou seja, a utilização de serviços de empresas constituídas ou de profissionais autónomos, que fornecem um produto/serviço acabado ao Cliente do GIAGI ou, um produto que será integrado no processo de fornecimento do produto ao Cliente pela estrutura técnica do GIAGI, mediante uma remuneração.
Os documentos de compra contêm os dados que descrevem claramente o produto a aprovisionar e são preferencialmente emitidos sob a forma escrita. Este documento é verificado antes da sua emissão e envio.

Para os materiais que influenciam directamente o produto fornecido pelo GIAGI, é feita a escolha de fornecedores tendo em conta a capacidade demonstrada para responder às especificações, o histórico dos fornecimentos, a qualidade, o preço e prazo dos produtos fornecidos.

Na selecção de potenciais fornecedores subcontratados, prestadores individuais ou empresas, é tida em conta a análise curricular ou histórico e nível de organização e é feita uma entrevista.

Este processo pretende avaliar a aptidão a fornecer para o serviço contratado pelo GIAGI.
Aquando do início da sua actividade, são-lhe comunicados os seus direitos e deveres enquanto prestam serviço à empresa, através de contrato celebrado e procedimentos em vigor no GIAGI.
As prestações dos subcontratados são avaliadas periodicamente com base na qualidade dos serviços fornecidos, no prazo e nos custos associados.

- **Realização do Fornecimento do Produto**

A realização do fornecimento do produto desenvolve-se em função dos elementos constantes do contrato e/ou encomenda, dos documentos legais, normas internas e externas e de acordo com as Especificações Técnicas definidas.

A pilotagem da realização efectua-se através de um sistema de vigilância adaptado ao tipo de prestação, e consta entre outros aspectos de:

- Controlar as etapas chave e pontos críticos do projecto;
- Controlar as situações de risco de não conformidade constatadas ou potenciais;
- Analisar os indicadores de realização do produto.

São mantidos registos dos resultados das actividades de controlo do processo.

- **Propriedade do Cliente e do Fornecedor**

O GIAGI, mantém um sistema de controlo dos documentos entregues pelo cliente, ou pelo fornecedor, utilizados como elemento de suporte da actividade desenvolvida e dos documentos que, ao abrigo da legislação ou regulamento, irão integrar dossiers a apresentar a terceiros.

Quando a empresa cliente tem orientações bem definidas sobre a apresentação ou conteúdo dos seus documentos, o GIAGI segue os requisitos do cliente ajustando-os às exigências do projecto.
O tratamento dado a estes documentos é o adequado à sua importância e normas do cliente.
Os pedidos de devolução, extravios ou danos ocorridos são registados.

- **Identificação e Rastreabilidade do Produto**

Os produtos fornecidos pelo GIAGI – são identificáveis e rastreáveis.
O sistema que permite rastrear os produtos é constituído por um conjunto de Industrial, Lda documentos:

- Proposta, Contrato, Actas de reuniões, Relatório final, Outros

os quais permitem acompanhar o fornecimento desde a fase inicial da análise do contrato.

O código definido em dossier/processo de consulta serve como chave que assegura a rastreabilidade e a identificação de todos os documentos e dados respeitantes a um projecto de fornecimento de um produto.

- **Gestão do Serviço Não Conforme**

A identificação da existência de não conformidades no decorrer do fornecimento do produto deve levar obrigatoriamente à definição de medidas correctivas, com o objectivo de conseguir a sua eliminação, e preventivas como forma de evitar a sua repetição.
Todas as situações de não conformidade de produto ou processo são registadas no "Registo de Ocorrências" e tratadas de acordo com o Processo P30.0- Gestão da Melhoria.

- **Preservação do Produto**

Os produtos fornecidos pelo GIAGI, são predominantemente de natureza intelectual, pelo que o seu manuseamento, armazenamento, embalagem, preservação e expedição assume características particulares.
As actividades envolvem essencialmente o tratamento de dados (em suporte de papel ou em suporte magnético) que devem ser organizados, manuseados, acondicionados e preservados de modo a garantir o seu bom estado de utilização, no momento desejado e de simples e rápida localização.
Assim os métodos adoptados têm em consideração os seguintes factores:

- Cuidados básicos de manuseamento dos suportes magnéticos;
- Definição de locais adequados ao armazenamento;
- Condições de acesso e garantias de confidencialidade;
- Condições de manuseamento de originais e cópias;
- Conservação em termos ambientais;
- Garantia de preservação de originais;
- Garantia de boa organização e consulta de arquivos;

As actividades de Fornecimento de "Serviços Técnicos" estão documentadas no procedimento P12.0 – Fornecimento de Serviços Técnicos

5.5 Processo de Gestão da Formação Profissional – P13

Finalidade do Processo:

Estabelecer a forma como as actividades do processo Gestão da Formação Profissional são desenvolvidas, no sentido de:

- *Responder às solicitações dos Clientes e do Mercado*
- *Inovar, conceber e Desenvolver novos programas e metodologias formativas*
- *Promover o Plano de Formação do GIAGI Lda.*
- *Desenvolver instrumentos pedagógicos*
- *Monitorar os cursos de formação de forma a atingir os objetivos e necessidades de aprendizagem planeadas*
- *Avaliar resultados das atividades formativas e resultados da aprendizagem*
- *Aplicar as boas práticas, cumprir as recomendações da entidade certificadora e os requisitos legais aplicáveis*
- *Orientar a acção para resultados e melhoria continua*

Aplica-se a todo ciclo formativo – Diagnóstico de necessidades, concepção e planeamento, organização e monitorização da realização e avaliação de resultados, da "Atividade Formação Profissional", prestados pela GIAGI.
As modalidades de formação profissional desenvolvidas são:

- Formações Modulares (FM)
  - As Formações Modulares são unidades de formação de curta duração inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ),
- Formação-ação (FA)

- Formação contínua dirigida a empresas e assente na prestação de serviços integrados de formação e consultoria.
- Outras Ações de Formação (OFP)
  - Ações de formação inicial e contínua realizadas por empresas e inseridas em processos de inovação, modernização e reconversão empresarial, bem como as dirigidas à modernização da Administração Pública
    - Intra-empresa
    - Inter-empresa
- Personalizada "One to One"
- Projetos de Formação Profissional Co-financiados

Serão consideradas as seguintes formas de organização do processo formativo:

- Formação presencial
- Formação acção – Contexto de trabalho (On the Job)
- Formação à distância (FAD)

Principais actividades desenvolvidas no ciclo de formação profissional

- Analisar e Diagnosticar necessidades ou solicitações formativas
- Elaborar Plano de Atividade de Formação
- Elaborar e atualizar Regulamentos de Formação
- Analisar contexto, necessidades e objetivos de aprendizagem
- Conceber e Elaborar Programa formativo
- Definir competências e requisitos para a monitoragem
- Conceber e desenvolver recursos técnicos - pedagógicos
- Elaborar candidaturas de projetos ao FSE
- Verificar e Validar documentos e especificações de realização do Projeto -Curso
- Planear e Promover Realização Plano de Formação
- Organizar, contratualizar e disponibilizar recursos
- Monitorar Projeto - Curso de formação
- Acompanhar realização do Projeto - Curso
- Avaliar resultados de monitoragem do Projeto - Curso
- Consolidar Dossier Técnico Pedagógico
- Avaliar resultados das atividades formativas
- Acompanhar formandos pós-formação

As actividades de Fornecimento de Serviços "Atividades de Formação Profissional" estão documentadas no procedimento P13.0 – Gestão da Formação Profissional

5.6 Processo de Gestão da Informação – P20

***Finalidade do Processo*:**

Descrever as atividades do processo "Gestão da Informação "de modo a assegurar que que toda a informação documentada relevante no âmbito do sistema de gestão quer interna ou externa, é controlada, actualizada e que se encontra disponível quando e onde necessário.
Gerir os recursos de tratamento electrónico da informação documentada, de modo a garantir a sua correta utilização e arquivo, minimizando potenciais perdas e que estes tenham desempenhos adequados de acordo com as necessidades de fornecimento dos produtos e de acordo com as necessidades relacionais internas e externas.

A informação documentada e respectivos suportes e dados, são geridos e controlados de acordo com o ***estabelecido*** no ***P20.0 - Gestão da Informação que*** *define:*

- *a forma e a estrutura do documento;*
- *a sua codificação;*
- *a responsabilidade pela elaboração / aprovação;*
- *a difusão;*
- *a gestão das modificações;*
- *a classificação e arquivo;*
- *a recolha dos documentos obsoletos (caducados).*

Os registos da qualidade permitem comprovar que a qualidade especificada foi atingida e evidenciam a aplicação do Sistema de Gestão, proporcionando também a possibilidade de se fazerem avaliações periódicas através de revisões ao Sistema de Gestão.

5.7 Processo de Gestão de Recursos - *P21*

Finalidade do Processo:

- Disponibilizar os recursos necessários, ao nível de capacidades, competências, tecnologias, pessoas, equipamentos e instalações para o adequado desempenho da organização e dos fornecimentos dos serviços aos seus Clientes conforme as suas expetativas e requisitos estabelecidos por estes
- Assegurar o adequado desenvolvimento das competências e capacidades dos recursos de modo a obter bons desempenhos, e a permitir a adequabilidade e fiabilidade necessária às atividades que asseguram, contribuindo em simultâneo para a melhoria do sistema de gestão
- Assegurar de igual modo o ambiente adequado para operacionalização das atividades dos seus processos de modo a garantir a conformidade dos serviços fornecidos
- Disponibilizar os recursos de monitorização e medição conforme o requerido nas atividades dos processos do Sistema de Gestão

O Processo ***P21.0- Gestão de Recursos engloba*** o conjunto de actividades que têm como finalidade, dotar a organização dos meios humanos de elevada competência e de atitudes assertivas, tendo em vista maximizar a eficácia da organização bem como, todas as actividades que relacionam e condicionam o bem-estar, a motivação e o desempenho das pessoas no meio laboral que a empresa disponibiliza.

É igualmente neste processo que está definido o procedimento levado a cabo para a detecção das necessidades e seu aprovisionamento de novos recursos, referentes a equipamentos, instalações e tecnologias de modo a dotar a organização com as capacidades adequadas ao fornecimento dos serviços de acordo com requisitos estabelecidos e expectativas dos Clientes e de acordo com as melhores práticas conhecidas

O responsável pelo processo “Gestão de Recursos” tem como missão, assegurar que o pessoal está consciente da relevância e da importância das suas actividades, para se atingirem os objectivos da empresa, proporcionando para isso a formação necessária, ou outras acções, de forma que se conquistem as competências necessárias para que individual e colectivamente, a organização se sinta capaz e motivada para alcançar a satisfação de todas as partes interessadas.

Todas as acções que visem a melhoria da competência, consciencialização ou formação das pessoas, devem ser avaliadas quanto à eficácia demonstrada, para o cumprimento dos objectivos, para o qual foram detectadas.

O procedimento aplicável é o P21.0- Gestão de Recursos

5.8 Processo de Gestão da Melhoria - *P30*

Finalidade do Processo:

Estabelecer as atividades do processo de Gestão da Melhoria e as respetivas responsabilidades de modo que:

- As reclamações de Clientes, verbais e ou escritas sejam registadas, analisadas e tratadas em termos de análise de causas e da tomada de ações de correcção e ações corretivas.
- Os serviços com não conformidades sejam resolvidos minimizando os impactos negativos junto dos Clientes e que permitam a reação adequada da Organização, no sentido de identificar as causas, implementar as ações corretivas para evitar recorrências e para melhorar os resultados económicos.
- Os produtos, processos e o sistema de gestão, sejam avaliados regularmente através de auditorias para concluir sobre a sua eficácia e para identificar novas oportunidades de melhoria.
- A avaliar a evolução do nível de satisfação dos Clientes da Organização e consolidar acções que consolidem relações de fidelização
- Avaliar o desempenho dos fornecedores e identificar e consolidar acções de parceria.
- Determinar métodos de monitorização, medição e analisar e avaliar dados e informação resultantes da referida monitorização.
- A que se consolidem práticas dinamizadoras da melhoria continua através do estabelecimento de planos de ações por processo, em sincronismo com o Processo P01 – sistema de Gestão do Negócio, e pela sua concretização em termos de realização e avaliação dos resultados obtidos. Esta acção é feita numa abordagem utilizando como referência o ciclo da qualidade, ou seja, o Ciclo (Plan, Do, Check, Act)

Aplica-se a todos os produtos e serviços prestados pela GIAGI a todas as atividades /processos e a todas as relações internas e externas que a Organização estabelece com os seus Clientes, Fornecedores, Colaboradores. Aplica-se também a outras partes interessadas relevantes, que se relacionem com a GIAGI Lda. com influência da qualidade do produto, na satisfação dos Clientes e nos resultados económicos.

São desenvolvidas acções correctivas sempre que são constatadas não conformidades ou disfuncionamentos no Sistema de Gestão por forma a:

- caracterizar a natureza da não conformidade
- analisar as causas
- desenvolver e implementar soluções apropriadas

Na análise de tendências que possam indiciar potenciais problemas recorre-se às seguintes informações:

- problemas observados durante a fase de preparação e realização do fornecimento do produto;
- relatórios de auditorias;
- reclamações e opiniões dos Clientes;
- problemas resultantes da concepção e desenvolvimento;
- sugestões de melhoria.

Sempre quer é decidido desenvolver uma acção correctiva é aberto um Relatório de Acções Correctivas e Preventivas que visa estruturar a recolha de informação, a análise das causas e a implementação das soluções.

O GIAGI utiliza a medição da satisfação do Cliente como uma ferramenta para avaliar como estão a ser cumpridos os requisitos dos Clientes.

Na avaliação da satisfação dos clientes são tidos em conta os requisitos relevantes dos clientes, assentando em ferramentas como:

- visitas aos Clientes;
- elaboração de inquéritos;
- contacto regular com os Clientes.

onde são recolhidas informações que incluem:

- retorno da informação relativa aos requisitos dos produtos;
- modo de reacção ao tratamento das reclamações;
- dados sobre a prestação do serviço;
- necessidades dos Clientes e seus requisitos;
- posicionamento comercial do GIAGI face à concorrência (Prazo, Preço, Características do serviço prestado e adequabilidade dos produtos às necessidades dos Clientes).

As saídas deste processo, ou seja, os resultados de avaliação da Satisfação do Cliente, são apresentados à Gestão de Topo e fazem parte dos dados para a Revisão pela Direcção, como informação relativa à percepção que o cliente tem do desempenho da organização para ir ao encontro dos seus requisitos.

As actividades inerentes a este processo estão descritas no procedimento P30.0 – Gestão da Melhoria

CAPÍTULO 6 – Anexos

ANEXO A - REGISTO DE EDIÇÕES

Capítulo	Pág.	Edição em Vigor	Data	Descrição da Alteração
Todos	__	1	03/06/2003	Redacção Completa
Todos	__	2	26/02/2004	Redacção Completa
Todos	__	3	18/02/2005	Redacção Completa
Todos	__	4	06/02/2006	Redacção Completa
Todos	__	5	26/07/2007	Redacção Completa
Todos	__	6	20/12/2008	Actualizar Normas de Referência do SGQ (ISO 9001:2008)
Todos	__	7	08/06/2009	Integrar exclusão do Req. 7.6 das ISO 9001:2008, retirar termo DMM e corrigir para EMM
Todos	—	8	01-03-2011	Actualização referencias ISO 9001 e ISO 9004 e Organigrama
Todos	—	9	3-02-2012	Redacção Completa
Todos	-	10	28-04-2014	Alteração do Âmbito e da designação do Manual
todos	-	11	30-04-2015	Revisão Global ao Manual de Gestão
todos	-	12	30-05-2016	Revisão Global de adaptação aos novos requisitos da ISO 9001:2015
todos	-	13	30-01-2020	Alteração do organograma
todos	-	14	30-01-2022	Revisão Global ao Manual de Gestão
todos	-	15	30-01-2023	Revisão Global ao Manual de Gestão

ANEXO B – Processos e Requisitos da ISO 9001:2015

Requisitos da ISO 9001: 2015

Designação do processo	Responsável pelo Processo	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
P01 – Sistema de Gestão do Negócio	Gerência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X											X			
P10 – Promoção e Comercialização	Dep. Comercial e Marketing																	X						X					
P11 – Concepção e Desenvolvimento	Dep. Qualidade e Inovação																X		X										
P12 – Fornecimento Serviços Técnicos	Dep. Serviços de Consultoria																			X	X	X	X						
P13 – Gestão Formação Profissional	Dep. Projetos de Formação																			X	X	X	X						
P20 – Gestão da Informação	Dep. Qualidade e Inovação											X				X													
P21 – Gestão de Recursos	Dep. Serviços de Consultoria											X	X	X							X								
P30 – Gestão da Melhoria	Dep. Qualidade e Inovação																						X	X	X		X	X	X