



**International Sharing University, Universidade do Atlântico S.A.**

# **MANUAL DA QUALIDADE**



International Sharing University, Universidade do Atlântico S.A.

## MANUAL DA QUALIDADE

Data: 2022-02-25  
Pág. 1/30

Aprovado por deliberação da Comissão Executiva exarada em Ata da reunião realizada em 21/10/2022.

Data de entrada em vigor: 21/10/2022.

O Presidente do Conselho de Administração

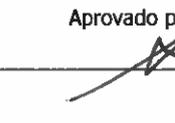
(Manuel Pinto de Abreu)

<p>Elaborado por:</p>	<p>Verificado por:</p>	<p>Aprovado por:</p>
-----------------------	------------------------	----------------------



ÍNDICE

1.	ENQUADRAMENTO, E MISSÃO DA ISU – International Sharing University....	3
2.	OBJECTIVOS.....	5
3.	ÂMBITO DA APLICAÇÃO.....	5
4.	CARACTERIZAÇÃO DA ISU – International Sharing University do Atlântico S.A.	5
5.	VISÃO.....	6
6.	MISSÃO.....	6
7.	ÁREAS DE FORMAÇÃO.....	7
8.	PRINCIPAIS PRODUTOS DESENVOLVIDOS.....	7
9.	RECURSOS HUMANOS.....	7
10.	INFRAESTRUTURAS .....	8
11.	MATERIAL DIDÁTICO E SUPORTES PEDAGÓGICOS À FORMAÇÃO .....	10
12.	CERTIFICAÇÕES.....	10
13.	GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE DA ISU .....	11
14.	ESTRUTURA ORGÂNICA DO SISTEMA DA QUALIDADE DA ISU .....	12
15.	POLÍTICA DA QUALIDADE.....	12
16.	ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DA QUALIDADE.....	12
17.	MANUAL DA QUALIDADE .....	13
	Objetivos do manual da qualidade .....	13
	Revisão do manual da qualidade.....	13
	Arquivo/distribuição do manual da qualidade.....	13

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## 1. ENQUADRAMENTO, E MISSÃO DA ISU – International Sharing University

A International Sharing University (ISU), incluindo a sua Unidade de Formação Profissional faz parte duma holding gerida pela Sharing Foundation já com larga experiência na área do ensino e formação de jovens.

Esta holding inclui a International Sharing School com instalações no pólo tecnológico do Taguspark no Oeiras Valley e também no Funchal. Está neste momento em fase de expansão nacional e internacional.

Assim através da criação da International Sharing University a Sharing Foundation pretende expandir a sua atividade e área de negócio à oferta de Ensino Superior numa perspetiva internacional e global e naturalmente devido à envolvente tecnológica de elevada especialização que as áreas abordadas envolvem, muito especialmente a área de Cibersegurança, pretende estender a sua atividade à formação profissional especializada nas especializações de Cibersegurança dos grandes Players do mercado como sejam a CISCO, Huawei, Palo Alto, Fortinet e outros.

O facto da International Sharing University estar integrada nesta holding implica que pode usufruir de todos os serviços, de atendimento ao público, contabilidade e apoio administrativo que são prestados pelas empresas do grupo, nomeadamente a International Sharing School e a Arts Investments. Tais serviços serão objeto de protocolos específicos.

A International Sharing University (ISU), e a sua Unidade de Formação Profissional, tem, portanto, por missão formar as atuais e futuras gerações de cidadãos a fim de assegurar o conhecimento como o nosso melhor ativo para um novo futuro próspero e sustentável dos cidadãos, das famílias, dos Estados, da Humanidade e da Terra.

Os valores identitários da ISU são os seguintes:

- a. O Multiculturalismo, promovendo a formação de cidadãos globais, multilíngue, embaixadores da língua materna, preparados para a colaboração e cooperação entre as comunidades, os territórios e as nações e competentes na valorização da diversidade cultural;
- b. A Hospitalidade, assente na partilha de recursos, na capacitação em graus elevados de autonomia e de autodeterminação e na promoção de competências sociais, motivada por formação horizontal e personalizada, e sustentada nas famílias e nas comunidades;
- c. O Cuidado, mobilizado pela confiança e pela segurança, desenvolvido pela prática, orientado para as pessoas e para a natureza e promovendo e assegurando a sustentabilidade da Humanidade e da Terra.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## MANUAL DA QUALIDADE

A ISU, na observância dos seus valores, garante na sua prática como instituição de ensino:

- a. A liberdade de opinião e de expressão e a promoção do pluralismo;
- b. O reconhecimento da diversidade e a igualdade de tratamento e de oportunidades para todos;
- c. A procura da qualidade e da excelência em todas as suas atividades;
- d. A honestidade, a integridade e a responsabilidade em todas as ações;
- e. O reconhecimento e a recompensa do mérito, no âmbito interno e externo;
- f. A valorização, pessoal e profissional, de todos os seus colaboradores;
- g. O compromisso com o serviço social e o serviço à sociedade, a nível interno, local, regional e global.
- h. A liberdade académica dos seus docentes e investigadores no âmbito das suas atividades.

A decisão de adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), é uma motivação estratégica por parte da Administração da International Sharing University (ISU), tendo por base melhorar os processos internos e consequente desempenho funcional, de modo a ir de encontro às necessidades e expectativas dos clientes e com vista à plena satisfação dos mesmos.

A Administração/Direção da ISU considera que só através de uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela unidade de Formação Profissional, é possível uma diferenciação competitiva no mercado, e uma imagem de credibilidade. A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Responsável do SGQ, é sim um privilégio partilhado por todos os trabalhadores da Universidade.

<p>Elaborado por:</p> 	<p>Verificado por:</p> 	<p>Aprovado por:</p> 
---	--	--



## MANUAL DA QUALIDADE

### 2. OBJECTIVOS

O presente Manual da Qualidade tem os seguintes objetivos:

- Comunicar à Organização a Política da Qualidade, os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como os processos e procedimentos aplicáveis;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade a entidades exteriores
- Demonstrar o cumprimento de requisitos de controlo e verificação
- Formalizar e definir os procedimentos para o diagnóstico, conceção, planeamento, organização e execução de ações de formação.
- Formalizar e definir os procedimentos para a avaliação da formação.

### 3. ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Referencial do Sistema de Gestão da Qualidade da ISU e sua unidade de Formação Profissional, sistematizando aspetos organizacionais, nomeadamente as atividades necessárias à execução, diagnóstico, conceção, planeamento, organização, execução e avaliação de ações de Formação Profissional.

O Manual de Qualidade representa o compromisso institucional por parte da ISU e suas unidades na implementação e consolidação do Sistema de Gestão e Qualidade funcionando como instrumento de gestão partilhado pelos órgãos diretivos e consultivos, departamentos, unidades, e trabalhadores da ISU.

### 4. CARACTERIZAÇÃO DA ISU – International Sharing University do Atlântico S.A.

A ISU – International Sharing University do Atlântico S.A. é uma sociedade anónima dotada de personalidade jurídica de direito privado, com fins lucrativos com autonomia administrativa e financeira, e património próprio. Foi fundada em 2021 por escritura pública. Trata-se duma Universidade de âmbito internacional com sede na Rua Doutor Mário Soares nº 33, 2740-119 Porto Salvo, localizada no pólo tecnológico do Tagus Park no Oeiras Valley.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



A ISU engloba uma Academia de Ensino Superior Internacional (SAESI), um Instituto de Investigação (RISE), um Centro de Formação Continuada (SPaCE) e um Centro Comunitário e Multicultural (M2C).

Dentro do Centro de Formação Profissional e Continuada, SPaCE, existe a Unidade de Formação Profissional dedicada à formação cultural e técnica de trabalhadores bem como a sua valorização profissional seguindo o disposto pela Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 58º. Serve e aplica-se o presente Manual de Qualidade ao funcionamento da Unidade de Formação Profissional e Continuada da SPaCE.

A ISU foi fundada em 2021 por escritura pública. Trata-se duma Universidade de âmbito internacional com sede na Rua Doutor Mário Soares nº 33, 2740-119 Porto Salvo, localizada no pólo tecnológico do Tagus Park no Oeiras Valley.

Estrutura Jurídica	Sociedade Anónima
Atividade Principal	Ensino Superior
Sede Social	R. Dr. Mário Soares nº 33,2740-119, Pólo Tecnológico do Tagus Park, Oeiras Valley, Portugal
Telefone	215891181
e-mail	office@sharinguniversity.eu

## 5. VISÃO

A Unidade de Formação Profissional tem por visão a excelência na formação profissional com a formação integral de homens e mulheres nos setores profissionais das Redes de Computadores e Cibersegurança, através de uma gestão inspirada por valores, uma estratégia de projetos definida num ambiente de participação democrática e autonomia institucional.

## 6. MISSÃO

A ISU tem por missão promover junto dos formandos e empresas, formação de alta qualidade nas áreas de cibersegurança numa visão internacional e global.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## 7. ÁREAS DE FORMAÇÃO

A ISU ministra formação preferencialmente nas seguintes áreas:

- Cibersegurança
- Redes de Computadores
- Internet of Things
- Cloud Computing
- Artificial Intelligence
- Tecnologia 5G

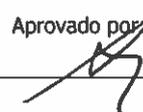
## 8. PRINCIPAIS PRODUTOS DESENVOLVIDOS

A ISU desenvolve também cursos de formação profissional na modalidade FEC (Formação extra-curricular), e na formação específica para empresas, tendo como principais áreas de atuação:

- Redes de computadores
- Cibersegurança

## 9. RECURSOS HUMANOS

CARGO	NOME
Presidente do Conselho de Administração	Manuel Pinto Abreu
CEO - Presidente da Comissão Executiva	Filipe Santos
Diretor Financeiro	Francisco Santos
Administrador	Miguel Santos
Diretor do Departamento de Ciências de Computação, Tecnologia e Cibersegurança	Ricardo Silva
Gestor de Formação	Raúl Cordeiro
Coordenador Pedagógico da Formação Presencial	Raúl Cordeiro
Coordenador Pedagógico da Formação a Distância	João Morim
Apoio administrativo	Dulce Félix (International Sharing School)
Contabilista	Dulce Félix (International Sharing School)
Atendimento ao Público	Donai Ferreira (International Sharing School)

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



Os formadores constam da bolsa de formadores da ISU e são contactados quando ocorre formação na sua área de especialidade.

A contratação do processa-se como está a seguir descrito:

A admissão de formador é feita através de entrevista aplicando o **guia de entrevista de formadores (MOD. 11)** e da verificação das habilitações e certificações do/a candidato/a.

### Contratação e Documentação a Entregar pelo Formador

O exercício da atividade de formador externo, pressupõe a celebração de um contrato de prestação de serviços, sendo que, para este efeito, é condição necessária a entrega dos seguintes elementos:

- ✓ Nº de Cartão de Cidadão;
- ✓ NIF;
- ✓ Certificado de Competências Pedagógicas;
- ✓ Fotocópia do Certificado de Habilitações e o original para reconhecimento;
- ✓ Curriculum Vitae atualizado e assinado;
- ✓ Comprovativo do NIB;
- ✓ Comprovativo do Seguro de Acidentes de Trabalho (n.º 3 da Lei n.º 100/97, de 13 de setembro e D.L. n.º 159/99, de 11 de maio)
- ✓ Declaração de não Dívida à Segurança Social ou permissão para o CTSD-ISU aceder à informação;
- ✓ Declaração de não Dívida à DGCI ou permissão para o CTSD-ISU aceder à Informação.

Todos os formadores selecionados para lecionar uma ação ou módulos numa ação têm de celebrar assinar (manualmente ou digitalmente) o contrato de prestação de serviços de formação presencial segundo o modelo MOD.07, ou o contrato de serviços de formação a distância segundo o modelo MOD.07A definidos no DTP, e o mesmo devidamente assinado passará a fazer parte integrante do DTP da ação em formato digital ou papel.

## 10. INFRAESTRUTURAS

A ISU dispõe de salas de formação completamente equipadas para sessões de formação teóricas nas suas próprias instalações e através de parcerias estabelecidas com o Taguspark e o CINEL onde dispõe de laboratórios de Redes e Cibersegurança devidamente equipados, com acesso ainda a laboratórios remotos e virtuais com sistema de agendamento e execução das várias experiências.

Dispõe ainda de um espaço de atendimento público no espaço onde funciona hoje a International Sharing School no Taguspark que integra o grupo empresarial Sharing Foundation de que a ISU é parte integrante.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



International Sharing University, Universidade do Atlântico S.A.

## MANUAL DA QUALIDADE

Data: 2022-02-25  
Pág. 9/30



Entrada do edifício onde funcionam os serviços da International Sharing University.



Fachada lateral com janelas para espaços de formação e balcão secretariado na entrada

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## 11. MATERIAL DIDÁTICO E SUPORTES PEDAGÓGICOS À FORMAÇÃO

O material didático de apoio à formação está disponível em suporte digital e em suporte papel quando necessário.

Está alojado e disponível na sua plataforma de e-learning disponível em:

<https://e-learning.sharinguniversity.eu/moodle>

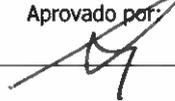
Consoante as necessidades de formações específicas é também disponibilizado em outras plataformas eletrónicas de apoio à formação, nomeadamente o MSTEAMS, no ambiente próprio de cada ação que é transmitido aos formandos de ação.

## 12. CERTIFICAÇÕES

A ISU dispõe, por protocolo, de um conjunto de laboratórios equipados com tecnologia de ponta para as formações a seguir enunciadas:

	Academia CISCO
	Academia ICT Huawei - Huawei Authorized Information and Network Academy
	PALO ALTO – Academia de Cibersegurança (em processo de negociação)
	FORTINET – Academia de Cibersegurança

O facto de a ISU se encontrar certificada pelas principais academias das marcas de redes e cibersegurança, confere à ISU uma garantia da qualidade da formação ministrada e dos serviços que presta.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



### 13. GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE DA ISU

A ISU adotou um Sistema de Gestão da Qualidade que é composto por um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam entre si, tal como se mostra no anexo III.

Os processos identificados e implementados no sistema são:

1. Processos de planeamento e Gestão (PPG)
  - a. PPG 01 – Gestão do Sistema
  - b. PPG02 – Gestão de Recursos Humanos
2. Processo realização do servidor
  - a. PRF01 – Realização da formação
3. Processo de monitorização e melhoria
  - a. PMM01 – Monitorização do produto e satisfação do cliente

#### Processo de Monitorização e Melhoria

Está relacionado com a avaliação do SGQ e identificação das necessidades de melhoria.

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.

Cada processo tem um gestor que é responsável pelo desempenho do processo e por concretizar os seus objetivos, a saber: assegurar a implementação do processo; promover a melhoria do desempenho do processo; assegurar a medição do(s) respetivo(s) indicador(es); assegurar a realização das atividades.

O processo de melhoria contínua como se pode observar dos diagramas de fluxos nos anexos mais à frente neste manual tem a ver exatamente com o feedback dos formandos e empresas após a formação. Desses inquéritos ao formando (**MOD.42**) e às chefias (**MOD.43**) no caso de empresas. No caso de formandos a título individual aplicam-se os formulários (**MOD.33**) ou (**MOD.34**), consoante se trate de formandos desempregados ou empregados. As respostas a esses inquéritos permitem, ir continuamente melhorar o processo de formação nas várias áreas. Para obter as respostas são enviados os inquéritos por mail um mês depois do fim da formação, e caso não haja resposta é feito contacto telefónico a solicitar o preenchimento dos inquéritos a chefias e formandos.

#### Mapa de Interação de Processos

O conjunto de processos que caracterizam os serviços da ISU e o seu SGQ, encontram-se representados num mapa de processos descrito no Anexo II, e a sua interação no Anexo III.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--

## MANUAL DA QUALIDADE

Data: 2022-02-25  
Pág. 12/30

Através da observação deste mapa é possível compreender as interligações da rede de processos existentes, em que as saídas de uns constituem entradas de outros, ou seja, os resultados obtidos num determinado processo condicionam o desenvolvimento do processo seguinte.

### 14. ESTRUTURA ORGÂNICA DO SISTEMA DA QUALIDADE DA ISU

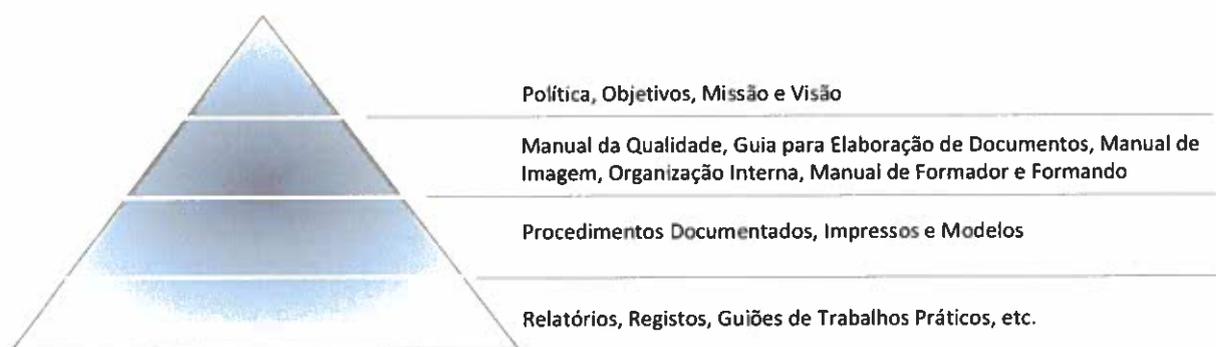
A estrutura do Sistema da Qualidade da ISU é constituída pelo Responsável do SGQ e todos os outros "stakeholders".

### 15. POLÍTICA DA QUALIDADE

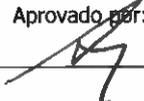
A ISU implementa todos os procedimentos necessários à prestação de serviços de formação profissional de elevada qualidade e valor, com as necessidades e expectativas dos cidadãos e das empresas.

### 16. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DA QUALIDADE

A estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade da ISU encontra-se dividida em quatro níveis hierárquicos de acordo com o indicado:



- Política, Objetivos, Missão, Visão, Cultura e clima organizacional da ISU
- Manual da Qualidade – Descreve o SGQ de acordo com a Política da Qualidade e objetivos estabelecidos na ISU e respeitando a legislação e Documentação Oficial respeitante à Organização e Gestão da Formação. Os Estatutos da ISU e os Regulamentos do Pessoal, da Avaliação de Desempenho, do Formador e do Formando, cuja distribuição é alargada a todos os trabalhadores.
- Procedimentos e documentos de trabalho.
- Documentos da Qualidade – Relatórios, Registos, Guiões de trabalhos práticos, Impressos, etc.  
(Disponíveis em: [https://e-learning.sharinguniversity.eu/CTSD/DTP\\_ISU.html](https://e-learning.sharinguniversity.eu/CTSD/DTP_ISU.html))

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## MANUAL DA QUALIDADE

### 17. MANUAL DA QUALIDADE

#### OBJETIVOS DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é o documento operacional que tem como objetivo descrever o SGQ, contém as políticas e procedimentos constituídos no referencial para a aplicação e manutenção do sistema e a formação profissional.

#### REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade deve ser revisto sempre que se altere a estrutura organizacional da ISU, quando forem definidas e decididas pela Direção da ISU.

#### ARQUIVO/DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O original é arquivado no Responsável do SGQ, mantendo-o permanentemente atualizado.

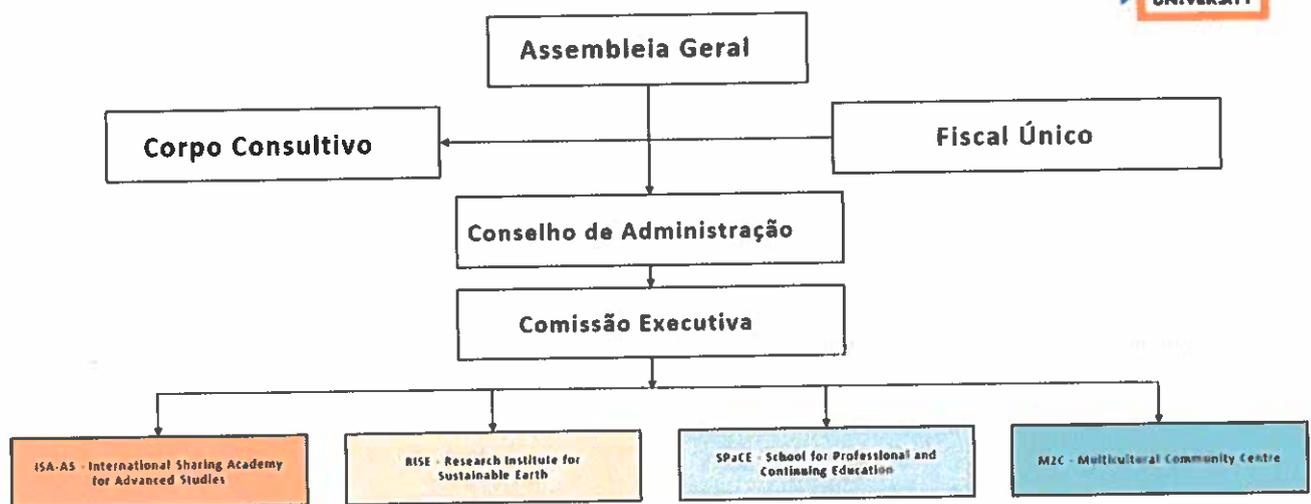
Do Manual da Qualidade serão feitas cópias digitais que serão distribuídos por todos os atores envolvidos.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



ANEXO I – Organograma

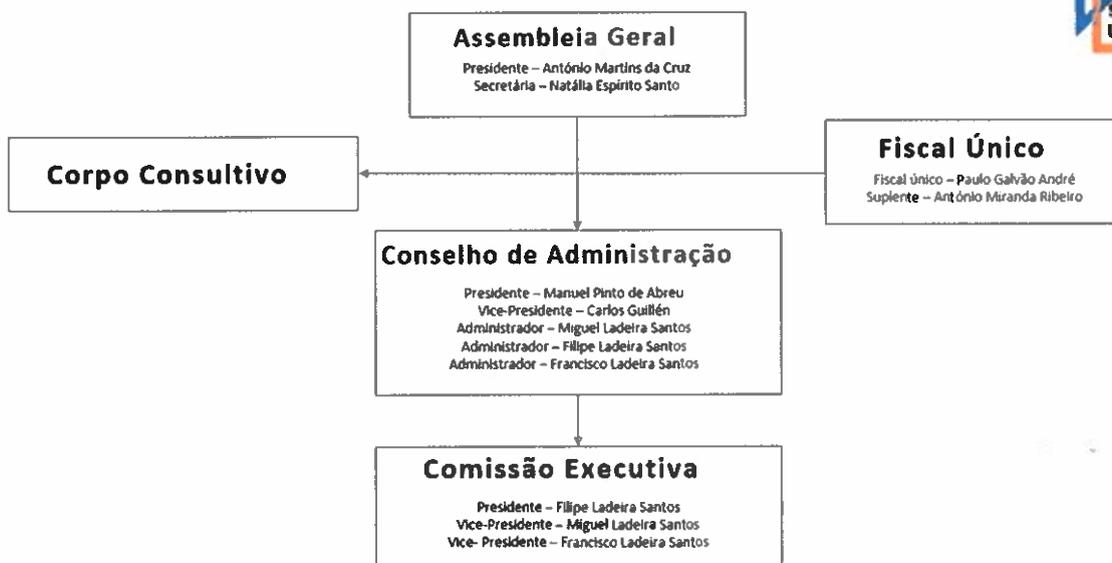
Organograma  
International Sharing University



Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



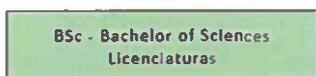
## Organograma International Sharing University



## Estrutura Academia de Estudos Avançados



### Graus Conferidos



Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
--------------------	---------------------	-------------------



# Estrutura

## Instituto de Investigação



**RISE - Research Institute for Sustainable Earth**  
**Instituto para a Sustentabilidade da Terra**  
Diretora de Investigação – Ana Filipa Abraham-James

### Centros de Investigação

**Humanity and Earth**  
Humanidade e Sistema Terra

- Ocean and Climate Dynamics - Dinâmica do Oceano e Clima
- Frontiers in Earth Science - Fronteiras na Ciências da Terra
- Economics of Sustainability - Economia da Sustentabilidade
- Environmental Humanities - Ciências Ambiental das Humanidades

**Advanced Computer Science and Technology**  
Computação Avançada e Tecnologia

- Cybersecurity - Cibersegurança
- Digital Transformation - Transformação Digital
- Artificial Intelligence - Inteligência Artificial
- Communication Systems - Sistemas de Comunicação
- Automation and Robotics - Automação e Robótica

**Fine Arts and Design**  
Arte e Design

# Estrutura

## Escola Profissional e de Educação Continuada



**SPaCE - School for Professional and Continuing Education**  
**Escola Profissional e de Educação Continuada**  
Presidente – Manuel Pinto de Abreu

### Unidades

**Literacy**  
Literacia

- Ocean4All - Oceano para Todos
- Ocean Eye - Oceano Global
- Empowering Educators - Empoderar Educadores
- Sustainable Development Goals (SDGs) - Objectivos para um Desenvolvimento Sustentável
- Education for Sustainable Development (ESD) - Educação para o Desenvolvimento Sustentável

**Corporate**  
Empresarial

- MBA - Mestrado em Administração de Empresas
- eMBA - Express MBA
- UpSkill - Ganho de novas competências
- ReSkill - Reforço de competências estratégicas

**Professional Development**  
Formação Profissional

- Computer Sciences & Technology Department - Departamento de Ciências da Computação e Tecnologia

Director e Formador em Tecnologia e Cibersegurança – Raul Cordeiro

Elaborado por:

Verificado por:

Aprovado por:



International Sharing University, Universidade do Atlântico S.A.

## MANUAL DA QUALIDADE

Data: 2022-02-25  
Pág. 17/30

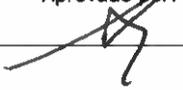
# Estrutura

## Centro Comunitário e Multicultural

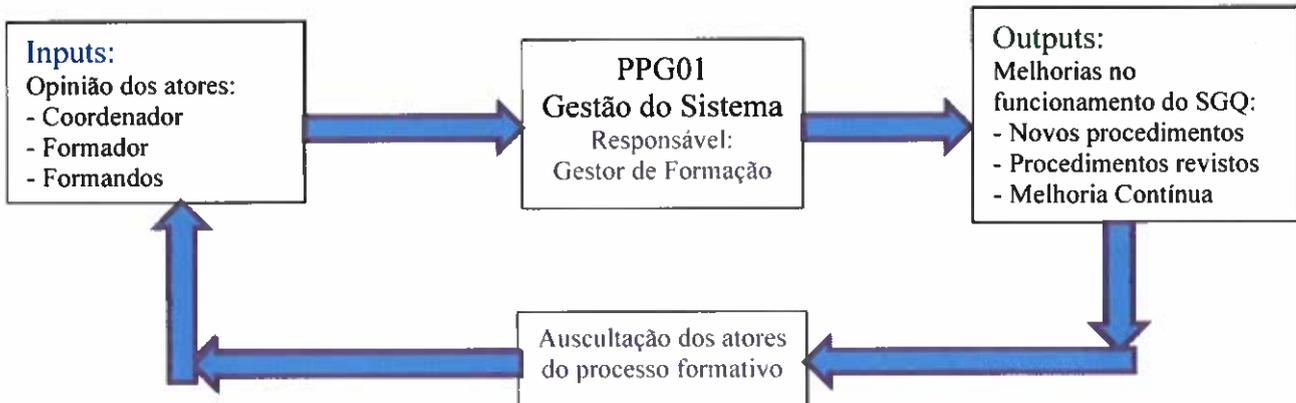
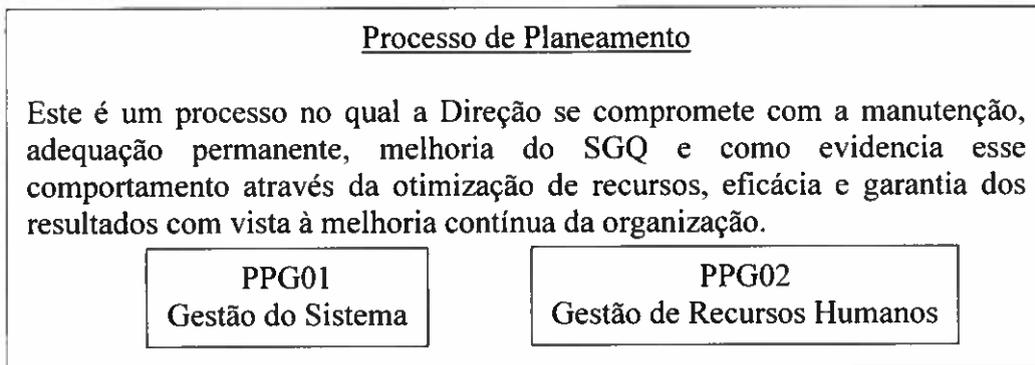


### M2C - Multicultural Community Centre Centro Comunitário e Multicultural

- O M2C visa promover o envolvimento de estudantes, academia e comunidade em ações que cultivem e promovam a diversidade representada na ISU bem como e apoiar na construção de uma comunidade multicultural. Um espaço liderado pelo aluno, o M2C visa integrar uma gestão orientada pelo aluno e orientada para a comunidade, em linha com os conselhos dos parceiros próximos da Universidade.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--

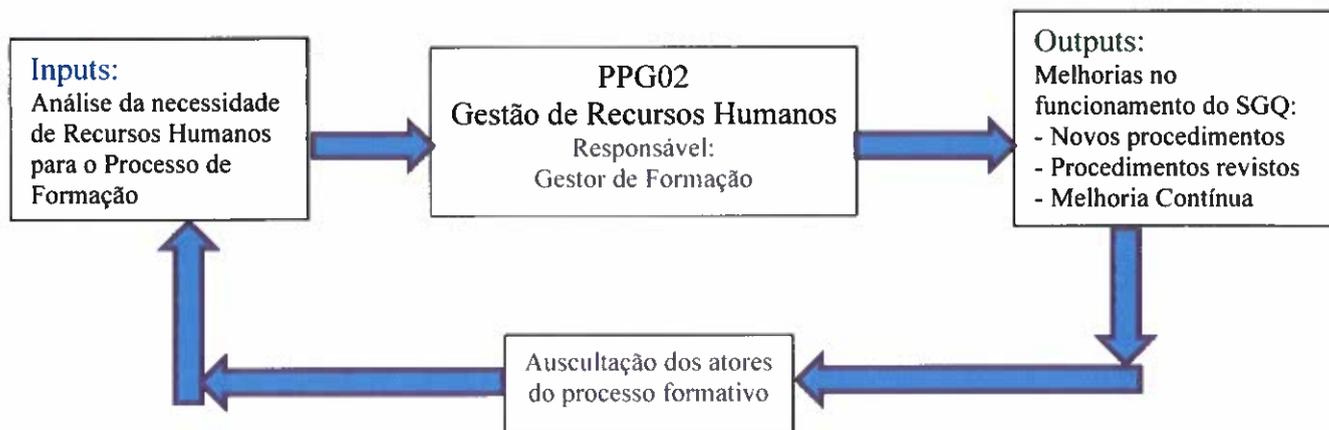
## ANEXO II – Mapa de Processos

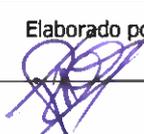


Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



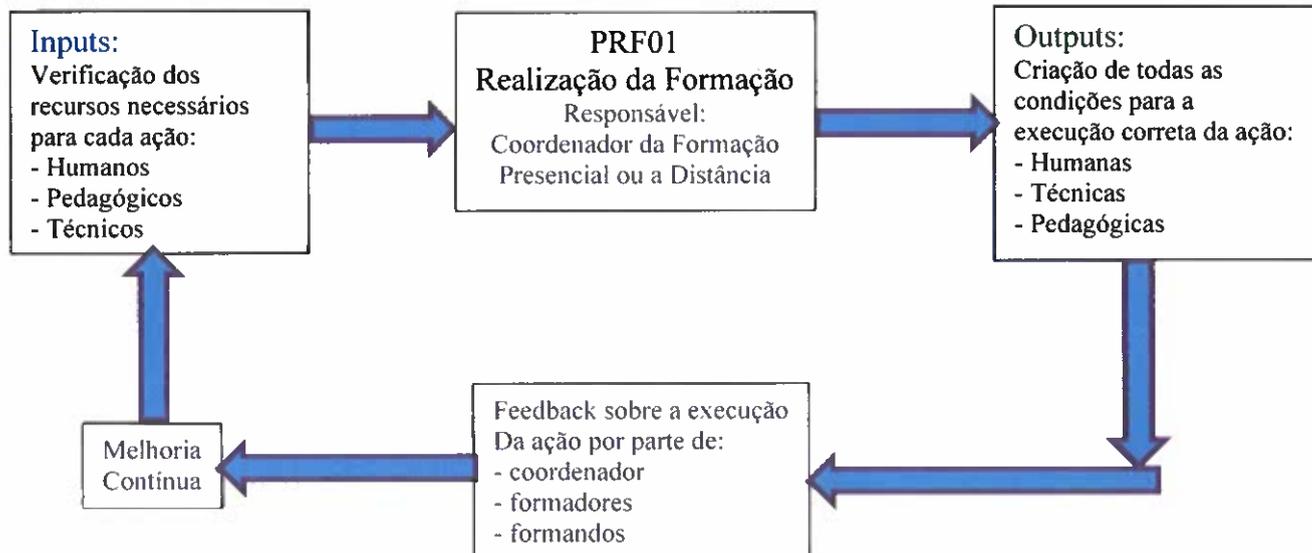
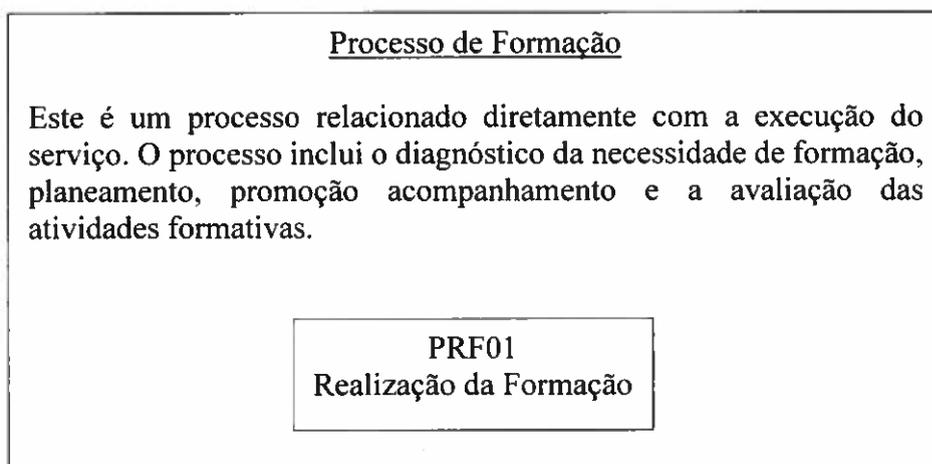
MANUAL DA QUALIDADE



Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



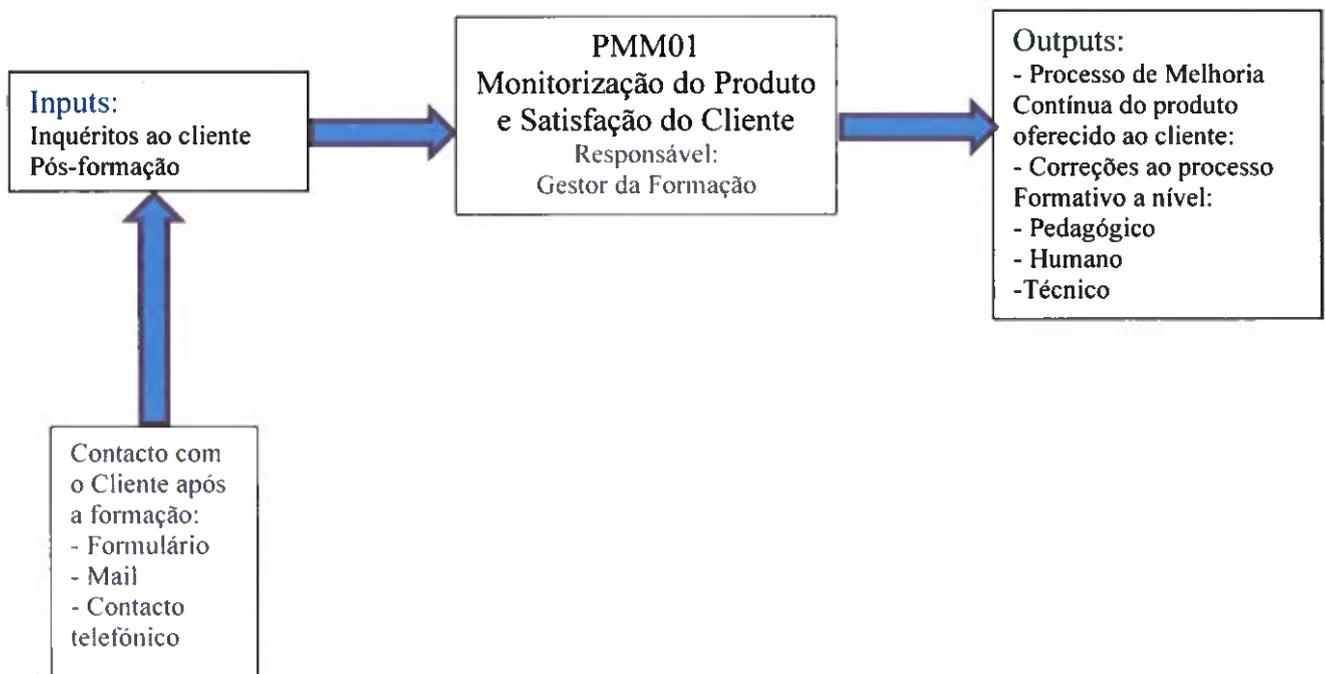
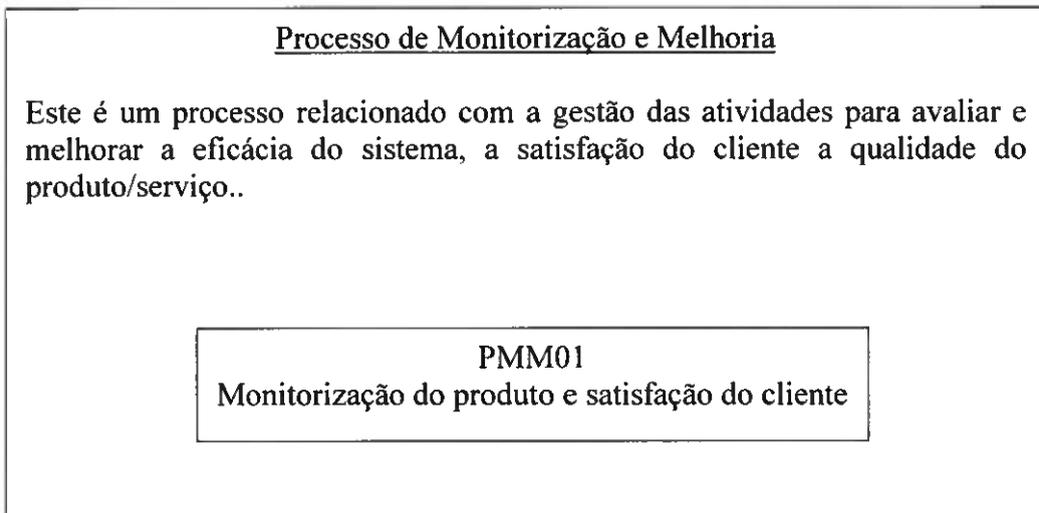
### MANUAL DA QUALIDADE



Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
--------------------	---------------------	-------------------

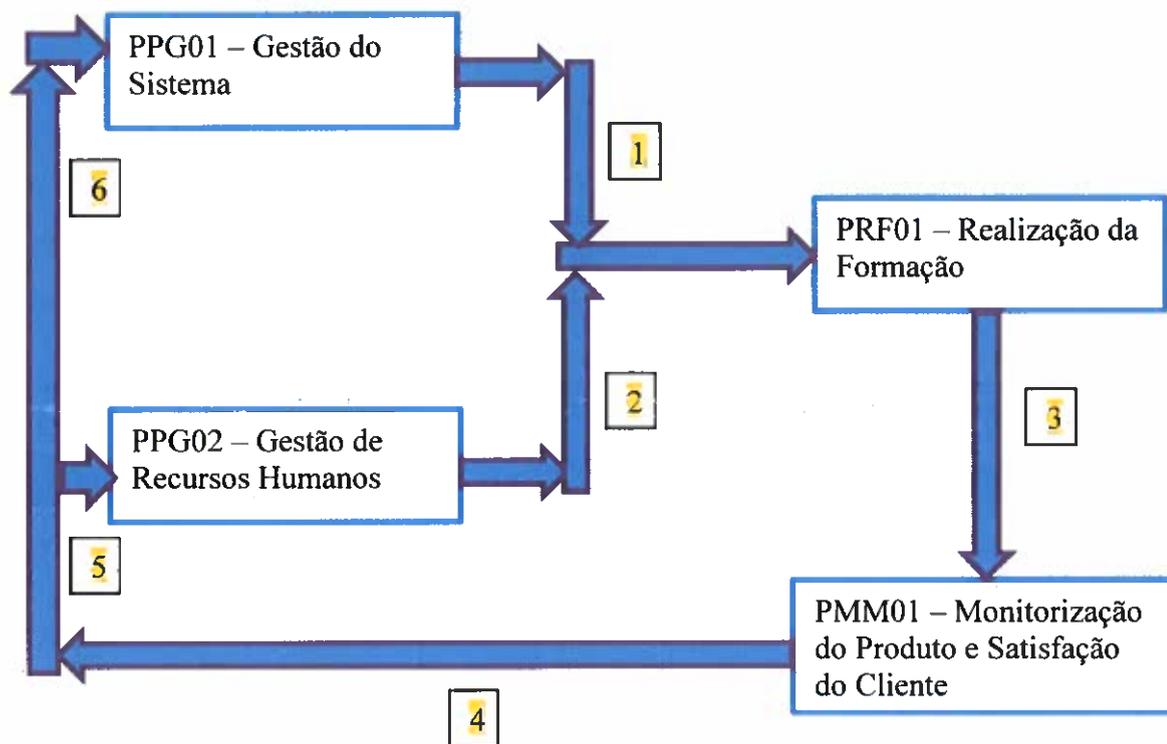


## MANUAL DA QUALIDADE



Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--

### ANEXO III – Mapa de Interação de Processos



Legenda:

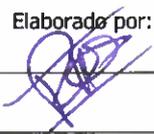
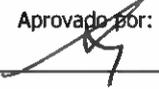
- 1 – Apoio administrativo e técnico ao processo formativo
- 2 – Atribuição de Recursos Humanos
- 3 – Realização de inquéritos de satisfação ao cliente e atores de formação
- 4 – Adaptação e reformulação de processos numa política de melhoria contínua
- 5 – Otimização da gestão de Recursos Humanos
- 6 – Otimização da gestão do processo formativo

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## ANEXO IV – Glossário

Conceito	Descrição
Ação Corretiva	Ação para eliminar a causa duma não conformidade precocemente a causa duma não conformidade ou de outra situação indesejável.
Ação Preventiva	Ação para eliminar precocemente a causa de uma previsível potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
Acreditação	Procedimento através do qual o organismo nacional de acreditação reconhece formalmente que uma entidade é competente tecnicamente para efetuar uma determinada função específica de acordo com normas internacionais europeias ou nacionais, baseando-se complementarmente nas orientações emitidas pelos organismos internacionais, baseando-se complementarmente nas orientações emitidas pelos organismos internacionais de acreditação de que Portugal faz parte.
Atividades	É qualquer ação ou trabalho específico realizado com a finalidade de transformar entradas em saídas, após eventual processamento.
Certificação	Procedimento segundo o qual uma terceira parte de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.
Certificação de Conformidade	Documento emitido de acordo com as regras de um sistema de certificação, que dá confiança em um produto, processo ou serviço, devidamente identificado, está em conformidade com uma norma ou outro documento normativo específico.
Comissão Técnica de Normalização	Órgão Técnico que visa a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos em determinados domínios, no qual participam em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, traduzindo, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses sócio-económicos abrangidos.
Correção	Ação imediata levada a cabo para solucionar uma ocorrência.
Defeito	Não satisfação dum requisito relacionado com uma utilização pretendida ou especificada.
Ensaio	Determinação experimental de uma ou mais características de acordo com um procedimento.
Entrada	É tudo aquilo que é fornecido ao processo.
Especificação	Documento que estabelece requisitos
Formação	Processo para proporcionar e desenvolver conhecimentos, aptidões e comportamentos para satisfazer os requisitos.
Instrução	Disposição que formula uma ação a realizar.
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



## MANUAL DA QUALIDADE

Conceito	Descrição
Manual da Qualidade	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.
Medida Corretiva	Ação a tomar para corrigir um procedimento que se revelou incorreto.
Melhoria Contínua	Processo de aperfeiçoamento do Sistema de Gestão da Qualidade
Método de Ensaio	Procedimento técnico para a realização dum ensaio
Não Conformidade	Qualquer desvio das normas de trabalho, das práticas, dos procedimentos, dos regulamentos, do desempenho do sistema de gestão etc ... que possa direta ou indiretamente conduzir a danos para as pessoas, para a propriedade ou conduza de algum modo à deterioração do ambiente de trabalho na empresa.
Norma	Documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo de normalização reconhecido que define regras, linhas de orientação, características para atividades, ou os seus resultados, destinados à utilização comum e repetida, visando atingir um grau ótimo de ordem num dado contexto.
Norma Internacional	Norma adotada por uma organização internacional com atividades normativas e de normalização colocadas à disposição do público.
Norma Nacional	Norma adotada por um organismo nacional de normalização e colocada à disposição do público.
Norma Obrigatória	Norma cuja aplicação é tornada obrigatória por uma lei geral ou por uma referência exclusiva num regulamento.
Normalização	Atividade destinada a estabelecer, face a problemas reais potenciais, disposições para utilização comum e repetida, tendo em conta do grau ótimo de ordem, num determinado contexto.
Normas harmonizadas, normas equivalentes, normas equivalentes	Normas relativas ao mesmo assunto, aprovadas por diferentes organismos com atividades normativas, que asseguram a intermutabilidade de produtos ou serviços, ou o entendimento mútuo dos resultados de ensaios ou da informação fornecida de acordo com estas normas.
Normas idênticas	Normas harmonizadas, idênticas quanto ao conteúdo, quanto à apresentação.
Ocorrência	Qualquer anomalia ou incidente detetado no decurso das atividades da organização apresentado por qualquer colaborador da empresa.
Oportunidade de Melhoria	Ação efetuada com vista à melhoria contínua
Organismo acreditado	Organismo ao qual a acreditação foi concedida.

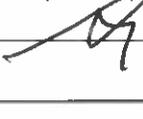
Elaborado por:



Verificado por:

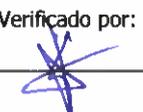
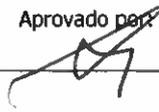


Aprovado por:



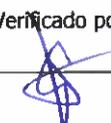


Conceito	Descrição
Organismo com funções de normalização setorial	Organismos público, privado ou misto, reconhecido pelo Organismo nacional de normalização para exercer atividades de normalização num dado domínio, no âmbito do sistema português de qualidade.
Organismo de Acreditação	Organismo que dirige e administra um sistema de acreditação e após avaliação dum entidade concede a acreditação.
Organismo de Certificação	Organismo que efetua a certificação.
Organismo de Inspeções	Organismo que executa inspeções e executa os respetivos relatórios.
Padrão	Medida materializada, instrumento de medição destinado a definir, realizar, conservar ou reproduzir uma unidade, ou um ou mais valores de uma grandeza para servirem de referência.
Padrão de Referência	Padrão, em geral da mais elevada qualidade metrológica, disponível num dado local ou organização da qual derivam as medidas aí efetuadas.
Padrão de Trabalho	Padrão que é utilizado correntemente para calibrar ou verificar medidas materializadas, instrumentos de medição ou materiais de referência.
Padrão Internacional	Padrão reconhecido por um padrão internacional para servir de base internacional à fixação dos valores de outros padrões de grandeza a que respeita.
Padrão Nacional	Padrão reconhecido por uma determinação legal nacional para servir de base, num país, à fixação dos padrões de grandeza a que respeita.
Política da Qualidade	Conjunto de intenções e orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo.
Processo	É um conjunto inter-relacionado de recursos e atividades que transformam entradas em saídas.
Processo de Certificação	Todas as atividades através das quais o organismo de certificação estabelece que numa pessoa ou entidade preenche requisitos específicos de competências, incluído a aplicação, avaliação, decisão e certificação, supervisão e re-certificação
Processo de Qualificação	Processo que se destina a demonstrar a aptidão para satisfazer requisitos especificados.
Programa de Normalização	Plano de trabalho de um organismo com atividades normativas, que lista as questões que são objeto de trabalhos de normalização.
Projeto de Norma	Proposta de norma, geralmente disponível para comentários, votação ou aprovação
Qualidade	Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



Conceito	Descrição
Reclamação	Manifestação de insatisfação do cliente pelos produtos/serviços prestados a uma entidade expressa por escrito ou verbalmente a qualquer colaborador.
Recomendação	Disposição que formula um conselho ou uma orientação, podendo conter uma referência a normas aplicáveis no caso em questão.
Recursos	São os meios necessários ao processo: humanos, financeiros, materiais e equipamentos, métodos, etc...
Regulamento Técnico	Regulamento que contém requisitos técnicos quer diretos, quer por referência a uma norma, especificação técnica ou código de boa prática, ou integrando o seu conteúdo.
Relatório de Auditoria	Documento onde são registadas as constatações e conclusões efetuadas por uma equipa auditoria numa auditoria.
Relatório de Ensaio	Documento que apresenta os resultados dum ensaio e outras informações com ele relacionado.
Requisito	Disposição que formula os critérios a satisfazer
Requisito necessário/requisito obrigatório	Requisito de um documento normativo que estabelece a obrigatoriedade dum determinado requisito.
Saída	É o resultado das atividades do processo
Satisfação do cliente	Perceção dos clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.
Segurança	Grau de ausência de risco de dano aceitável.
Segurança e saúde no trabalho (SST)	Circunstâncias e fatores que afetam o bem-estar de todos os trabalhadores, incluindo os temporários, prestadores de serviços, visitantes e qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho,
Sistema	É um conjunto de partes (redes de processos) interdependentes e interagindo em conjunto formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuando uma função.
Sistema de Acreditação	Sistema com regras próprias de procedimentos e gestão para efetuar uma determinada acreditação.
Sistema de avaliação de conformidade	Sistema com regras próprias de procedimento e gestão, destinado a efetuar a avaliação da conformidade.
Sistema de Certificação	Grupo de procedimentos e recursos para efetuar o processo de certificação de acordo com o esquema de certificação, conduzindo à emissão dum certificado de competência incluindo a manutenção.

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



**MANUAL DA QUALIDADE**

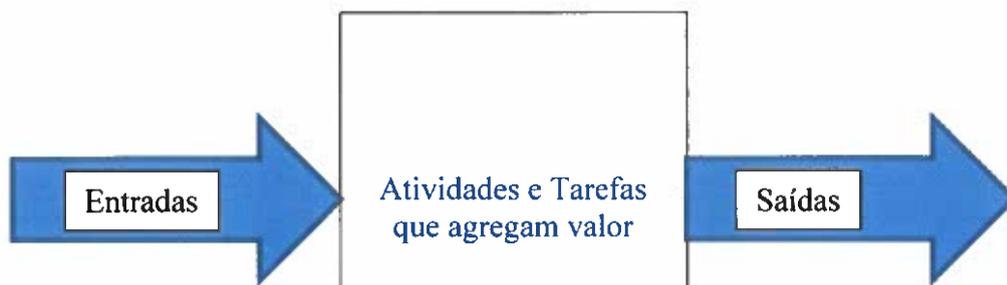
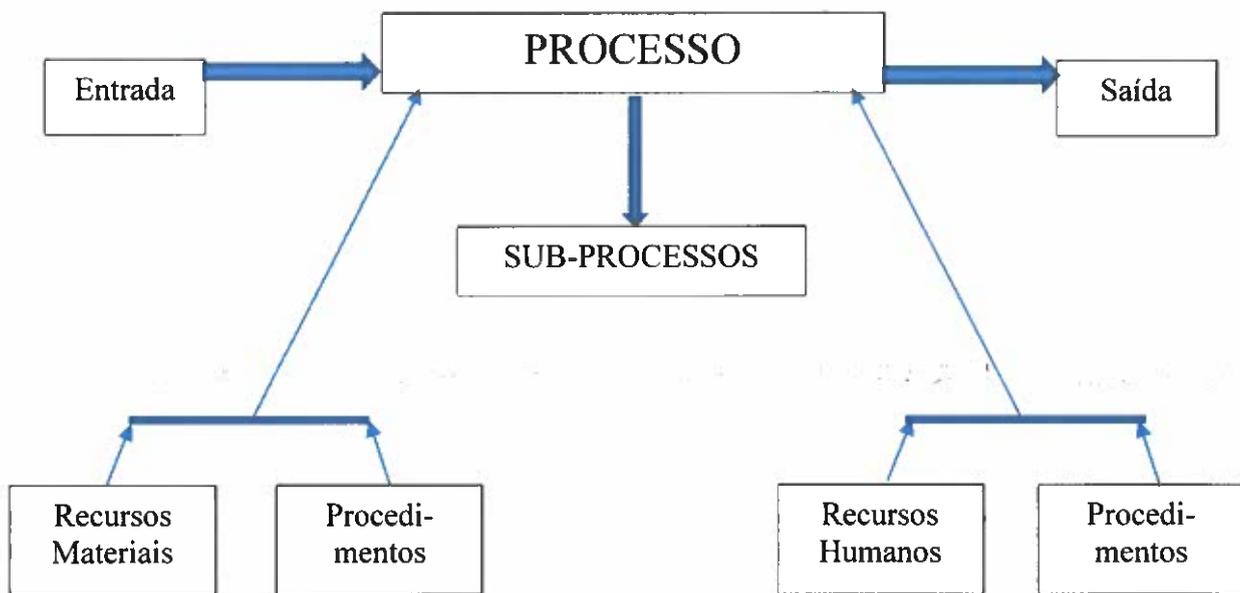
<b>Conceito</b>	<b>Descrição</b>
Sistema de Gestão	Sistema para o estabelecimento da política e dos objetivos para a concretização desses objetivos.
Sistema de Gestão da Qualidade	Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade
Sistema Português de Qualidade	SPQ: A estrutura que engloba, de forma integrada, as entidades que congregam esforços para a dinamização da qualidade em Portugal e que assegura a coordenação dos três sub-sistemas; normalização, qualificação e metrologia, com vista ao desenvolvimento sustentado do país, e ao aumento da qualidade de vida da sociedade em geral.
Terceira Parte	Indivíduo ou organismo que é reconhecido como independente das partes interessadas, no que respeita ao assunto em questão.
Validação	Confirmação através da evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação específica.
Verificação	Comparação de uma atividade, de um processo ou de um produto com as exigências ou especificações correspondentes.
Verificação da Conformidade	Avaliação da conformidade com vista a determinar a conformidade contínua com os requisitos específicos.

Elaborado por:

Verificado por:

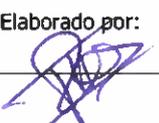
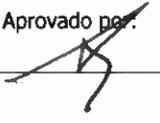
Aprovado por:

**ANEXO V – Gestão de Processos**



- Fornecedores
- Mercados
- Clientes

- Clientes
- Mercado
- Fornecedor

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--



ANEXO VI – Estrutura dos Processos

MACROPROCESSOS

PROCESSOS

Sub-Processos      Sub-Processos      Sub-Processos      Sub-Processos

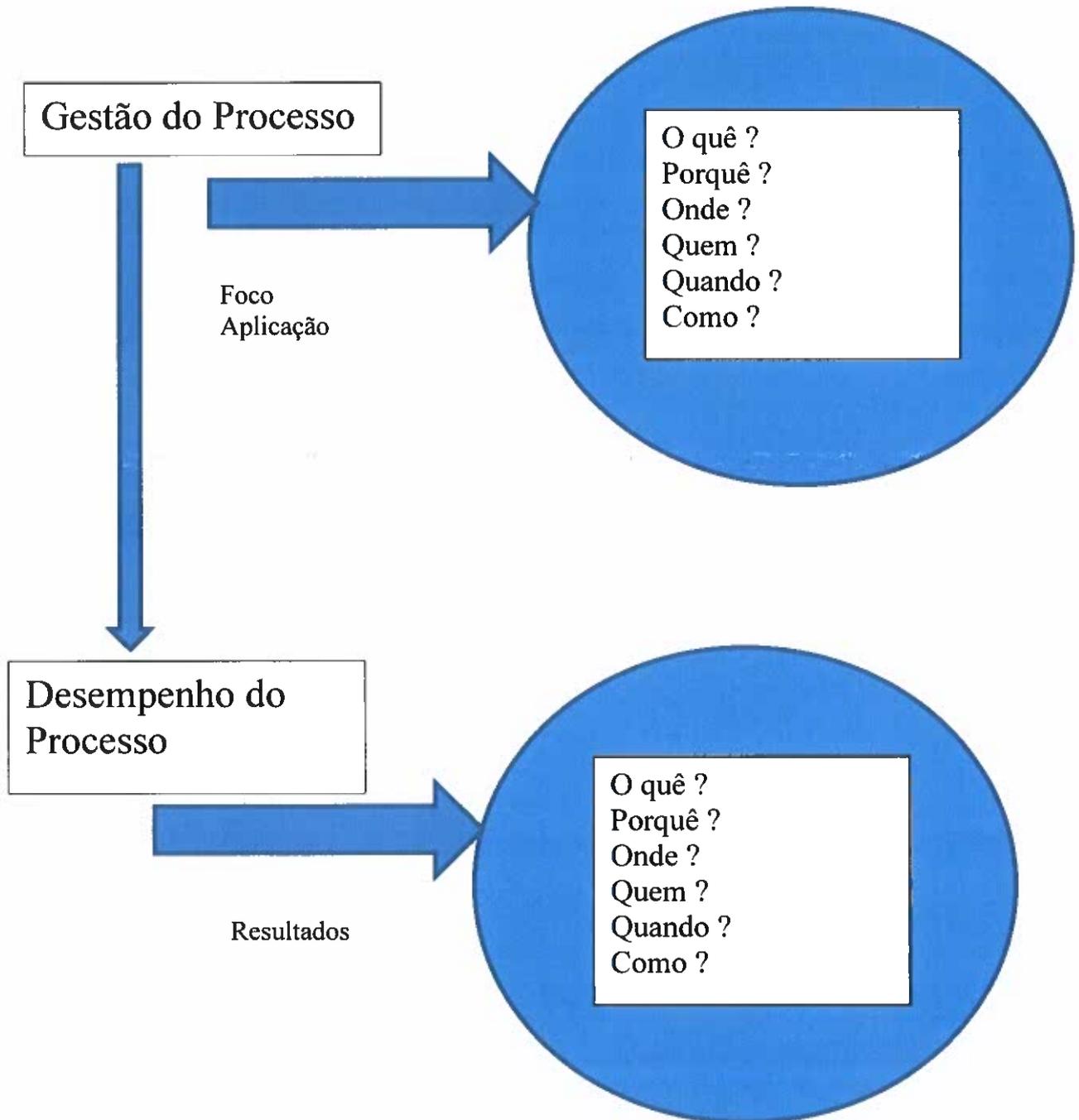
A1      A2

Atividades

Tarefas

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--

ANEXO VII – Estrutura dos Processos



Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprovado por: 
---	--	--