



MANUAL DA QUALIDADE

Edição 13
26-08-2013

ÍNDICE

1.	ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	4
1.1.	Objetivo	4
1.2.	Âmbito e Exclusões.....	4
1.3.	Gestão do Manual da Qualidade.....	5
2.	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
2.1.	Apresentação da Empresa.....	7
2.2.	Serviços.....	9
2.3.	Instalações.....	13
2.4.	Equipamentos.....	13
2.5.	Organigrama.....	14
2.6.	Principais funções e responsabilidades.....	15
3.	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	21
3.1.	Comprometimento da gestão	21
3.2.	Missão	21
3.3.	Visão	21
3.4.	Valores.....	22

CONFORME O ORIGINAL

3.5. Política e Objetivos da Qualidade	22
3.6. Referências	23
3.7. Planeamento da Qualidade	24
3.8. Estrutura Documental do Sistema	24
3.9. Lista de Documentos por Ponto da Norma NP EN ISO 9001:2008	26
3.10. Matriz de correspondência entre o referencial da qualidade (Portaria 851/2010 de 6 de Setembro), documentos do SGQ e modelos de registos / evidências.....	30
4. DESCRIÇÃO E INTERACÇÃO DE PROCESSOS	35
4.1. Matriz de Processos	35
4.2. Descrição dos Processos.....	36
5. REGISTO DE ALTERAÇÕES	41

Nota: Este documento foi escrito de acordo com o novo acordo ortográfico

1. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

1.1. Objetivo

O presente Manual da Qualidade (MQ) aplica-se aos seguintes serviços prestados pela Euroconsult: Formação; Estudos e Projetos de Investimento e Consultoria Especializada.

O MQ tem por objetivo ser um meio de divulgação da Política e Objetivos da Qualidade, da Estrutura Organizacional e do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Euroconsult, de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008 e no que respeita à Formação de acordo com o estabelecido na Portaria 851/2010 de 6 de Setembro.

Sendo um documento difundido na empresa, constitui um elemento de formação que facilita o controlo das atividades de garantia da qualidade.

1.2. Âmbito e Exclussões

O Sistema de Gestão da Qualidade da Euroconsult está implementado na conceção e prestação de serviços de consultoria em organização e gestão empresarial, estudos técnicos e económicos, diagnósticos específicos e estratégicos, assistência técnica no cliente para implementação de procedimentos de gestão, produção, informática, qualidade, ambiente, recursos humanos e higiene e segurança e formação.

O SGQ está concebido e implementado de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008, exceto os requisitos da cláusula 7.6 – Controlo do Equipamento de Monitorização e de Medição, daquela norma, que a Euroconsult considera como exclusão, atendendo ao referido em 1.2 – Aplicação, também daquela norma.

- Justificação: A Euroconsult não utiliza quaisquer instrumentos, equipamentos ou dispositivos para assegurar ou verificar a conformidade do serviço relativamente aos requisitos especificados. A empresa não necessita de quaisquer instrumentos, equipamentos ou dispositivos cuja capacidade de medição deva ser controlada (calibração e/ou verificação).

1.3. Gestão do Manual da Qualidade

1. Preparação e alteração

A preparação e as alterações do MQ da Euroconsult são da responsabilidade da Área da Qualidade e são efetuadas para que o MQ traduza permanentemente o Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

2. Aprovação

A aprovação do MQ da Euroconsult é da responsabilidade da Gerência.

3. Edições

As edições do MQ são da responsabilidade da Área da Qualidade. Sempre que se efetue uma edição do MQ, o mesmo é disponibilizado na intranet da Euroconsult podendo ser consultado através do DOCSIGEQ – Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade. Qualquer alteração ao MQ implica uma nova edição

4. Arquivo do MQ

O responsável pela Área da Qualidade mantém o arquivo do original da versão atual do MQ e o arquivo do original da edição anterior.

As edições obsoletas do original são identificadas com um carimbo com a inscrição “ANULADO – DATA: __/__/__” na primeira página de cada capítulo.

5. Classificação de cópias

A Euroconsult distingue dois tipos de cópias do seu MQ.

- **Cópias Controladas**

Original em papel do MQ e respetivo suporte digital disponibilizado em formato PDF no DOCSIGEQ, que são obrigatoriamente substituídos sempre que se verifique uma revisão ou uma nova edição do MQ.

- **Cópias Não Controladas**

São todas as restantes cópias, e por isso não se verifica a obrigatoriedade da sua atualização aquando das revisões ou edições posteriores do MQ.

Obtêm-se a partir de impressão do documento digital disponibilizado no DOCSIGEQ e identificam-se com uma marca de água com a inscrição de “CONFORME O ORIGINAL” e a inscrição em rodapé “Criado a partir do documento original e arquivado na pasta de documentos do SGQ na sede da Euroconsult”.

CONFORME O ORIGINAL

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

2.1. Apresentação da Empresa

- Designação da Empresa

Euroconsult – Consultores de Engenharia e Gestão, Lda.

- Sede e Escritório

Morada: Rua Artilharia 1, 79 - 6º Andar / 1250-038 Lisboa

Telefone: 213714614 / Fax: 213714613

E-mail: lisboa@Euroconsult.pt

- Delegação Regional

Morada: Rua Calouste Gulbenkian, 52-2 Piso (Salas E5/E6) / 4050-144 Porto

Telefone: 225 510 836 / Fax: 225 518 783

E-mail: porto@Euroconsult.pt

- Registo Comercial e número de contribuinte

Registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e contribuinte n.º 503936863

- **Gerente**

Carlos Manuel Guedes Iglézias Ferreira

- **Breve Historial**

A Euroconsult – Consultores de Engenharia e Gestão, Lda., fundada em Agosto de 1997, tem como objetivo a consultoria em diversas áreas de forma a poder satisfazer as necessidades dos seus clientes.

É uma empresa portuguesa que agrega experiências profissionais associadas à modernização do tecido empresarial Português nas últimas duas décadas e tem como missão promover o desenvolvimento sustentado das organizações, com e sem fins lucrativos, através da prestação de serviços especializados.

Tem uma vasta experiência no âmbito da consultoria dirigida maioritariamente a pequenas e médias empresas que permitem alcançar objetivos empresariais, no âmbito da modernização tecnológica, formação e internacionalização, imprescindíveis à manutenção de níveis de competitividade e produtividade adequados ao aumento da concorrência emergente dos diferentes mercados, nomeadamente o Europeu e os países pertencentes à União Europeia.

Dirigimos assim a nossa capacidade de intervenção nos domínios da consultoria especializada em organização e gestão, formação e estudos e projetos de investimento através de processos e métodos de intervenção integrantes do sistema de gestão da qualidade que espelha a nossa política da qualidade.

Privilegiamos uma atuação descentralizada através das capacidades de intervenção disponíveis em Lisboa e Porto que nos permitiram e permitem estar próximos do nosso mercado e em particular dos nossos clientes.

CONFORME O ORIGINAL



2.2. Serviços

DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO – FORMAS DE ATUAÇÃO

A Euroconsult privilegia uma atividade de dinamização empresarial, centrada no apoio à formação, inovação e introdução de novas tecnologias e possui capacidades específicas para satisfazer as mais exigentes solicitações dos seus clientes.

Intervindo decisivamente na modernização tecnológica das empresas, a Euroconsult realiza um conjunto de trabalhos qualificados que vão desde a conceção e implementação de soluções até à supervisão e coordenação de projetos, passando por estudos e diagnósticos diversos.

Possui capacidade e meios humanos e técnicos capazes de apoiar as empresas na análise dos problemas mais diversos, nomeadamente de formação, tecnológicos, energéticos e ambientais e da qualidade, apresentando aos clientes propostas técnicas inovadoras, assegurando um acompanhamento no terreno das atividades que desenvolve, de forma a poder avaliar a cada momento os resultados da sua atuação.

Complementa a sua intervenção nos diferentes domínios de atuação com a formação técnico-profissional e outra, proporcionando aos seus clientes múltiplos programas de formação e treino, a todos os níveis.

Apoia os seus clientes nas decisões, através de uma análise criteriosa dos problemas, propondo soluções estruturadas, promovendo a otimização das potencialidades das empresas, atuando com independência e respeitando o sigilo profissional.

CONFORME O ORIGINAL

ÂMBITO DOS SERVIÇOS

- **FORMAÇÃO**

Desenvolvemos projetos de formação nas seguintes modalidades: formação de aprendizagem, formação-ação, educação e formação de adultos, profissional e modular. Estes podem organizar-se de forma presencial ou à distância, que seguem o referencial constante na Portaria 851/2010 de 6 de Setembro.

A articulação destes modelos com a população-alvo quer sejam empregados ou desempregados, os objetivos de formação e os modelos organizacionais das entidades onde se desenrola a formação permitem dar resposta eficaz a um leque muito diversificado de exigências.

A intervenção da Euroconsult no desenvolvimento de projetos de formação é bastante abrangente, aos quais se acrescentam outras atividades, nomeadamente elaboração e gestão de candidaturas a apoios financeiros. Deste modo referem-se as principais atividades decorrentes da organização de um Projeto de Formação.

Diagnóstico de necessidades de formação
Planeamento de intervenções de formação
Conceção de planos de formação
Organização e promoção de ações de formação
Desenvolvimento e execução de ações de formação
Acompanhamento e avaliação de ações de formação

- **ESTUDOS E PROJECTOS DE INVESTIMENTO**

As atividades deste domínio são dirigidas predominantemente para o sector empresarial privado no âmbito do desenvolvimento de estudos estratégicos e de desenvolvimento sustentado da atividade económica dos clientes. Atuamos nos mais diversos sectores de atividade e em todo o território nacional.

Neste respeito refere-se a análise de viabilidade de projetos de investimento de modernização e expansão das empresas e de internacionalização dos seus negócios.

As atividades desenvolvidas nesta área de negócios da Euroconsult resumem-se da seguinte forma:

Diagnóstico específico: nas áreas Administrativo/Financeira, Comercial e Marketing, Recursos Humanos, Produção, Energia, Ambiente, Qualidade e Segurança Industrial
Diagnóstico de investimento
Estudo de viabilidade técnico-económica de Projetos de investimento
Enquadramento de projetos de investimento nos sistemas de incentivo Nacionais e da União Europeia

CONFORME O ORIGINAL

- **CONSULTORIA ESPECIALIZADA**

Pautamos a nossa intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria em parceria com os responsáveis das entidades onde atuamos quer sejam do sector empresarial privado, empresas e associações, quer sejam do sector público.

Inserida na vertente organizacional das empresas nossas clientes, apostamos numa atuação personalizada, envolvendo técnicos da Euroconsult e quadros dos nossos clientes, promovendo métodos e práticas de trabalho mais coerentes e enquadradas nas estratégias de desenvolvimento das organizações.

Assessoria na área da gestão empresarial;
Assistência técnica na implementação de sistemas de Gestão de Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho;
Auditorias nas áreas da qualidade, ambiente e segurança e saúde no trabalho.

CONFORME O ORIGINAL

2.3. Instalações

A Euroconsult possui instalações em Lisboa e Porto onde garante a preparação de todos os trabalhos a executar no cliente, e o exercício das atividades administrativas e o atendimento.

A monitoria de ações de formação, na sua grande maioria, é realizada nas instalações do cliente sendo as restantes em salas alugadas em locais próximos da residência dos formandos. Existem protocolos com algumas entidades que nos garantem as salas para formação, sempre que necessário.

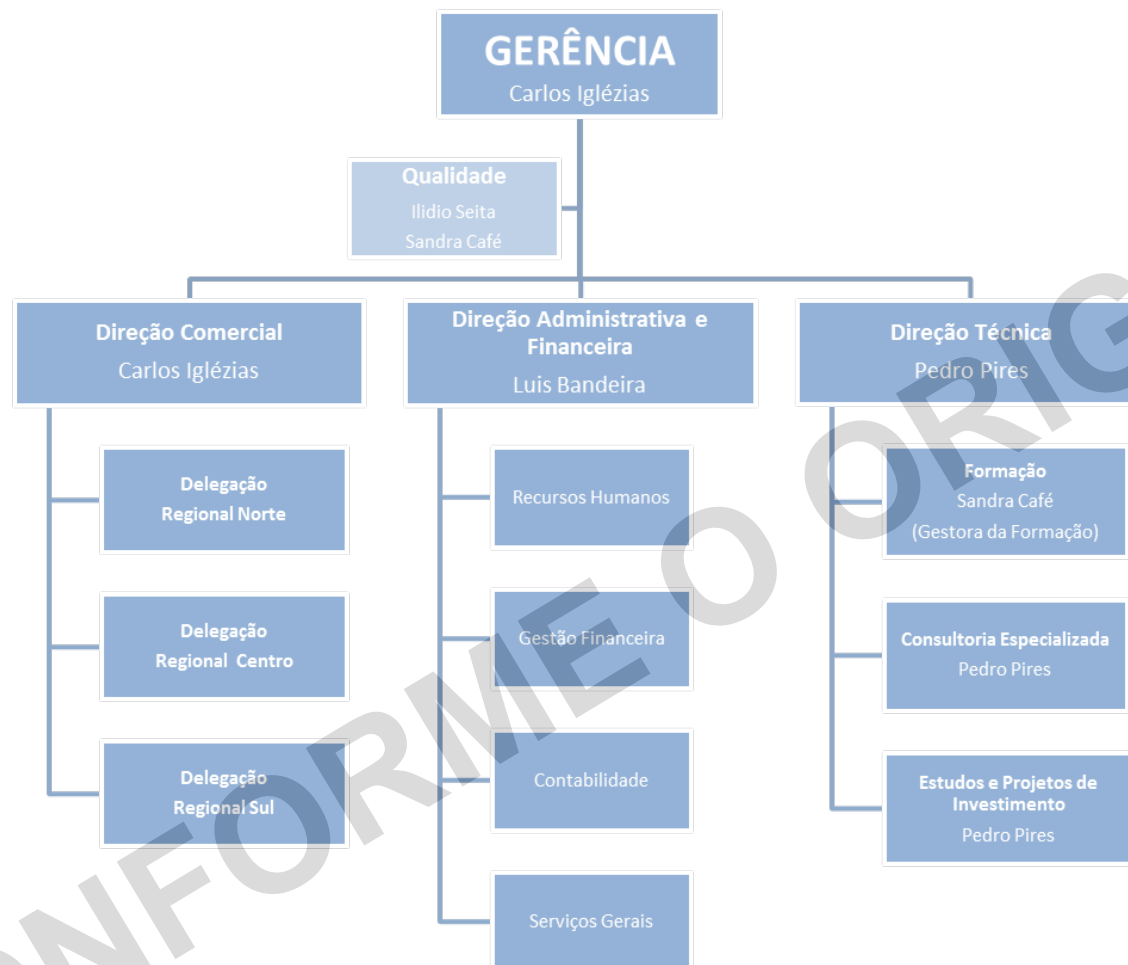
2.4. Equipamentos

A Euroconsult tem disponível um número significativo de equipamentos a usar no exercício das atividades de todas as áreas de negócio, nomeadamente computadores fixos e portáteis, monitores, videoprojectores, telas, quadros, câmaras de vídeo, televisões, etc., que fazem parte do seu ativo, recorrendo também ao seu aluguer a entidades externas, quando se justifique.

Maioritariamente os equipamentos existentes estão afetos à área da formação, e sempre que necessário recorre-se ao aluguer de outros, nomeadamente para áreas onde sejam requeridos equipamentos específicos, existindo protocolos com diversas entidades que garantem a sua disponibilização em tempo.

CONFORME O ORIGINAL

2.5. Organigrama



2.6. Principais funções e responsabilidades

A implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da Área da Qualidade, no entanto todas as áreas funcionais da Euroconsult, têm responsabilidades específicas, conforme descrito seguidamente:

GERÊNCIA

Definir as políticas e estratégias da empresa
Definir a imagem da empresa tendo em atenção a satisfação do cliente, nomeadamente nas atividades relacionadas com contractos
Definir os objetivos estratégicos da empresa
Motivar e valorizar os recursos humanos
Gerir, coordenar e promover a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na empresa de modo a permitir a melhoria contínua dos processos
Aplicar as diretivas definidas, motivando, valorizando e responsabilizando o trabalho de equipa no sentido de otimizar a utilização dos recursos humanos e materiais

DIREÇÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Gestão Financeira e orçamental
Orientar e acompanhar a elaboração da contabilidade da empresa
Gestão de Recursos Humanos
Relacionamento com as autoridades fiscais
Negociação com entidades financeiras
Validar e acompanhar o plano de formação da empresa

DIREÇÃO COMERCIAL

Assegurar o estudo e definição de produtos novos, aperfeiçoamento, manutenção ou extinção de produtos existentes, em interligação com a Direção de Técnica
Estudar novos nichos de mercado e tipos de clientes
Assegurar o estudo e propor à Gerência, definições de preços e condições de venda
Gerir as atividades comerciais como um processo comercial, assegurando a existência de dados que permitam realizar a sua medição e monitorização
Assegurar a supervisão e controlo de uma política de concessão de crédito e intervir no processo de cobranças
Analisar, conceber e implementar um sistema de avaliação do grau de satisfação dos clientes
Registrar e tratar as reclamações de cliente dando conhecimento imediato à Gerência
Assegurar a organização administrativa das vendas e definir os respetivos suportes

DIREÇÃO TÉCNICA

Assegurar o planeamento e a execução dos trabalhos
Avaliar a capacidade dos meios técnicos, humanos e financeiros disponíveis
Coordenar o processo planeamento e gestão de projetos assegurando a existência de dados que permitam realizar a sua medição e monitorização
Coordenar o processo de consultoria especializada assegurando a existência de dados que permitam realizar a sua medição e monitorização
Coordenar o processo de estudos e projetos de investimento assegurando a existência de dados que permitam realizar a sua medição e monitorização
Participar nas reuniões do Grupo de Trabalho para a Qualidade
Colaborar em atividades de planeamento com as outras áreas funcionais da Empresa
Coordenar o processo de aquisição de serviços externos assegurando a existência de dados que permitam realizar a sua medição e monitorização

GESTOR DA FORMAÇÃO

Participar na definição da política da empresa relacionada com a vertente de formação
Participar na definição de objetivos e metas a atingir ao nível do processo de formação
Promover a disseminação de informação relativa à política e objetivos da formação junto de toda a organização
Participação e acompanhamento dos colaboradores para o cumprimento da política e cumprimento de objetivos
Acompanhar a elaboração de referenciais de formação, identificando destinatários, objetivos gerais, conteúdos de formação
Apoiar o coordenador e a equipa de técnicos no cumprimento de realização dos planos de formação
Participar e apoiar a equipa técnica de formação nos processos de avaliação dos planos de formação
Realizar a avaliação de desempenho dos coordenadores da formação
Participar na identificação dos meios e recursos necessários ao desenvolvimento dos planos de formação
Apoiar a equipa técnica de formação no cumprimento das condições de execução física da formação, tendo em conta os meios logísticos previstos
Participar na identificação de relações de parceria com entidades externas que estejam direta ou indiretamente ligadas à área de formação
Apoiar a equipa técnica de formação no processo de identificação de entidades para a promoção de estágios de formandos
Identificação e formalização de outras parcerias que se mostrem essenciais ao cumprimento da atividade formativa

CONFORME ORIGINAL

COORDENADOR PEDAGÓGICO

Elaborar diagnósticos de necessidades de formação, analisando e caracterizando o meio, as organizações e as atividades profissionais
Elaborar propostas de planos de intervenção formativa, identificando perfis de formação, negociando prioridades
Elaborar a planificação da atividade formativa, calendarizando as intervenções, prevendo os meios físicos, os recursos humanos
Elaborar referenciais de formação, identificando destinatários, objetivos gerais, conteúdos de formação
Realizar o recrutamento e seleção dos formadores, assegurando a adequação das competências aos referenciais de formação a desenvolver
Realizar o recrutamento e seleção dos formandos, utilizando as técnicas adequadas
Assegurar as condições de execução física da formação, tendo em conta os meios logísticos previstos
Acompanhar a conceção e elaboração dos suportes didáticos para a formação, assegurando a sua adequação aos objetivos estabelecidos
Acompanhar a realização da formação e verificar a concretização dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas, concebendo e aplicando instrumentos de controlo administrativo e pedagógico
Gerir os meios físicos necessários à realização da formação
Conceber e aplicar modelos e instrumentos de avaliação da formação
Proceder aos ajustamentos necessários, tendo em conta os resultados da análise quantitativa e qualitativa do processo e efeitos da formação

CONFORME ORIGINAL

FORMADOR

Analisar o projeto da ação de formação em que irá intervir, nomeadamente objetivos, programa e condições de realização;

Conceber e planificar o desenvolvimento da formação, definindo, nomeadamente, objetivos, conteúdos, atividades, tempos, métodos, avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio

Elaborar os planos das sessões de formação

Conduzir/mediar o processo de formação/aprendizagem, desenvolvendo os conteúdos, estabelecendo e mantendo a comunicação e a motivação dos formandos, gerindo os tempos e os meios materiais necessários, utilizando auxiliares didáticos

Gerir a progressão na aprendizagem realizada pelos formandos, utilizando meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários

Proceder à avaliação final da aprendizagem realizada pelos formandos e Avaliar o processo formativo

RESPONSÁVEL DA QUALIDADE

Assegurar a manutenção e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo a existência de dados que permitam realizar a medição e monitorização dos processos de gestão do SGQ

Manter e atualizar o MQ da Empresa

Manter e atualizar os Procedimentos e outros documentos em colaboração com os restantes áreas funcionais

Acompanhar a implementação de ações corretivas e preventivas resultantes de não conformidades reais ou potenciais

Coordenar e desencadear auditorias da qualidade internas

Coordenar as atividades do Grupo de Trabalho para a Qualidade

RESTANTES COLABORADORES

Elaborar e manter atualizados os registos da qualidade das suas atividades

Executar as atividades operacionais, identificando e registando quaisquer problemas

REPRESENTANTE DA GESTÃO PARA A QUALIDADE

Carlos Iglézias é o representante da Gerência para assegurar a integração do Sistema de Gestão da Qualidade, como uma componente da gestão da empresa.

O representante da Gerência é, também, responsável por:

Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido o Sistema de Gestão da Qualidade da Euroconsult de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008;

Informar a Gerência sobre o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade;

Assegurar todas as comunicações com entidades externas para os assuntos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade;

Participar nas reuniões do Grupo de Trabalho para a Qualidade,

CONFORME O ORIGINAL

3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1. Comprometimento da gestão

A Euroconsult encara a Qualidade como um fator chave de sucesso muito importante, procurando articular a sua gestão com a gestão da empresa. Desta forma a responsabilidade e autoridade na organização do SGQ é assumida pela Gerência como a gestão do dia-a-dia da empresa.

A Gerência da Euroconsult assume a responsabilidade direta e executiva de gerir o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, de acordo com o estabelecido nos procedimentos e no MQ, nomeadamente:

- Comunicando aos seus colaboradores a importância de uma prática que visa atingir os requisitos do cliente, mediante a promoção de reuniões de formação;
- Estabelecendo e comunicando a Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade, emitindo uma declaração anual;
- Conduzindo as revisões do SGQ;
- Disponibilizando os recursos necessários para implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia do SGQ e para aumentar a satisfação do cliente.

3.2. Missão

A Euroconsult tem como missão promover o desenvolvimento sustentado das organizações, com e sem fins lucrativos, através da prestação de serviços especializados.

3.3. Visão

Ser uma referência na área da consultoria e formação, pelo impacto das nossas intervenções, excelência da qualidade dos serviços e motivação dos nossos colaboradores.

3.4. Valores

- Rigor nas práticas e relações contratuais
- Responsabilidade nos domínios económicos, social e ambiental
- Respeito pelos clientes e fornecedores

3.5. Política e Objetivos da Qualidade

A Gerência da Euroconsult compromete-se a divulgar e a fazer compreender a Política da Qualidade estabelecida junto de todos os colaboradores da empresa. Desta forma, reúne periodicamente com todos os colaboradores da empresa para que se possa analisar a adequabilidade da política estabelecida.

A Gerência da Euroconsult define a sua Política da Qualidade segundo os seguintes parâmetros:

- Cumprir todos os requisitos legais aplicados às atividades e serviços prestados, assim como os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008
- Adequação dos serviços às necessidades do cliente de modo a assegurar um elevado grau de satisfação do cliente
- Adequação das capacidades dos colaboradores da empresa às necessidades dos clientes
- Garantir um controlo eficiente e eficaz na aquisição de serviços externos, nomeadamente formadores, de forma a assegurar um elevado grau de qualidade do serviço prestado
- Cooperação com o cliente, de forma a que o serviço prestado venha de encontro aos seus requisitos
- Adequação das infraestruturas técnicas e organizativas de acordo com a evolução do mercado
- Compromisso de melhorar continuamente a eficácia do SGQ pela otimização da organização interna em todos os seus elementos, pessoas, suportes físicos e processos

Estes parâmetros de desenvolvimento são estruturados de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008 e Portaria 851/2010 de 6 de Setembro e a Política da Qualidade é suportada por um sistema formal de comunicação, planeamento de ações e controlo de execução que integra o normal funcionamento da Euroconsult.

A Gerência da Euroconsult estabelece anualmente os objetivos da qualidade, os quais são documentados e divulgados dentro da empresa através da declaração anual onde também consta a política da qualidade.

Os objetivos da qualidade são quantificados e baseiam-se nos seguintes objetivos globais:

- Satisfação do cliente,
- Reclamações de Clientes;
- Horas de formação por colaborador.
- Indicadores definidos para os processos do SGQ

Nas reuniões semestrais do Grupo de Trabalho para a Qualidade é feita a análise e acompanhamento dos objetivos, podendo ser determinadas ações no caso de existirem desvios que ponham em causa atingir os objetivos. A análise e o acompanhamento dos objetivos são registados em impresso próprio e é elaborada ata da reunião do GTQ.

3.6. Referências

O Sistema de Gestão da Qualidade da Euroconsult tem como referenciais as seguintes normas e Legislação:

- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
- NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário
- NP EN ISO 9004:2011 – Gestão do sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão pela qualidade
- NP ISO 10002:2007 – Gestão da qualidade – Satisfação dos clientes – Linhas de orientação para tratamento de reclamações nas organizações
- NP ISO 10015:2002 – Gestão da qualidade – Linhas de orientação para a formação
- NP EN ISO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão
- NP 4433:2005 – Linhas de orientação para a documentação de sistemas de gestão da qualidade
- Portaria N.º 851/2010 – Regime de Certificação de Entidades Formadoras, alterada pelo Portaria N.º 208/2013

3.7. Planeamento da Qualidade

Para planear a atividade da Euroconsult são elaborados planos anuais onde o vetor qualidade é equacionado a todos os níveis da empresa e na atuação no mercado. O Planeamento das Atividades da Qualidade inclui ações corretivas, preventivas, de melhoria e de gestão corrente do SGQ e identifica a responsabilidade pela sua execução. O mapa utilizado permite registar a execução da atividade e é revisto nas reuniões semestrais de acompanhamento, nas revisões pela gestão ou na sequência de auditorias.

3.8. Estrutura Documental do Sistema

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da Euroconsult inclui:

- Uma declaração anual onde consta a Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade para o ano a que a declaração diz respeito. Esta declaração é comunicada a todos os colaboradores da empresa, por e-mail, e é disponibilizada no DOCSIGEQ e também afixada em vários locais das instalações;
- Este MQ, que é editado em conformidade com o estabelecido no Capítulo 1 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE, do MQ;
- Os procedimentos da qualidade: procedimento escrito relativo às cláusulas da norma de referência para as quais esta estabelece a obrigatoriedade de existir um “procedimento documentado” e os procedimentos estabelecidos pela empresa que descrevem as atividades e tarefas que especificam a forma de efetuar um trabalho, suas sequências e responsabilidades, que se destinam a aplicar e implementar a gestão da Qualidade:
 - PQ01 – Procedimento para Controlo dos Documentos e dos Registos
 - PQ02 – Procedimento para Auditorias Internas
 - PQ03 – Procedimento para Controlo do Produto Não Conforme
 - PQ04 – Procedimento para Ações Corretivas e Ações Preventivas
 - PQ05 – Procedimento para Recursos Humanos

- PQ06 – Procedimento para Realização do Produto
- PQ07 – Procedimento para Conceção e Desenvolvimento
- PQ08 – Procedimento para Atividade Comercial
- PQ09 – Procedimento para Reclamações e Satisfação do Cliente
- PQ10 – Procedimento para Aquisição de Serviços Externos
- PQ11 – Procedimento para Gestão da Infraestrutura

- As fichas de caracterização de processo (documentos que caracterizam os processos chave e os processos de suporte da atividade da empresa e identificados a partir da “abordagem por processos”);
- Especificações técnicas (documentos que caracterizam os produtos tipo da Euroconsult);
- As instruções de trabalho (documentação do posto de trabalho, que identificam e esclarecem as questões específicas relativas a cada processo considerado como necessário para a realização do produto);
- Outros Documentos: Fichas de Funções, Planos, Regulamentos.
- Os registos (documentos em forma de quadros e/ou tabelas, onde são registados dados pertinentes relativos ao funcionamento dos processos e do Sistema de Gestão da Qualidade) originados pela aplicação dos procedimentos e outros resultantes da concretização de determinações deste MQ, bem como registos de origem externa (certificados de formação profissional e outros).

3.9. Lista de Documentos por Ponto da Norma NP EN ISO 9001:2008

Requisitos da Norma	Documentos do SGQ
4.1 – Requisitos Gerais	MQ PQ06 – Procedimento para Realização do Produto Fichas de Caracterização do Processo – FP.01, FP.04, FP.05, FP.06, FP.07
4.2 – Requisitos da Documentação	MQ Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade PQ01 – Procedimento para Controlo dos Documentos e dos Registos PQ02 – Procedimento para Auditorias Internas PQ03 – Procedimento para Controlo do Produto Não Conforme PQ04 – Procedimento para Ações Corretivas e Ações Preventivas
5.1 – Comprometimento da Gestão	MQ Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade
5.2 – Focalização no Cliente	MQ
5.3 – Política da Qualidade	MQ Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade
5.4 – Planeamento	MQ Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade FP 07 – Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade
5.5 – Responsabilidade, Autoridade e	MQ

Requisitos da Norma	Documentos do SGQ
Comunicação	Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade PQ05 – Procedimento para Recursos Humanos/Formação Fichas de Função
5.6 – Revisão pela Gestão	MQ FP 07 – Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade
6.1 – Provisão de Recursos	MQ
6.2 – Recursos Humanos	MQ PQ05 – Procedimento para Recursos Humanos FP 07 – Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade Fichas de Função
6.3 – Infraestrutura	MQ PQ11 – Procedimento para Gestão da Infraestrutura
6.4 – Ambiente de Trabalho	MQ
7.1 – Planeamento da Realização do Produto	MQ FP04 – Consultoria Especializada FP05 – Formação FP06 – Estudos e Projectos de Investimento PQ06 – Procedimento para Realização do Produto PQ07 – Procedimento para Conceção e Desenvolvimento Instruções de Trabalho

CONFORME O ORIGINAL

Requisitos da Norma	Documentos do SGQ
7.2 – Processos Relacionados com o Cliente	MQ FP01 - Comercial PQ08 – Procedimento para Atividade Comercial PQ09 – Procedimento para Reclamações e Satisfação do Cliente Especificações Técnicas
7.3 – Conceção e Desenvolvimento	MQ FP04 – Consultoria Especializada FP05 – Formação FP06 – Estudos e Projectos de Investimento PQ06 – Procedimento para Realização do Produto PQ07 – Procedimento para Conceção e Desenvolvimento
7.4 – Compras	MQ FP04 – Consultoria Especializada FP05 – Formação FP06 – Estudos e Projectos de Investimento PQ10 – Procedimento para Aquisição de Serviços Externos
7.5 – Produção e Fornecimento do Serviço	MQ FP04 – Consultoria Especializada FP05 – Formação FP06 – Estudos e Projectos de Investimento

CONFORME O ORIGINAL

Requisitos da Norma	Documentos do SGQ
	PQ06 – Procedimento para Realização do Produto Instruções de Trabalho
7.6 – Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição	MQ (Exclusão do SGQ)
8.1 – Generalidades (Medição, Análise e Melhoria)	MQ
8.2 – Monitorização e Medição	MQ Fichas de Processo FP04, FP05, FP06 PQ09 – Procedimento para Reclamações e Satisfação do Cliente PQ02 – Procedimento para Auditoria Interna PQ06 – Procedimento para Realização do Produto
8.3 – Controlo do Produto Não Conforme	MQ PQ03 – Procedimento para Controlo do Produto Não Conforme Instruções de Trabalho
8.4 – Análise de Dados	MQ
8.5 – Melhoria	MQ PQ04 – Procedimento para Ações Corretivas e Ações Preventivas

CONFORME O ORIGINAL

3.10. Matriz de correspondência entre o referencial da qualidade (Portaria 851/2010 de 6 de Setembro), documentos do SGQ e modelos de registos / evidências

Referencial da qualidade (portaria n.º 851/2010)	Documentos do SGQ	Registos / evidências
I – Requisitos de Estrutura e Organização Internas 1 – Recursos Humanos	Manual da Qualidade Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade PQ 05 – Recursos Humanos Fichas de Funções	Relatório de Acompanhamento Semestral de Objetivos da Qualidade Relatório de Revisão pela Gestão Euroconsult/SGQ37 – Mapa de Pessoal Habilitado (Validação de Competências) Registos de Formação Curriculum Vitae e fichas curriculares
I – Requisitos de Estrutura e Organização Internas 2 – Espaços e Equipamentos	Manual da Qualidade PQ11 – Gestão de Infraestruturas IT14 – Provisão de Meios para Ações de Formação ET 07 – Planeamento, Conceção, Organização e Desenvolvimento da Formação	Euroconsult/SGQ07 – Ficha de Equipamento Euroconsult/SGQ08 – Espaços de Formação Euroconsult/SGQ66 – Limpeza de Instalações Contratos de Arrendamento
II – Requisitos de Processos no Desenvolvimento da Formação 1 – Planificação e Gestão da Atividade Formativa	Manual da Qualidade Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade FP 05 – Processo Formação FP 07 – Processo Gestão do SGQ	Plano de Atividades Cronograma de Ação de Formação Euroconsult/SGQ05 – Plano de Sessão Euroconsult/SGQ20 – Dossier Técnico-Pedagógico Base de Dados de Formadores

Referencial da qualidade (portaria n.º 851/2010)	Documentos do SGQ	Registos / evidências
	PQ 06 – Planeamento da Realização do Serviço PQ 07 – Conceção e Desenvolvimento PQ 10 – Aquisição de Serviços Externos	Registos de Seleção de Formadores Contratos com Formadores
II – Requisitos de Processos no Desenvolvimento da Formação 2 – Conceção e Desenvolvimento da Atividade Formativa	Manual da Qualidade PQ 06 – Planeamento da Realização do Serviço PQ 07 – Conceção e Desenvolvimento ET 06 – Diagnóstico de Necessidades Formativas ET 07 – Planeamento, Conceção, Organização e Desenvolvimento da Formação	Diagnósticos de Necessidades Formativas Euroconsult/SGQ05 – Plano de Sessão Euroconsult/SGQ20 – Dossier Técnico-Pedagógico Euroconsult/SGQ52 – Plano de Conceção e Desenvolvimento Euroconsult/SGQ53 – Revisão, Verificação e Validação de Conceção e Desenvolvimento Euroconsult/SGQ54 – Memorandum de Conceção e Desenvolvimento Cronograma de Ação de Formação
II – Requisitos de Processos no Desenvolvimento da Formação 3 – Regras de Funcionamento Aplicadas à Atividade Formativa	Manual da Qualidade FP 05 – Processo Formação PQ 06 – Planeamento da Realização do Serviço Regulamento da Formação IT 01 – Dossier Técnico-Pedagógico IT 03 – Deslocações a Clientes IT 07 – Planeamento da Obra	Dossier TécnicoPedagógico Euroconsult/SGQ01 – Pré-Inscrição de Formando Euroconsult/SGQ02 – Seleção de Formandos Euroconsult/SGQ03 – Ficha de Inscrição Euroconsult/SGQ04 – Listagem de Participantes Euroconsult/SGQ05 – Plano de Sessão Euroconsult/SGQ06 – Folha de Sumários

CONFORME O ORIGINAL

Referencial da qualidade (portaria n.º 851/2010)	Documentos do SGQ	Registos / evidências
	IT 08 – Preservação do Produto / Serviço IT 09 – Recolha de Dados IT 10 – Análise de Dados e Elaboração de Relatórios IT 12 – Organização de Candidaturas IT 13 – Elaboração de Pedidos de Pagamento de Incentivos IT 14 – Provisão de Meios para Ações de Formação IT 15 – Coordenação de Ações de Formação IT 16 – Formador em Ações de Formação IT 17 – Avaliação da Formação IT 18 – Certificados de Formação IT 19 – Controlo de Ações de Formação	Euroconsult/SGQ07 – Ficha de Equipamento Euroconsult/SGQ08 – Espaços de Formação Euroconsult/SGQ09 – Relatório de Trabalho Euroconsult/SGQ10 – Ata de Reunião Pedagógica Euroconsult/SGQ11 – Ocorrências Euroconsult/SGQ12 – Cartaz de Divulgação Euroconsult/SGQ13 – Avaliação das Aprendizagens Euroconsult/SGQ14 – Avaliação da Reação Euroconsult/SGQ15 – Avaliação de Serviços Externos Euroconsult/SGQ17 – Registo de Reclamações Euroconsult/SGQ18 – Comprovativo de Entrega de Certificados Euroconsult/SGQ20 – Dossier Técnico-Pedagógico Dossier Contabilístico Livro de Reclamações
II – Requisitos de Processos no Desenvolvimento da Formação 4 – Dossier Técnico-Pedagógico	IT 01 – Dossier Técnico-Pedagógico	Euroconsult/SGQ20 – Dossier Técnico-Pedagógico
II – Requisitos de Processos no Desenvolvimento da Formação	Manual da Qualidade FP 01 – Processo Comercial	Euroconsult/SGQ46 – Registo de Atividade Comercial Euroconsult/SGQ57 – Ficha de Adjudicação /

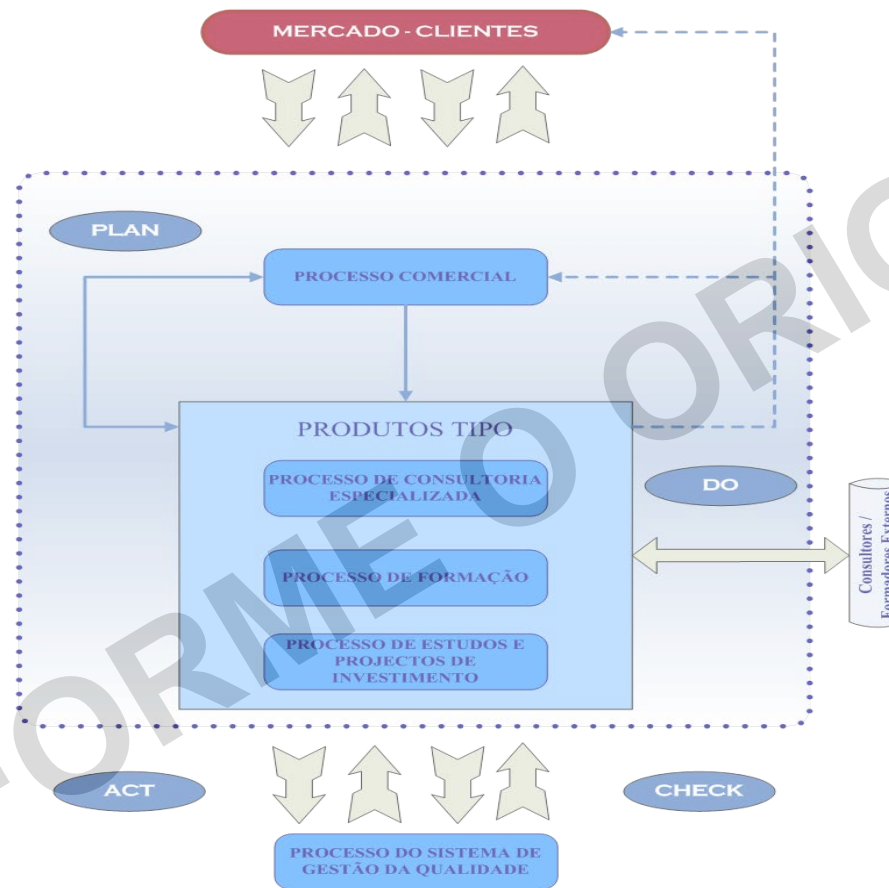
Referencial da qualidade (portaria n.º 851/2010)	Documentos do SGQ	Registos / evidências
5 – Contratos de Formação	PQ 08 – Atividade Comercial	Confirmação do Cliente Proposta de Serviços Contratos com empresas clientes Contratos com formandos
II – Requisitos de Processos no Desenvolvimento da Formação 6 – Tratamento de Reclamações	Manual da Qualidade FP 01 – Processo Comercial PQ 04 – Ações Corretivas e Preventivas PQ 08 – Atividade Comercial PQ 09 – Reclamações e Satisfação do Cliente Regulamento da Formação	Livro de Reclamações Euroconsult/SGQ17 – Registo de Reclamações Euroconsult/SGQ33 – Ficha de Ação Corretiva / Ação de Correção
III – Requisitos de Resultados e Melhoria Contínua 1 – Análise de Resultados	Manual da Qualidade Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade FP 01 – Processo Comercial FP 05 – Processo Formação FP 07 – Processo Gestão do SGQ PQ 02 – Auditorias Internas PQ 03 – Controlo do Produto Não Conforme PQ 09 – Reclamações e Satisfação do Cliente	Balanço de Atividades Plano de Atividades Relatório de Avaliação da Satisfação do Cliente
III – Requisitos de Resultados e	ET 08 – Acompanhamento e Avaliação da Formação	Euroconsult/SGQ14 – Avaliação de Reação;

Referencial da qualidade (portaria n.º 851/2010)	Documentos do SGQ	Registos / evidências
Melhoria Contínua 2 – Acompanhamento Após Formação	IT 17 – Avaliação da Formação	Relatório do Impacto da Formação Relatório da Avaliação da Formação
III – Requisitos de Resultados e Melhoria Contínua 3 – Melhoria Contínua	Manual da Qualidade PQ 04 – Ações Corretivas e Preventivas	Euroconsult/SGQ33 – Ficha de Ação Relatório de Acompanhamento Semestral de Objetivos da Qualidade Relatório de Revisão pela Gestão

CONFORME O ORIGINAL

4. DESCRIÇÃO E INTERACÇÃO DE PROCESSOS

4.1. Matriz de Processos



CONFORME ORIGINAL

4.2. Descrição dos Processos

Designação: Comercial					
Responsável: Diretor Comercial					
Origem		Entradas		Saídas	Destino
Cliente	➔	Solicitação do cliente		Registo de atividade comercial	Processo de Planeamento e Gestão de Projetos
Interna		Iniciativa da Euroconsult		Proposta e Contrato	Arquivo de obra
Interna		Especificação técnica de produto / serviço		Documentação de concurso	Arquivo de obra
Externa: Administração pública		Programas operacionais de apoio ao investimento e formação		Comunicação de alteração ao contrato	Processo de Planeamento e Gestão de Projetos
Externa		Informação sobre concurso público		Registo e arquivo de propostas	Serviços administrativos

Tem como missão realizar e coordenar todas as atividades da área comercial da empresa, incluindo a comunicação com os clientes. O processo comercial inclui as atividades de contacto e reunião com clientes, pesquisa e análise de informação sobre concursos, registo da atividade comercial, reuniões com a Direção de Projetos para confirmação da capacidade da empresa face a requisitos relacionados com o produto, elaboração de proposta comercial, negociação direta com o cliente, elaboração de contrato, abertura de obra e arquivo de propostas, contractos e registos. A monitorização e medição do processo incluem indicadores relativos a volume de vendas, n.º de projetos adjudicados, reclamações e avaliação da satisfação do cliente.

Indicador	Metodologia	Objetivos
Taxa de Crescimento do Mercado (Total de clientes no ano relativamente ao total de clientes no ano anterior)	Registo contabilístico das Prestações de Serviços	Definido anualmente
Reclamações de clientes	De acordo com o PQ 09	Definido anualmente
Grau Médio de Satisfação do Cliente	De acordo com o PQ 09	Definido anualmente

Designação: Consultoria Especializada**Responsável: Diretor Técnico**

Origem	Entradas	Saídas	Destino
Processo Comercial	Necessidade específica do cliente	Relatório de trabalho no cliente	Processo de Planeamento e Gestão de Projetos
Processo Comercial	Requisitos do produto / serviço	Dossier técnico / documentação criada	Processo de Planeamento e Gestão de Projetos
Processo de Gestão do SGQ	Normas, especificações, e outros documentos de orientação relativos ao objetivo da assistência técnica	Relatório final de avaliação	Processo de Planeamento e Gestão de Projetos

O Processo de Assistência Técnica / Consultoria tem como missão realizar um conjunto de sessões de trabalho regulares e periódicas e em número predeterminado, nas quais o técnico consultor da Euroconsult organiza e apoia na implementação, um conjunto de ações conducentes a um determinado objetivo. Inclui atividades de recolha de dados, elaboração de relatórios, realização de auditorias a sistemas de gestão e sessões de consultoria sobre matérias diversas como implementação de sistemas de gestão ou gestão económica e financeira.

A monitorização e medição do processo considera um indicador designado por Grau de Cumprimento do Projeto que relaciona o número de sessões realizadas com o número de sessões previstas e com uma pontuação obtida na avaliação final do dossier técnico do projeto.

Indicador	Metodologia	Objetivos
% das OT's com GCP (Grau de Cumprimento do Projeto) superior a um valor definido.	De acordo com FP 04	Definido anualmente

Designação: Formação**Responsável: Gestor da Formação**

Origem	Entradas	Saídas	Destino
Processo Comercial	Necessidade específica do cliente	Diagnóstico de necessidades formativas	Cliente
Processo Comercial	Requisitos do produto / serviço	Dossier pedagógico	Cliente
Processo de Planeamento e GP	Divulgação da oferta de formação	Dossier contabilístico	Cliente
Processo de Planeamento e GP	Ação comercial com incidência em programas de apoio à formação	Relatório de impacto e avaliação da formação	Cliente
		Dossier de candidatura	Entidades gestoras; Cliente
		Dossier de pedido de pagamento de incentivos	Entidades gestoras; Cliente

O Processo de Formação tem como missão assegurar a realização de projetos de formação nas suas várias vertentes: diagnóstico de necessidades, conceção, planeamento, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação; inclui atividades de recolha de dados, elaboração de relatórios, conceção e desenvolvimento, organização de candidaturas de projetos de formação, elaboração de pedidos de pagamento de incentivos, elaboração de dossiers pedagógicos e contabilísticos e avaliação de ações de formação.

A monitorização e medição do processo considera um indicador designado por Grau de Cumprimento do Projeto que relaciona o volume de formação realizado com o volume de formação previsto e considera o cumprimento dos requisitos do cliente, regulamentares e da Euroconsult.

Indicador	Metodologia	Objetivos
% das OT's com GCP (Grau de Cumprimento do Projeto) superior a um valor definido.	De acordo com FP 04	Definido anualmente

Designação: Estudos e Projetos de Investimento

Responsável: Diretor Técnico

Origem	Entradas	Saídas	Destino
Processo Comercial	Necessidade específica do cliente	Diagnóstico e análise estratégica	Cliente
Processo Comercial	Requisitos do produto / serviço	Projeto de investimento	Cliente
Cliente	Informação e documentação da entidade cliente	Dossier de candidatura	Entidade gestora; Cliente
Processo de Planeamento e Gestão de Projetos	Programas operacionais de apoio ao investimento	Dossier de pedido de pagamento de incentivos	Entidade gestora; Cliente

O Processo de Estudos e Projetos tem por missão a elaboração de diagnósticos e análise estratégica, estudos de viabilidade, organização de candidaturas a sistemas de incentivos ao investimento e elaboração de dossiers de pedido de pagamento de incentivos; inclui atividades de recolha de dados, análise de dados e elaboração de relatórios, conceção e desenvolvimento, organização de candidaturas e elaboração de pedidos de pagamento de incentivos.

A monitorização e medição do processo considera um indicador designado por Grau de Cumprimento do Projeto que relaciona o cumprimento do prazo de realização do projeto com o cumprimento dos requisitos do cliente, regulamentares e da Euroconsult

Indicador	Metodologia	Objetivos
% das OT's com GCP (Grau de Cumprimento do Projeto) superior a um valor definido.	De acordo com FP 04	Definido anualmente

CONFORME ORIGINAL

Designação: Gestão do SGQ**Responsável: Responsável da Área da Qualidade**

Origem	Entradas	Saídas	Destino
Interna	Documentos de Suporte do SGQ	Registos da qualidade	Restantes processos do SGQ
Interna	Planeamento do SGQ	Relatórios de revisão pela gestão	Restantes processos do SGQ
		Acompanhamento dos objetivos	Restantes processos do SGQ
		Relatórios de auditorias	Restantes processos do SGQ
		Plano anual de formação	Restantes processos do SGQ

O Processo de Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade tem por missão assegurar a gestão do SGQ, visando a sua conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2008 e a sua melhoria contínua; inclui as atividades de gestão corrente de controlo dos documentos, controlo dos registos, programa anual de auditorias, registo e tratamento de não conformidades, implementação e acompanhamento de ações corretivas e preventivas, reuniões de acompanhamento de objetivos, reuniões de revisão pela gestão, avaliação da satisfação do cliente, auditorias internas, levantamento de necessidades de formação, elaboração de plano anual de formação e relacionamento com entidade certificadora.

A monitorização e medição do processo considera um indicador designado por Grau de Eficácia do SGQ, que corresponde à pontuação obtida numa grelha de autoavaliação.

Indicador	Metodologia	Objetivos
Grau de Eficácia do SGQ	Avaliação por meio de uma auditoria ao processo	Definido anualmente
N.º de Horas de Formação por Colaborador	Contagem e análise dos registos da formação interna	

CONFORME

5. REGISTO DE ALTERAÇÕES

Edição	Capítulo	Revisão	Data	Alteração
1	Todas	0	2000-09-08	Primeira Edição do MQ
2	Todas	0	2002-04-15	Revisão geral do MQ a propósito da adoção do novo referencial – NP EN ISO 9001:2000.
3	Todas	0	2002-07-29	Revisão geral em função das não conformidades identificadas na auditoria interna de 28-06-2002.
4	Todas	0	2002-11-08	Revisão geral em função das não conformidades identificadas na auditoria de concessão da APCER. O requisito 7.4 Compras, da norma de referência, foi incluído no SGQ.
4	1.1; 2.1; 2.8; 3.3; 6.3	1	2003-02-04	Novas instalações da empresa.
5	Todas	0	2003-07-31	Nova edição tendo em conta a alteração da designação da empresa. A estrutura do MQ foi revista.
5	3.4	1	2003-09-17	Atualização do mapa de processos
5	1.1	1	2003-09-17	Atualização da secção
5	1.6	1	2003-09-17	Referencia das secções revistas e qual o motivo da revisão
5	1.1	2	2003-12-17	Atualização da secção
5	1.6	2	2003-12-17	Referencia das secções revistas e qual o motivo da revisão
5	2.2	1	2003-12-17	Eliminação de referência à delegação da Covilhã que deixou de existir
5	2.7	1	2003-12-17	Atualização do organigrama em função de haver um novo Responsável Comercial pela Região Centro

Edição	Capítulo	Revisão	Data	Alteração
5	3.4	2	2003-12-17	Introdução de um texto complementando a matriz de sequência e interação de processos
5	3.8	1	2003-12-17	Atualização do ponto “Infraestruturas e Ambiente de Trabalho” face ao encerramento da delegação da Covilhã
6	Todas	0	2005-03-21	Revisão de todo o MQ, corrigindo-se alguns aspetos no seu conteúdo. Alterou-se o modelo do MQ.
7	Todas	0	2008-01-10	Revisão de todo o MQ, corrigindo-se alguns aspetos no seu conteúdo.
8	Todas	0	2008-10-23	Eliminação da exclusão da subcláusula 7.5.5 – Preservação do Produto e inclusão de referências ao PO CO.06 – Conceção e Desenvolvimento na Matriz de Relação dos Processos com as Áreas e com os Documentos do SGQ
9	Todas	0	2009-02-11	Adaptação do SGQ ao novo referencial NP EN ISO 9001:2008
9	5.5	1	2010-09-08	Atualização do Organigrama da Empresa.
9	3.2	1	2010-09-08	Eliminação de referência à Lista de Detentores do MQ.
10	Todas	0	21-03-2011	Novo modelo de Manual da Qualidade: adaptação à imagem da empresa e simplificação do conteúdo
11	Todos	0	26-09-2011	Atualização do Manual tendo em conta a sua adaptação à Portaria n.º 851/2010 de 6 de Setembro
12	Todos	0	18-12-2012	Revisão geral motivada pela nova estrutura organizacional (designação das funções) e pela nova rede de processos do SGQ

CONFORME ORIGINAL

Edição	Data	Alteração
13	26/08/2013	Eliminação do conceito de “revisão”. Todas as alterações ao MQ passam a significar uma nova edição.

CONFORME O ORIGINAL