



ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA DE COIMBRA

Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	1
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

- I-1 – Índice
- I-2 – Promulgação do Manual da Qualidade
- I-3 – Estrutura do Manual da Qualidade
- I-4 – Revisão do Manual da Qualidade
- I-5 – Distribuição do Manual da Qualidade
- I-6 – Definições e Abreviaturas
- I-7 – Missão da ESAC e Política da Qualidade

APRESENTAÇÃO DA ESAC

- II-1 – Apresentação da ESAC
- II-2 – Clientes e Prestação de Serviços

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ESAC

- III-1 – Organização Geral. Funções e Responsabilidades
- III-2 – Organização da Qualidade

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- IV-1 – Sistema de Gestão da Qualidade
 - IV.1.1 – Requisitos Gerais
 - IV.1.2 – Requisitos da Documentação
- V-1 – Responsabilidade da Gestão
 - V.1.1 – Comprometimento da Gestão
 - V.1.2 – Focalização no Cliente
 - V.1.3 – Política da Qualidade
 - V.1.4 – Planeamento
 - V.1.5 – Responsabilidade, Autoridade e Comunicação
 - V.1.6 – Revisão pela Gestão
- VI-1 – Gestão de Recursos
 - VI.1.1 – Provisão de Recursos
 - VI.1.2 – Recursos Humanos
 - VI.1.3 – Infra-estruturas e Ambiente de Trabalho
- VII-1 – Realização do Produto / Prestação do Serviço
 - VII.1.1 – Planeamento da Realização do Produto
 - VII.1.2 – Processos Relacionados com o Cliente
 - VII.1.3 – Concepção e Desenvolvimento
 - VII.1.4 – Compras
 - VII.1.5 – Produção e Fornecimento do Serviço
 - VII.1.6 – Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição
- VIII-1 – Medição, Análise e Melhoria
 - VIII.1.1 – Generalidades
 - VIII.1.2 – Monitorização e Medição
 - VIII.1.3 – Controlo de Não Conformidades
 - VIII.1.4 – Análise de Dados e Melhoria

Anexo 1 – Matriz de correlação da norma NP EN ISO 9001:2000



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	2
Revisão:	A0
Data:	19-12-2005

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O presente Manual da Qualidade (MQ) descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), de acordo com as disposições da norma NP EN ISO 9001:2000.

O Manual da Qualidade é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores da ESAC na realização das tarefas e responsabilidades que lhes estão cometidas, e que estejam abrangidas pelas disposições do SGQ.

É igualmente de cumprimento obrigatório na relação:

- com a **tutela** (ou seja, com o Ministério Tutelar do Ensino Superior e com o Instituto Politécnico de Coimbra - IPC);
- com os **clientes** em qualquer fase ou etapa da **prestação de serviços** (*clientes e serviços estão discriminados no Capítulo II – Secção 2 do presente Manual da Qualidade*) por parte da ESAC;
- com os **fornecedores** (seja na fase de aprovisionamento, seja na recepção dos produtos fornecidos, ou ainda na sua avaliação e selecção).

Constitui responsabilidade de todos os colaboradores referidos no segundo parágrafo do presente Capítulo/Secção a implementação das disposições do Manual da Qualidade, por forma a

constituir uma base sólida para a melhoria contínua da Qualidade dos serviços prestados.

Através do cumprimento das disposições do Manual da Qualidade, evidencia-se a existência de uma organização e de meios humanos e materiais capazes de dar confiança aos clientes, de que os serviços prestados, satisfazem os requisitos da Qualidade legalmente exigidos e adicionalmente as necessidades expressas pelos clientes.

O Presidente do Conselho Directivo constituiu-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC, de acordo com as determinações constantes deste Manual.

Este Manual, juntamente com os Procedimentos do Sistema da Qualidade, os Procedimentos de Trabalho e outros documentos do Sistema da Qualidade que os complementam, é utilizado como documento de referência nas auditorias internas ao Sistema da Qualidade.

As disposições do Manual da Qualidade entram de imediato em vigor.

O Presidente do Conselho Directivo



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	3
Revisão:	A0
Data:	19-12-2005

ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE

Este Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC, constituindo portanto o documento de referência, quer na implementação, quer na manutenção e melhoria desse Sistema.

O Manual da Qualidade é preparado sob a responsabilidade do Gabinete da Qualidade, com a contribuição de qualquer colaborador da ESAC, é verificado pelo Gestor da Qualidade e é aprovado pelo Presidente do Conselho Directivo.

O Manual é constituído por 8 Capítulos, cada um sub-dividido em várias Secções, descritas no Índice, apresentado no início do Manual.

Cada página do Manual possui um cabeçalho descritivo que, além do logotipo do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC, indica o Capítulo, a respectiva Secção, o número do exemplar do

Manual em causa, para o caso de se tratar de um exemplar com distribuição controlada e, finalmente, o estado de revisão dessa Secção do Manual da Qualidade, constituída por uma letra maiúscula (referente à *edição*, e começando em A) e um número (referente ao *nível*, e começando em 0 (zero)).

A primeira página de cada Secção indica igualmente o título da Secção.

No rodapé, além da referência ao modelo que é utilizado para escrever o Manual da Qualidade (Im-01-01), figuram as rúbricas de quem elaborou o Manual da Qualidade, a rúbrica do Gestor da Qualidade, que o verificou, a rúbrica do Presidente do Conselho Directivo aprovando o Manual e, finalmente, a paginação de cada Secção, incluindo a página e o número total de páginas da Secção.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	4
Revisão:	A5
Data:	01-08-2008

REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Quando na revisão do Sistema da Qualidade, efectuada anualmente, se identifica tal necessidade, procede-se à revisão do Manual da Qualidade de modo a que este descreva, de forma actualizada, o Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC.

Adicionalmente, sempre que se torne necessário, o Presidente do Conselho Directivo, ou ainda o Gestor da Qualidade, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária.

O Manual da Qualidade pode ser revisto globalmente ou proceder-se a revisões individuais de cada Secção.

No caso de uma revisão global, a *edição* de revisão de todas as secções é incrementada para a letra imediatamente a seguir mais elevada existente, nessa ocasião, em todas as Secções. Neste caso, o nível recomeça em 0 (zero).

No caso da revisão de apenas uma Secção será apenas incrementado o *nível* de revisão dessa Secção.

As alterações decorrentes de uma revisão do Manual da Qualidade serão registadas na página seguinte desta Secção do Manual da Qualidade.

A identificação do nível de revisão em vigor será efectuada no cabeçalho de cada página, no campo [Revisão].

Após cada revisão, são enviadas cópias das folhas revistas aos possuidores do Manual para substituição das obsoletas, sendo essa distribuição

registada no documento "Distribuição de Documentos".

O Gabinete da Qualidade mantém em arquivo os originais obsoletos, em pasta devidamente identificada.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°: **MQ**
Capítulo: **I**
Secção: **4**
Revisão: **A5**
Data: **01-08-2008**

REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

REGISTO DE REVISÕES

Revisões Cap/Sec.	A0	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
I - 1	19-12-2005	17-10-2006						
I - 2	19-12-2005							
I - 3	19-12-2005							
I - 4	04-09-2006	17-10-2006	03-11-2006	24-01-2007	09-07-2007	01-08-2008		
I - 5	19-12-2005	17-10-2006	09-07-2007					
I - 6	18-08-2006	17-10-2006						
I - 7	17-08-2006	17-10-2006	24-01-2007					
II - 1	18-08-2006	17-10-2006						
II - 2	04-09-2006	09-07-2007	01-08-2008					
III - 1	17-08-2006	09-07-2007						
III - 2	10-07-2006	17-10-2006						
IV - 1	17-08-2006	17-10-2006	03-11-2006	09-07-2007				
V - 1	10-07-2006							
VI - 1	19-12-2005	17-10-2006						
VII - 1	04-09-2006							
VIII - 1	19-12-2005							
Anexo - I	10-07-2006							

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade

Im-01-01_A0

Elaborado

Verificado

Aprovado

Pág 2 de 2



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	5
Revisão:	A2
Data:	09-07-2007

DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade pode ser distribuído a colaboradores da ESAC ou a entidades externas.

Pode haver cópias controladas, as quais são numeradas e relativamente às quais o Presidente do Conselho Directivo assume o compromisso de

as manter actualizadas relativamente às revisões que vierem a ser efectuadas, e cópias não controladas. Nas cópias controladas é colocado um carimbo com a indicação de “Cópia Controlada” em cor azul. Indicam-se seguidamente as cópias controladas distribuídas pela ESAC.

LISTA DE DETENTORES INTERNOS

EXEMPLAR Nº	DETENTOR
	Original do Gabinete da Qualidade da ESAC



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	6
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Produto – Resultado de um processo

(1) existem quatro categorias genéricas de produtos:

- Os serviços (ex: transporte)
- O software
- Os (bens) materiais (ex: acessórios)
- Os produtos resultantes de processos contínuos (ex: óleos lubrificantes)

Muitos produtos são constituídos por elementos pertencendo a diferentes categorias diferentes de produtos genéricos. O produto é chamado de serviço, software, material ou produto resultantes de processo contínuo segundo o elemento dominante.

(2) Um serviço é o resultado de pelo menos uma actividade realizada na interface entre o fornecedor e o cliente e é geralmente imaterial. Um exemplo de prestação de um serviço é a actividade de formação.

Processo – Conjunto de actividades correlacionadas ou interactivas que transformam elementos de entrada em elementos de saída.

Qualidade – Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas.

(1) O termo “qualidade” pode ser usado com adjectivos como fraca, boa ou excelente.

(2) O termo “Intrinseco” por oposição a “atribuído” significa existente em algo, enquanto característica permanente.

Satisfação do Cliente – Percepção do cliente sobre o nível de satisfação das suas necessidades.

(1) as reclamações dos clientes são um indicador habitual de um fraco nível de satisfação mas a sua ausência não implica necessariamente um nível elevado de satisfação do cliente.

(2) mesmo quando as necessidades do cliente são acordadas com ele e satisfeitas isso não implica uma forte satisfação do cliente.

Conformidade – Satisfação de uma necessidade

Não Conformidade – Não satisfação de uma necessidade.

Defeito – Não satisfação de uma necessidade relativa a uma utilização prevista ou especificada.

(1) a distinção entre os conceitos de “defeito” e “não conformidade” é importante dado que comporta conotações jurídicas, particularmente as ligadas às responsabilidades pela execução do produto. Em consequência convém utilizar o termo “defeito” com extrema precaução.

(2) a utilização prevista, tal como prevista pelo cliente, pode ser afectada pela natureza das informações de utilização ou de manutenção, transmitidas pelo fornecedor.

Acção preventiva – Acção visando eliminar a causa de uma não conformidade potencial ou de outra situação potencial indesejável.

(1) pode haver várias causas para uma não conformidade potencial

(2) uma acção preventiva é tomada para impedir a ocorrência enquanto uma acção correctiva é tomada para impedir a reparaçào.

Acção correctiva – Acção visando eliminar a causa de uma não conformidade ou de outra situação indesejável detectada.

(1) pode haver várias causas para uma não conformidade

(2) uma acção correctiva é tomada para impedir a reparaçào enquanto uma acção preventiva é tomada para impedir a ocorrência

Convém distinguir a acção curativa ou correcção da acção correctiva

Correcção – Acção visando eliminar uma não conformidade detectada.

(1) uma correcção pode ser realizada conjuntamente com uma acção correctiva

(2) uma correcção pode ser por exemplo uma reposição ou uma reclassificação.

Parte Interessada – pessoa ou pessoas com interesse no desempenho ou sucesso de uma organização. Exemplo: clientes, proprietários ou accionistas, colaboradores, fornecedores, entidades públicas estatais e governamentais ou sociedade.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n.º:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	6
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

AC's – Acções Correctivas	IT – Instrução de Trabalho
ADISPOR – Associação dos Institutos Superiores Politécnicos Portugueses	JOCE – Jornal Oficial da Comunidade Europeia
ADSE – Direcção Geral de Protecção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública	L – Licenciatura
AE – Associação de Estudantes	LAB – Licenciatura em Agricultura Biológica
AJA – Assessoria Jurídico-administrativa	LBIOT – Licenciatura em Biotecnologia
AP's – Acções Preventivas	LEAL – Licenciatura em Engenharia Alimentar
AR – Assembleia de Representantes	LEAM – Licenciatura em Engenharia do Ambiente
Ass – Assembleia	LEAP – Licenciatura em Engenharia Agro-Pecuária
B – Bacharelato	LERF – Licenciatura em Engenharia dos Recursos Florestais
BI – Bilhete de Identidade	LET – Licenciatura em Ecoturismo
CA – Conselho Administrativo	Mod – Modelo
CC – Conselho Científico	MQ – Manual da Qualidade
CCA – Conselho Coordenador de Avaliação	N.º – Número
CCC – Coordenadora do Conselho Científico	N/E – Não Existente
CD – Conselho Directivo	NIB – Número de Identificação Bancária
CE – Comissão de Estágios	Obs – Observação
CGA – Caixa Geral de Aposentações	OE – Orçamento de Estado
Com – Comissão	P/ – Para
CNAES – Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior	PCC – Presidente do Conselho Científico
Cons – Conselho	PCD – Presidente do Conselho Directivo
Coord – Coordenador	PGQ – Procedimento do Sistema da Qualidade
CP – Conselho Pedagógico	Pres – Presidente
CPC – Comissão Permanente para os Cursos	Prev – Prevista (o)
CQ – Comissão da Qualidade	Proc – Procedimento (s)
CTB – Contabilidade	Proj – Projecto
DC – Director de Curso	PT – Procedimento de Trabalho
Depts/Dep – Departamento (s)	Rec – Recursos
DGAP – Direcção Geral da Administração Pública	Rel – Relações
DGES – Direcção Geral do Ensino Superior	Resp – Responsável
Dir – Director	Rev – Revisão
DMM – Dispositivo de Medição e Monitorização	RG – Regulamento
DR – Diário da República	RNC – Relatório de Não Conformidade
DSD – Distribuição do Serviço Docente	SA – Serviços Académicos
ECAD – Entidade Competente para Autorizar a Despesa	SAA – Serviços Auxiliares de Apoio
ECTS – Sistema Europeu de Transferência de Créditos	SAE – Serviços Académicos e Expediente
EIME – Equipamento de Inspecção, Medição e Ensaio	SAFP – Secção de Administração Financeira e Patrimonial
ESAC – Escola Superior Agrária de Coimbra	SAFRH – Serviços de Administração Financeira e Recursos Humanos
ESP – Entidade que Submete um Pedido aquisição	SAP – Sector de Aprovisionamento, Património e Inventário
ETI – Equivalente a Tempo Inteiro	SDI – Serviços de Documentação e Informação
EXEC – Entidade que Executa e Controla o procedimento	SEP – Sector de Estudos e Planeamento
Func – Funcionário (s)	SEPRE – Serviços de Estudos, Planeamento e Relações Externas
GI – Gabinete de Informática	Serv – Serviço
GIE – Grupo das Infra-Estruturas	SGAP – Serviços de gestão Agro-Pecuária
GQ – Gabinete da Qualidade	SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
GRI – Gabinete de Relações Internacionais	SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública
GT – Grupo de Trabalho	SRH – Secção de Recursos Humanos
I&D – Investigação e Desenvolvimento	SRI – Sector de Relações Internacionais
IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional	STI – Serviços Técnicos de Informática
Im – Impresso / Modelos / Minutas	STM – Serviços Técnicos de Manutenção
Inst – Instituição	TSR – Tesouraria
Internac – Internacionais	Val – Validade
IPC – Instituto Politécnico de Coimbra	
IPQ – Instituto Português da Qualidade	
IQ – Índice de Qualidade	

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	I
Secção:	7
Revisão:	A2
Data:	24-01-2007

MISSÃO DA ESAC E POLÍTICA DA QUALIDADE

Missão da ESAC

A ESAC é uma escola superior integrada no Instituto Politécnico de Coimbra, globalmente orientada para a prossecução dos objectivos do ensino superior politécnico no domínio das ciências agrárias e afins, competindo-lhe, nomeadamente:

- a) Formar profissionais qualificados, com elevado nível de exigência nos aspectos tecnológico, científico, profissional e cultural;
- b) Ministar cursos conducentes à obtenção dos graus de ensino superior de 1.º e 2.º ciclo, pós-graduações e diplomas de estudos superiores especializados;
- c) Leccionar cursos de curta duração e emitir os respectivos certificados e diplomas;
- d) Realizar actividades de investigação integradas, preferencialmente, em centros de investigação;
- e) Prestar serviços à comunidade, tendo em vista uma valorização recíproca;
- f) Promover o intercâmbio com instituições convergentes, nacionais e estrangeiras;
- g) Contribuir, no âmbito das suas actividades, para a cooperação internacional e para o encontro entre povos e comunidades.

A Política da Qualidade definida pela ESAC é:

1. Melhorar continuamente a satisfação e a interacção com os alunos;
2. Melhorar continuamente a eficácia dos sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiente;
3. Melhorar continuamente a motivação, a formação e o envolvimento dos Recursos Humanos;
4. Incrementar as parcerias nacionais e internacionais com instituições convergentes;
5. Prosseguir com a inovação e a modernização, no que se refere aos recursos e às metodologias;
6. Cumprir com os requisitos legais e normativos.

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	II
Secção:	1
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

APRESENTAÇÃO DA ESAC

A Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC) é uma das seis Unidades Orgânicas que integram o Instituto Politécnico de Coimbra (IPC). Esta Instituição está vocacionada para o desenvolvimento continuado do ensino das Ciências Agronómicas, Ciências Zootécnicas, Ciências Florestais, Ciências da Engenharia Alimentar, Ciências do Ambiente, Ecoturismo e Biotecnologia, com implantação tradicional na região.

Incluídas no perímetro urbano da cidade de Coimbra e localizadas na freguesia de Bencanta, S. Martinho do Bispo, as instalações da ESAC distribuem-se por diferentes edifícios que perfazem uma área coberta total de 29 631m², inseridos numa área envolvente com cerca de 142ha.

Considerando o passado mais recente, pode dizer-se que a ESAC resultou da reconversão e transferência da Escola de Regentes Agrícolas de Coimbra em 1980 para a Direcção Geral do Ensino Superior, tendo ocorrido a tomada de posse da primeira Comissão Instaladora em Junho do mesmo ano.

A Escola Superior Agrária de Coimbra é o resultado da evolução do ensino agrário, social e politicamente complexo.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	II
Secção:	2
Revisão:	A2
Data:	01-08-2008

CLIENTES E SERVIÇOS PRESTADOS PELA ESAC

Os serviços que a ESAC presta são direccionados a Pessoas que procuram a melhoria das suas competências nas matérias ministradas nos cursos disponibilizados pela ESAC.

Para o efeito:

A ESAC, no âmbito do Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior, ministra as seguintes Licenciaturas:

- ◆ Engenharia Alimentar
- ◆ Engenharia do Ambiente
- ◆ Ecoturismo
- ◆ Engenharia Agro-Pecuária
- ◆ Engenharia dos Recursos Florestais
- ◆ Biotecnologia
- ◆ Agricultura Biológica

A ESAC ministra os seguintes Mestrados:

- ◆ Agro-Pecuária
- ◆ Agricultura Biológica
- ◆ Biocombustíveis
- ◆ Recursos Florestais
- ◆ Engenharia Alimentar

A ESAC tem disponíveis os seguintes Cursos de Especialização Tecnológica (CET's):

- ◆ Defesa da floresta contra incêndios
- ◆ Qualidade Alimentar
- ◆ Qualidade Ambiental

A ESAC possibilita ainda a **Frequência de Disciplinas Isoladas**, no âmbito da realização dos cursos que disponibiliza.

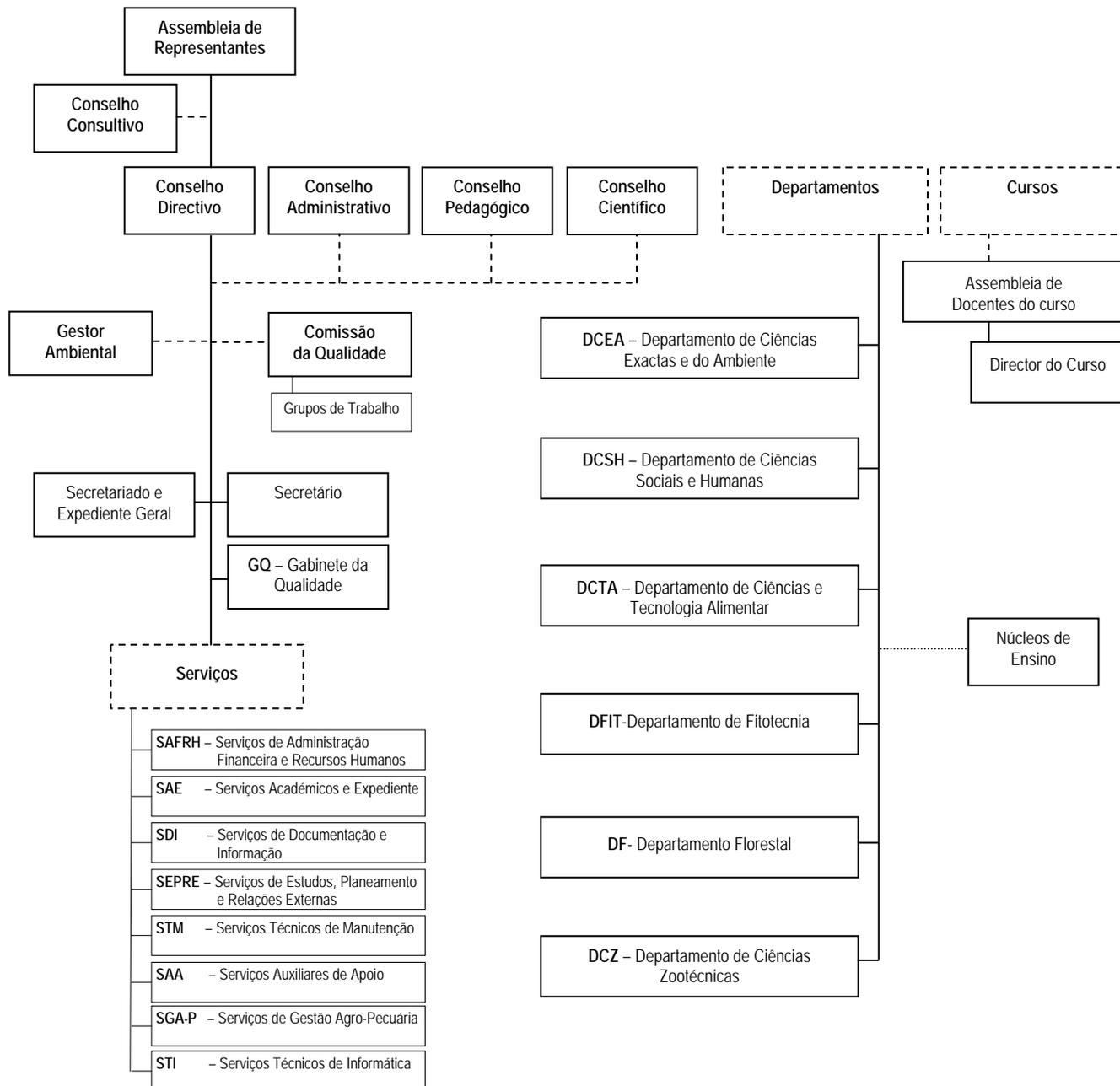


MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº: **MQ**
Capítulo: **III**
Secção: **1**
Revisão: A1
Data: 09-07-2007

ORGANIZAÇÃO GERAL – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Organigrama funcional da ESAC



Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº: **MQ**

Capítulo: **III**

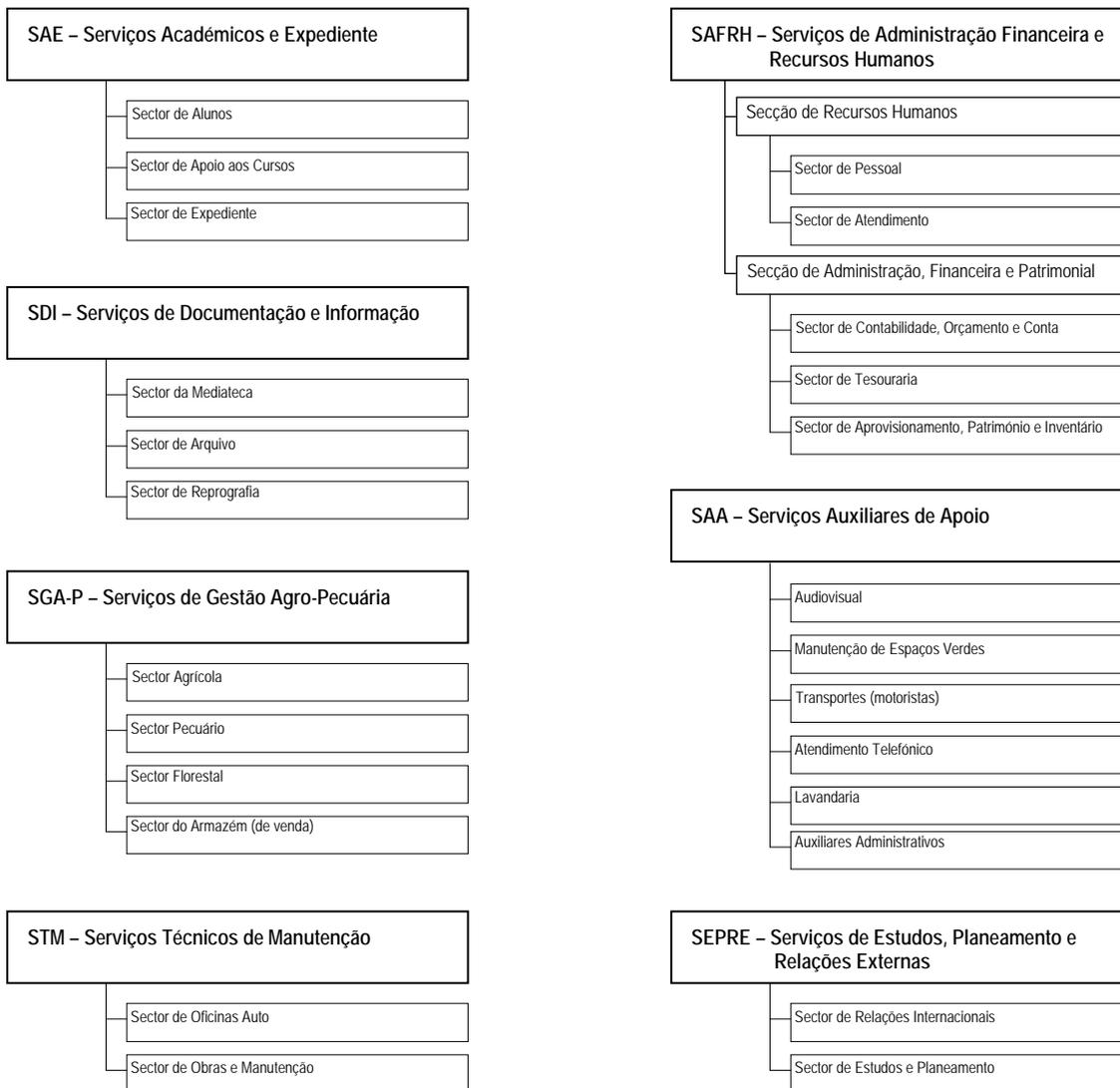
Secção: **1**

Revisão: A1

Data: 09-07-2007

ORGANIZAÇÃO GERAL – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Serviços da ESAC

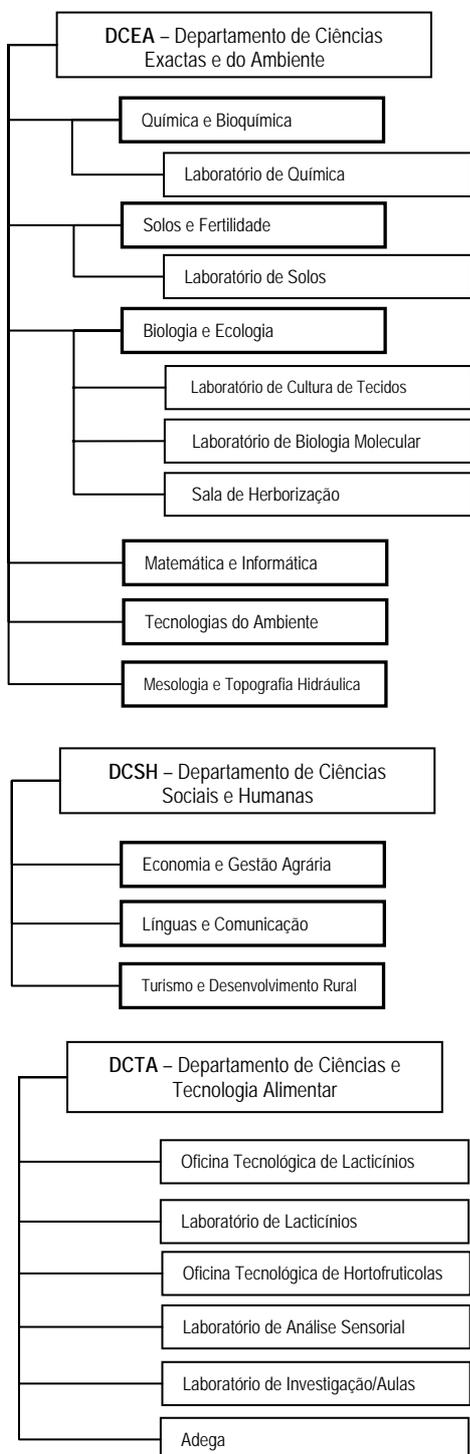




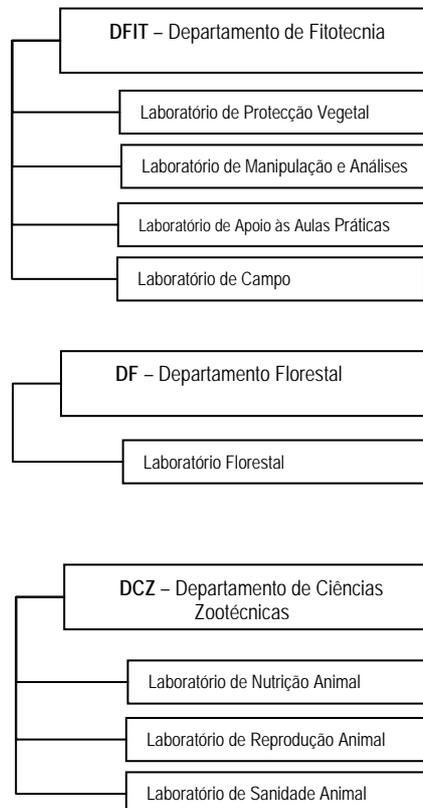
MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº: **MQ**
Capítulo: **III**
Secção: **1**
Revisão: A1
Data: 09-07-2007

ORGANIZAÇÃO GERAL – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES



Departamentos da ESAC





MANUAL DA QUALIDADE

Manual n.º:	MQ
Capítulo:	III
Secção:	1
Revisão:	A1
Data:	09-07-2007

ORGANIZAÇÃO GERAL – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

De acordo com os estatutos, são as seguintes as competências de cada um dos órgãos de gestão e serviços da ESAC:

Assembleia de Representantes

- Eleger e destituir o conselho directivo, exigindo os actos de destituição, a respectiva fundamentação e a aprovação por dois terços dos membros efectivos da assembleia;
- Eleger os elementos do colégio eleitoral do IPC;
- Eleger os membros do conselho consultivo;
- Pronunciar-se sobre as individualidades do conselho consultivo;
- Propor e aprovar a revisão dos estatutos da ESAC;
- Apreciar e aprovar o plano de actividades e o relatório anual, bem como formular propostas sobre a orientação e desenvolvimento da ESAC;
- Fiscalizar genericamente os actos do conselho directivo, com salvaguarda do exercício efectivo das competências deste.

Conselho Directivo

Dirigir, orientar e coordenar as actividades e serviços da ESAC, de modo a imprimir-lhes unidade, continuidade e eficiência, cabendo-lhe, designadamente:

- Promover o desenvolvimento das actividades científicas e pedagógicas da ESAC;
- Aprovar normas regulamentadoras do bom funcionamento da ESAC;
- Assegurar a realização dos programas de actividade da ESAC, fazer a sua apreciação no conselho geral do IPC e elaborar os respectivos relatórios de execução;
- Zelar pelo cumprimento das leis;
- Submeter ao presidente do IPC todas as questões que careçam de resolução superior.

Conselho Científico

- Exercer as competências que lhes são cometidas pelo estatuto da carreira docente do ensino superior politécnico;
- Aprovar a distribuição do serviço docente;
- Aprovar os regulamentos dos cursos ministrados na ESAC;
- Decidir sobre equivalências e reconhecimento de graus, diplomas, cursos e componentes de cursos;
- Dar parecer sobre a aquisição de equipamento científico e material bibliográfico;
- Elaborar projectos de criação e cessação de cursos;
- Pronunciar-se sobre as individualidades do conselho consultivo.

Compete ainda ao conselho científico, ouvido o conselho consultivo:

- Elaborar as propostas de planos de estudos para cada curso a funcionar na ESAC e fixar os números máximos de matrículas anuais;
- Definir as linhas orientadoras das políticas a prosseguir pela ESAC nos domínios do ensino, da investigação, da extensão cultural e da prestação de serviços à comunidade.

Conselho Pedagógico

- Fazer propostas e dar parecer sobre orientação pedagógica e métodos de ensino;
- Propor a aquisição de material didáctico e bibliográfico;
- Organizar, em colaboração com os restantes órgãos, conferências, seminários e outras actividades de interesse científico-pedagógico;
- Fazer propostas relativas ao funcionamento da mediateca e centros de recursos educativos;
- Dar parecer sobre os regulamentos dos cursos;
- Promover acções de formação pedagógica;
- Coordenar a avaliação do desempenho pedagógico dos

docentes com base em metodologia previamente apreciada pelo conselho científico;

- Promover a realização de novas experiências pedagógicas e propor acções tendentes à melhoria do ensino;
- Emitir parecer sobre o calendário académico, horários de aulas e mapas das provas de avaliação;
- Emitir parecer sobre a distribuição de instalações e espaços e sua adequação à docência;
- Propor a nomeação de um professor do conselho pedagógico para assegurar a ligação deste órgão aos Serviços de Documentação e Informação;
- Pronunciar-se sobre as individualidades do conselho consultivo.

Conselho Administrativo

Compete ao conselho administrativo autorizar e efectuar directamente o pagamento das despesas da ESAC, mediante fundos requisitados através do IPC, em conta das dotações comuns atribuídas no Orçamento do Estado, e até ao limite das verbas do orçamento privativo.

Conselho Consultivo

Compete ao conselho consultivo emitir parecer sobre:

- Os planos de actividades da ESAC;
- A pertinência e validade dos cursos existentes;
- Os projectos de criação de novos cursos;
- A proposta de fixação do número máximo de matrículas de cada curso;
- A organização dos planos de estudo, quando para tal solicitado pelo conselho directivo da ESAC;
- A realização, na ESAC, de cursos de aperfeiçoamento, de actualização e de reciclagem.

2 - Compete ainda ao conselho consultivo fomentar o estabelecimento de laços de cooperação entre a ESAC e as autarquias, as organizações profissionais, empresariais, culturais e outras relacionadas com as suas actividades.

Departamentos

- Garantir o ensino das disciplinas/unidades curriculares ou módulos compreendidos na sua área científica;
- Fomentar e desenvolver a investigação no campo do saber que lhes é específico;
- Promover a formação e a actualização dos seus docentes, investigadores e técnicos;
- Prestar serviços especializados à comunidade, de consultadoria ou outros, no campo do saber que lhes é específico;
- Organizar conferências, colóquios, seminários de curta duração, exposições e sessões culturais;
- Promover a edição de publicações próprias e permutáveis;
- Propor aos órgãos competentes da ESAC a celebração de convénios ou protocolos de cooperação;
- Propor aos órgãos competentes da ESAC os seus planos de trabalho, a orientação da actividade dos seus docentes e investigadores, a distribuição do serviço de aulas pelos docentes que integram, a promoção do seu pessoal e a contratação de novos docentes e investigadores;
- Gerir o orçamento anual de funcionamento que lhes for atribuído, bem como o orçamento privativo que gerarem como resultado da prestação de serviços ao exterior, de projectos de investigação ou outros com financiamento exterior, ou ainda da venda de patentes, sem prejuízo da contribuição que for devida para o funcionamento geral da ESAC;
- Zelar pela conservação dos bens materiais que lhes forem confiados.

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n.º:	MQ
Capítulo:	III
Secção:	1
Revisão:	A1
Data:	09-07-2007

ORGANIZAÇÃO GERAL – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Assembleia de Departamento

A assembleia de departamento tem funções consultivas.

Conselho de Departamento

- Elaborar propostas de alteração ao regulamento do departamento;
- Eleger e propor a demissão do presidente do conselho de departamento;
- Elaborar propostas de nomeação e contratação de pessoal docente e não docente e de aquisição de bens e serviços;
- Deliberar sobre a inclusão de docentes na área científica abrangida pelo departamento;
- Coordenar todos os meios ao dispor do departamento, de modo a assegurar a execução dos seus objectivos;
- Submeter à aprovação das entidades competentes o programa, orçamento e contas anuais e plurianuais;
- Deliberar sobre outras matérias que, nos termos destes estatutos, se mostrem relevantes para o departamento.

Comissão Executiva do Departamento

- Preparar as reuniões do conselho de departamento e executar as suas deliberações;
- Assegurar a gestão dos meios humanos e materiais postos à disposição do departamento, nomeadamente das dotações orçamentais que lhe forem atribuídas;
- Preparar convénios, acordos e contratos de prestação de serviços;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e outros bens afectados ao departamento.

Assembleia de Docentes de Curso

- Estudar e traçar as orientações gerais para o equilíbrio, coerência e sequência das matérias leccionadas no curso, de forma a, simultaneamente, manter um elevado nível de actualização e evitar repetições ou omissões;
- Procurar consensos sobre terminologia técnico-científica, por forma a evitar imprecisões e confusões nas exposições das matérias;
- Proceder à distribuição dos alunos estagiários pelos docentes do curso, de acordo com o regulamento interno do mesmo;
- Proceder à planificação anual das visitas de estudo.

Director de Curso

- Representar internamente o curso junto dos restantes órgãos da ESAC e, por delegação do presidente do conselho directivo, assegurar igualmente a representação externa do mesmo;
- Homologar e dar execução às deliberações da assembleia de docentes;
- Acompanhar a docência geral do curso, zelando pelo cumprimento dos objectivos científicos, técnicos e pedagógicos aprovados, contribuindo activamente para a unidade e coerência do ensino ministrado;
- Solicitar em tempo oportuno aos departamentos a prestação do serviço docente necessário ao normal desenvolvimento do plano de curso;
- Manter actualizada toda a documentação pertinente ao curso, produzindo anualmente um relatório que sirva de base à sua avaliação interna e externa;
- Distribuir entre os docentes do curso tarefas não estritamente docentes, necessárias ao seu bom funcionamento.

Regente

- Propor o descritor;
- Acompanhar o processo de ensino-aprendizagem e zelar pelo cumprimento dos objectivos;

- Fazer aplicar os instrumentos de avaliação previstos no descritor;
- Lançar atempadamente classificações finais nas pautas de avaliação e tratar de outros assuntos relacionados com os Serviços Académicos;
- Dar parecer sobre equivalências e creditação de formações;
- Elaborar Relatório Final.

Tutor

- Acompanhar o aluno durante o seu percurso académico ao longo do Curso. Este acompanhamento visa uma melhor adaptação do aluno à escola, nomeadamente em relação à percepção e propostas de solução de dificuldades pessoais, a informações sobre regulamentos, serviços de apoio, estágios e programas de intercâmbio.

Coordenador de Ano

- Supervisionar a planificação das avaliações, estabelecida em colaboração com os regentes;
- Apoiar os regentes no cumprimento do plano de avaliações estabelecido;
- Dar encaminhamento adequado às situações problemáticas identificadas e relatadas pelos Tutores.

Secretário

Coadjuvar o Presidente do Conselho Directivo

Secretariado

O secretariado presta apoio funcional aos órgãos da ESAC.

Assessoria jurídico-administrativa

A assessoria jurídico-administrativa presta apoio especializado à ESAC.

Serviços de Administração Financeira e Recursos Humanos

Desenvolvem a sua acção nos domínios da administração financeira e patrimonial e dos recursos humanos.

Serviços Académicos e de Expediente

Prestam apoio à ESAC nos domínios da gestão de alunos e expediente em geral

Serviços de Documentação e Informação

Prestam apoio à ESAC nos domínios da gestão da mediateca, do arquivo e da reprografia.

Serviços de Estudos, Planeamento e Relações Externas

Prestam apoio qualificado à ESAC, através de estudos e planeamento, como suporte à decisão, e nos contactos institucionais com o exterior.

Serviços Técnicos de Informática

Compete-lhes assegurar a implantação, manutenção e desenvolvimento do sistema informático da ESAC e prestar apoio informático de acordo com as solicitações que lhes forem dirigidas.

Serviços Técnicos de Manutenção

Prestam apoio à ESAC nos domínios da manutenção de infra-estruturas e do equipamento.

Serviços Auxiliares de Apoio

Prestam assistência à ESAC nos domínios do audiovisual, segurança, manutenção, transportes e atendimento telefónico.

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	III
Secção:	1
Revisão:	A1
Data:	09-07-2007

ORGANIZAÇÃO GERAL – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Serviços de Gestão Agro-Pecuária

Prestam assistência à ESAC nos domínios da gestão da sua exploração agro-pecuária.

Núcleos de Ensino

Sempre que interesses de ordem pedagógica suscitarem a interdependência funcional de espaços e equipamentos integrados em diferentes departamentos ou grupos já instituídos, poderão ser constituídos núcleos de ensino que, homologados pelo conselho directivo, funcionarão na dependência dos departamentos e grupos envolvidos. Os núcleos de ensino regem-se por um regulamento próprio e são financiados pelo OGE.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	III
Secção:	2
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

ORGANIZAÇÃO DA QUALIDADE

São as seguintes, as funções e responsabilidades, no domínio específico da qualidade, para implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade:

Assembleia de Representantes

- ◆ Aprovar a Missão, a Visão e a Política da Qualidade da ESAC.

Comissão da Qualidade (CQ)

Cabe à Comissão da Qualidade, constituída por:

- Presidente do Conselho Directivo, com voto de qualidade;
- Presidente do Conselho Científico;
- Presidente do Conselho Pedagógico;
- Presidente da Mesa da Assembleia de Representantes;
- Gestor da Qualidade,
- Representante dos funcionários não docentes no CD;
- Representante dos alunos no CD;

as seguintes responsabilidades:

- ◆ Propor a Missão, a Visão e a Política da Qualidade da ESAC, a aprovar pelo órgão competente;
- ◆ Divulgar a Missão, a Visão e a Política da Qualidade da ESAC e assegurar que as mesmas são compreendidas pelos colaboradores;
- ◆ Aprovar, para incorporação no Plano de Actividades:
 - Quer os Objectivos Anuais no domínio da Qualidade, quer os respectivos Planos de Acção;
 - As Metas a atingir relativamente aos Indicadores de desempenho dos processos.
- ◆ Aprovar o Balanço da Qualidade da ESAC;
- ◆ Analisar os Objectivos Anuais no domínio da Qualidade e propor ajustes e correcções, quando adequado, aos órgãos competentes;
- ◆ Avaliar semestralmente o modo como os objectivos no domínio da Qualidade estão a ser atingidos tendo como suporte o relatório correspondente ao período em análise e propor ajustes e correcções, quando adequado, aos órgãos competentes;
- ◆ Analisar o modo como os colaboradores da ESAC se integram e colaboram no Sistema de Gestão da Qualidade e propor acções concretas de melhoria, quando adequado, aos órgãos competentes;
- ◆ Analisar os resultados das auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade e propor acções de correcção e melhoria, que entender adequadas, aos órgãos competentes;

- ◆ Realizar as revisões do Sistema de Gestão da Qualidade.

Relativamente ao seu funcionamento:

- ◆ O CQ é convocado, pelo menos com uma semana de antecedência, pelo Presidente do Conselho Directivo;
- ◆ O Presidente do Conselho Directivo pode delegar as suas responsabilidades, no âmbito do CQ, num dos seus Vice-Presidentes;
- ◆ O CQ funciona com, pelo menos, quatro dos seus sete elementos, tendo de estar sempre presente, ou o Presidente do CD, ou um dos seus Vice-Presidentes, por competências nele delegadas para o efeito;
- ◆ Deverão ser lavradas actas das reuniões do CQ.

Conselho Directivo (CD)

- ◆ Designar o Gestor da Qualidade e acompanhar as suas actividades;
- ◆ Designar as entidades responsáveis pelas diferentes infra-estruturas com impacte na qualidade do serviço prestado;
- ◆ Divulgar os Objectivos Anuais no domínio da Qualidade, após serem aprovados pela Comissão da Qualidade;
- ◆ Propor a criação ou a revisão de Procedimentos de Trabalho, Instruções de Trabalho e Impressos aplicáveis às suas actividades;
- ◆ Aprovar o Manual da Qualidade;
- ◆ Aprovar os Procedimentos, Instruções de Trabalho e os respectivos Impressos relativos a:
 - Planeamento e Revisão do SGQ;
 - Gestão dos Recursos Humanos - pessoal não docente;
 - Gestão do Aprovisionamento;
 - Gestão do Sistema de Informação e Documentação para a Qualidade;
 - Gestão das Infra-estruturas e ambiente de trabalho;
 - Tratamento de Não Conformidades, internas e externas;
 - Gestão dos Dispositivos de Medição e Monitorização;
 - Gestão das Acções Correctivas, Preventivas e Melhoria Contínua;
 - Gestão das Auditorias Internas;
 - Gestão Orçamental;
 - Gestão da Biblioteca.
- ◆ Aprovar as Matrizes de Competências (relativo ao pessoal não docente) e o Plano de Formação (relativo ao pessoal não docente), a

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	III
Secção:	2
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

ORGANIZAÇÃO DA QUALIDADE

Lista de Fornecedores Qualificados e a Lista de Infra-Estruturas relevantes para a eficácia da realização dos serviços, bem como os Planos de Manutenção Preventiva;

- ◆ Aprovar o Programa de Auditorias, analisar os relatórios das auditorias e respectivos Planos de Acção;
- ◆ Acompanhar e monitorizar as actividades associadas ao SGQ e seus resultados e desencadear correcções e melhorias sempre que entender necessário;
- ◆ Analisar os resultados das auditorias da qualidade e propor acções de correcção e melhoria que entender adequadas;

Conselho Científico (CC)

- ◆ Aprovar o Plano de Formação (relativo ao pessoal docente);
- ◆ Propor a criação ou a revisão de Procedimentos de Trabalho, Instruções de Trabalho e Impressos aplicáveis às suas actividades;
- ◆ Aprovar os Procedimentos, Instruções de Trabalho e os respectivos Impressos relativos a
 - Processos de realização de serviço, relativos aos Cursos - concepção, revisão, planeamento, execução, controlo e avaliação dos cursos;
 - Gestão dos Recursos Humanos – pessoal docente.
- ◆ Analisar os resultados das auditorias aos processos e propor acções de correcção e melhoria que entender adequadas;
- ◆ Contribuir para o Balanço da Qualidade, no que respeita às actividades do CC, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

Conselho Pedagógico (CP)

- ◆ Propor a criação ou a revisão de Procedimentos de Trabalho, Instruções de Trabalho e Impressos aplicáveis às suas actividades;
- ◆ Analisar os resultados das auditorias aos processos e propor acções de correcção e melhoria que entender adequadas;
- ◆ Contribuir para o Balanço da Qualidade, no que respeita às actividades do CP, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

Gabinete da Qualidade (GQ)

Sob a coordenação do Gestor da Qualidade, compete ao GQ:

- ◆ Coordenar e dinamizar as actividades de manutenção e de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade;

- ◆ Propor a criação ou a revisão de Procedimentos de Trabalho, Instruções de Trabalho e Impressos aplicáveis às suas actividades;
- ◆ Dinamizar a revisão e actualização do Manual da Qualidade e dos Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ◆ Rever, ou elaborar novos, Procedimentos, Instruções de Trabalho e respectivos impressos de suporte e submetê-los a verificação e aprovação;
- ◆ Tratar os dados relativos à Qualidade, elaborar o Balanço da Qualidade e o Relatório de Actividades nos aspectos que digam respeito ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade e propor acções de melhoria;
- ◆ Preparar, submeter a aprovação do Conselho Directivo e gerir a execução do Programa de Auditorias;
- ◆ Analisar os resultados das auditorias aos processos e propor acções de correcção e melhoria que entender adequadas ao CD, e/ou ao CC e/ou ao CP, conforme as não conformidades e/ou oportunidades de melhoria detectadas;
- ◆ Elaborar relatórios semestrais relativos ao Painel de Indicadores, que suportem a análise a efectuar pela Comissão da Qualidade;
- ◆ Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de acções correctivas que evitem a repetição de problemas e de acções preventivas que evitem a sua ocorrência.
- ◆ Dinamizar o processo de audição dos colaboradores da ESAC e dos seus clientes e parceiros;

É função específica do Gestor da Qualidade, a verificação de procedimentos, instruções de trabalho e impressos antes da sua sujeição a aprovação.

Responsáveis pelos Departamentos

- ◆ Assegurar a elaboração de Matrizes de Competências e Planos de Formação do pessoal não docente associados aos Departamentos, e submetê-los a aprovação do Conselho Directivo;

Responsáveis pelos Laboratórios e Oficinas Tecnológicas

- ◆ Elaborar os Planos de manutenção dos equipamentos existentes nos Laboratórios e Oficinas Tecnológicas e submetê-los a aprovação do Presidente de Conselho de Departamento;
- ◆ Assegurar a realização dos Planos de manutenção.

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	III
Secção:	2
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

ORGANIZAÇÃO DA QUALIDADE

Secção de Recursos Humanos

- ◆ Acolhimento e integração de novos colaboradores;
- ◆ Preparar placares informativos, quer para os colaboradores quer para os clientes da ESAC;
- ◆ Preparar informação para publicação no *site* da ESAC;
- ◆ Divulgar acções já realizadas e seu impacto no desempenho da ESAC ou nos seus clientes e parceiros;
- ◆ Divulgar acções a realizar, objectivos a atingir e envolvimento esperado dos colaboradores;
- ◆ Divulgar questões que mais frequentemente são colocadas pelos colaboradores da ESAC, e apresentação de respostas a essas questões;
- ◆ Manter e melhorar o sistema de recolha de sugestões dos colaboradores e dos clientes e parceiros da ESAC;

Colaborar no processo de audição da satisfação dos colaboradores e dos clientes da ESAC.

Cada uma das entidades responsáveis por infra-estruturas (Conselho Directivo, Serviços Técnicos de Informática, Serviços Técnicos de Manutenção, Serviço responsável pelos equipamentos Audiovisuais, Responsáveis por Laboratórios e Oficinas Tecnológicas e o Sector de Aprovisionamento, Património e Inventário)

- ◆ Propor a criação ou a revisão de Procedimentos de Trabalho, Instruções de Trabalho e Impressos aplicáveis à gestão da infra-estruturas que estão sob sua responsabilidade;
- ◆ Assegurar que é elaborada, e mantida actualizada, a Lista das Infra-estruturas sujeitas a controlo no âmbito do SGQ;
- ◆ Assegurar que são criados e mantidos actualizados os Registos de Cadastro das Infra-estruturas sujeitas a controlo no âmbito do SGQ;

- ◆ Assegurar a elaboração e a actualização dos Planos de Manutenção Preventiva, e sujeitá-los à aprovação do Conselho Directivo;
- ◆ Assegurar que são efectuados Registos das intervenções de carácter preventivo;
- ◆ Assegurar que, sempre que necessário, são realizadas e registadas as acções de manutenção curativa;
- ◆ Avaliar o modo como as Infra-Estruturas estão a ser geridas, reportar a situação ao Conselho Directivo, propondo acções de melhoria que considere adequadas;
- ◆ Recolher a informação pertinente para efeitos de monitorização e medição e fornecê-la ao Conselho Directivo.

Biblioteca, Serviços e Gabinetes

- ◆ Propor a criação ou a revisão de Procedimentos de Trabalho, Instruções de Trabalho e Impressos aplicáveis às suas actividades.

Grupos de Trabalho

- ◆ Desenvolver as actividades que lhes forem solicitadas no âmbito da implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

Todos os Colaboradores

É responsabilidade de todos os colaboradores participarem na implementação, na manutenção e na elaboração de propostas de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, realizando as várias actividades que lhes estão cometidas nesse domínio, em conformidade com o descrito no Manual da Qualidade, nos Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade, nos Procedimentos de Realização de Serviço, nos Procedimentos de Trabalho, nos Regulamentos e demais documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	IV
Secção:	1
Revisão:	A3
Data:	09-07-2007

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

IV.1.1 – Requisitos Gerais

O Sistema de Gestão da Qualidade adoptado segue as disposições da norma NP EN ISO 9001:2000 e tem como objectivo organizar e sistematizar as actividades da ESAC - respeitantes às áreas de intervenção definidas na Secção 2 do Capítulo II do presente documento - capazes de assegurar e demonstrar a sua capacidade para fornecer serviços que cumprem sistematicamente as disposições aplicáveis, decorrentes quer da legislação aplicável, quer das necessidades dos clientes.

A ESAC, através da implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade visa criar condições do ponto de vista organizativo, da gestão dos seus recursos humanos e materiais e dos seus processos e métodos de trabalho para, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, obter e manter a satisfação dos seus clientes.

Complementarmente, através do tratamento dos dados e ocorrências associados ao funcionamento da ESAC, visa também criar condições à participação activa dos seus colaboradores nesse Sistema, como forma de gerar processos de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do seu desempenho global e prevenir a ocorrência de não conformidades.

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC é Educação superior e pós-secundária as áreas agrárias e afins (incluindo Engenharia Agro-Pecuária, Engenharia de Recursos Florestais, Engenharia Alimentar, Engenharia do Ambiente, Ecoturismo, Agricultura Biológica e Biotecnologia).

Neste contexto, a **ESAC aplica a totalidade dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000 à prestação dos serviços que legalmente lhe compete assegurar, e que estão descritos na Secção 2 do Capítulo II deste Manual da Qualidade**, com excepção dos requisitos relativos:

- ◆ ao ponto 7.5.2 “Validação dos processos de produção e fornecimento do serviço”, uma vez que de facto, o processo de fornecimento de serviço usado pela ESAC pode ser sempre avaliado durante a prestação do serviço, sendo passíveis de medição e/ou monitorização sistemática.
- ◆ Ao ponto 7.6 “Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição” dado não ser aplicável às actividades no âmbito da certificação.

Os processos necessários à adequada realização das actividades da ESAC, no contexto do seu Sistema de Gestão da Qualidade, estão detalhadamente descritos nos Procedimentos do Sistema da Qualidade, no Procedimento de Realização do Produto/Prestação de Serviço e nos Procedimentos de Trabalho, explicitando a sequência de actividades, os critérios e métodos, a informação que é necessária para que possam ser realizados, a monitorização e o modo de avaliação de forma a assegurar que se obtêm os resultados necessários.

IV.1.2 – Requisitos da Documentação

O Conselho Directivo da ESAC assegura ainda, através do cumprimento das disposições do PGQ-05, que os documentos que suportam o Sistema de Gestão da Qualidade são aprovados antes de serem emitidos, são sujeitos a revisão e actualização sempre que necessário, estão disponíveis de forma actualizada em todos os locais onde são necessários, se mantêm legíveis e disponíveis para utilização durante um período de tempo adequado às necessidades da ESAC e aos seus compromissos com clientes e outras entidades que assim o determinem, e finalmente que os documentos que ficam obsoletos são prontamente removidos de utilização e identificados quanto ao seu estado de obsolescência.

Para além disso, o Conselho Directivo da ESAC assegura que os documentos de origem externa que sejam relevantes para a qualidade dos serviços prestados pela ESAC são identificados e registados e que a sua circulação, no interior da ESAC, é feita de forma controlada, conhecendo-se a sua distribuição e respectivos detentores.

De forma semelhante, o Conselho Directivo da ESAC assegura que os registos que evidenciam o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade e os resultados obtidos são controlados quanto à sua identificação inequívoca, à sua manutenção em adequadas condições de conservação, à sua protecção contra danificação provocada por uso indevido, à sua conservação por um período de tempo compatível com os compromissos da ESAC com clientes e outras entidades, nomeadamente no domínio da Gestão da Qualidade, e finalmente à sua destruição de forma apropriada a evitar a difusão indevida de informações de carácter reservado ou de interesse exclusivo da ESAC. O processo de assegurar estas condições em termos



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	IV
Secção:	1
Revisão:	A3
Data:	09-07-2007

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

de quem, o quê, quando e como, está definido no Procedimento do Sistema da Qualidade PGQ-05.

A ESAC estruturou o seu Sistema de Gestão da Qualidade e suporta-o através de um conjunto hierarquizado de documentos que se descrevem na Figura 1 da presente secção.

Os processos que sustentam o Sistema de Gestão da Qualidade podem ser representados sob a forma que se apresenta na Figura 2 da presente secção.

Os procedimentos que descrevem as actividades, no âmbito do SGQ da ESAC, estão listados, de forma estruturada, no Quadro de Procedimentos da presente secção.

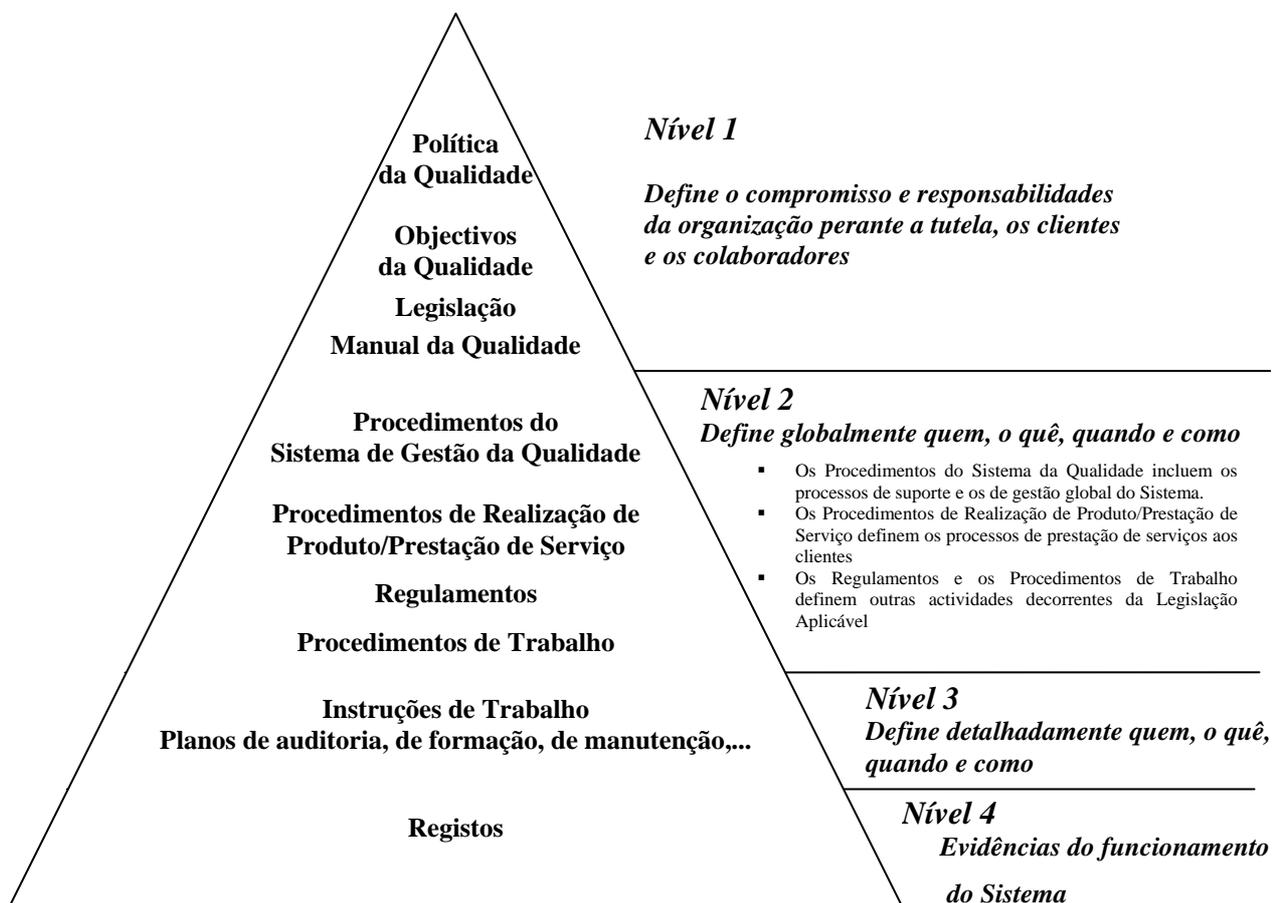


Figura 1

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	IV
Secção:	1
Revisão:	A3
Data:	09-07-2007

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

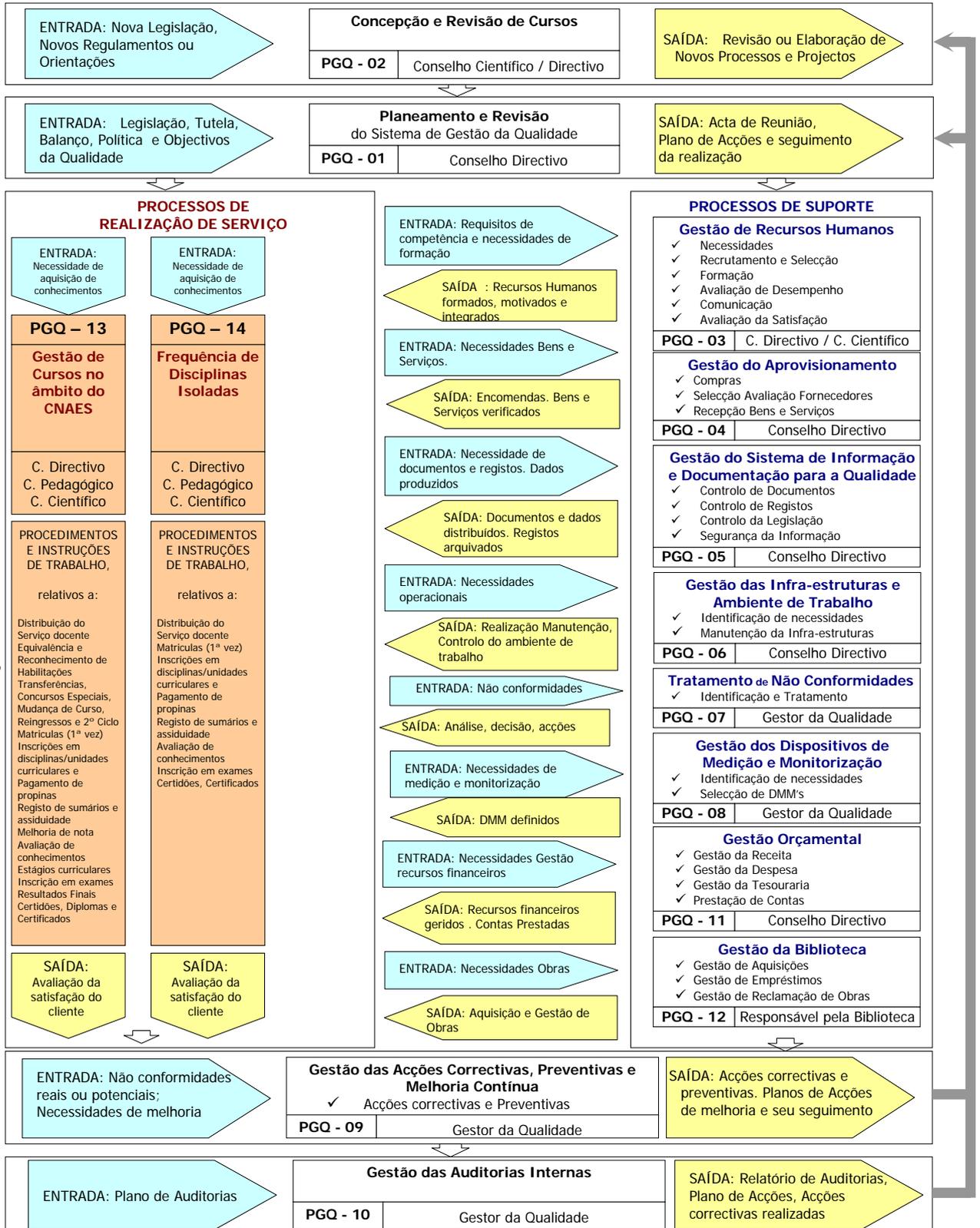


Figura 2

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	IV
Secção:	1
Revisão:	A3
Data:	09-07-2007

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

QUADRO DE PROCEDIMENTOS DOS PROCESSOS DO SGQ DA ESAC

DESCRIPTIVO DO PROCESSO	Procedimentos do SGQ
Planeamento e Revisão do SGQ	PGQ – 01
Concepção e Revisão de Cursos	PGQ – 02
Gestão de Recursos Humanos	PGQ – 03
Gestão do Aprovisionamento	PGQ – 04
Gestão do Sistema de Informação e Documentação para a Qualidade	PGQ – 05
Gestão das Infra - Estruturas e Ambiente de Trabalho	PGQ – 06
Tratamento de Não Conformidades, Internas e Externas	PGQ – 07
Gestão dos Dispositivos de Medição e Monitorização	PGQ – 08
Gestão das Acções Correctivas, Preventivas e Melhoria Contínua	PGQ – 09
Gestão das Auditorias Internas	PGQ – 10
Gestão Orçamental	PGQ – 11
Gestão da Biblioteca	PGQ – 12
<i>Processos de Realização de Serviços</i>	
Gestão de Cursos no âmbito do CNAES (Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior)	PGQ – 13
Frequência de Disciplinas Isoladas	PGQ – 14

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	V
Secção:	1
Revisão:	A0
Data:	10-07-2006

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

V.1.1 – Comprometimento da Gestão

Os membros da Comissão da Qualidade, constituída por:

- Presidente do Conselho Directivo (com voto de qualidade);
- Presidente do Conselho Científico;
- Presidente do Conselho Pedagógico;
- Presidente da Assembleia de Representantes e
- Gestor da Qualidade
- Representante do pessoal não docente no CD
- Representante dos alunos no CD

são os primeiros e principais responsáveis por assegurar a implementação, o funcionamento, o desenvolvimento e o aprofundamento do Sistema de Gestão da Qualidade no sentido de proporcionar condições para o envolvimento de toda a organização no processo de melhoria contínua. Neste contexto, a Comissão da Qualidade assegura as seguintes actividades:

A definição da Política da Qualidade, a sujeitar a aprovação da Assembleia de Representantes.

A divulgação da Política da Qualidade a todos os colaboradores da ESAC e ainda a clientes e fornecedores, aos quais entender necessário e adequado.

Ao definir a Política da Qualidade, a Comissão da Qualidade toma como referencial a legislação aplicável, tendo em conta as necessidades e expectativas dos clientes, bem como os meios materiais e humanos de que dispõe.

A concretização da Política da Qualidade é traduzida em Objectivos Anuais no domínio da qualidade, os quais são monitorizados através de um processo de seguimento semestral, permitindo igualmente verificar se a Política da Qualidade está a ser correctamente entendida pela organização e implementada. Para além de verificar se está a ser correctamente implementada, a Comissão da Qualidade verifica também anualmente se a Política da Qualidade mantém a sua actualidade face ao desenvolvimento verificado na ESAC e na sua envolvente externa (legislação, orientações da tutela) usando para esse efeito o processo de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

V.1.2 – Focalização no Cliente

O Conselho Científico, através da satisfação das disposições do PGQ-02, assegura que são

analisadas as disposições legais aplicáveis à actividade da ESAC, bem como as orientações da tutela relativamente à prestação dos serviços sob a sua responsabilidade e que, em resultado dessa análise, é concebido o modo de assegurar a prestação dos serviços que competem à ESAC e as condições técnicas, operacionais e da qualidade que lhe devem estar associadas de modo a satisfazer as disposições legais aplicáveis e assegurar as necessidades adicionais e expectativas dos clientes. Os resultados das análises e avaliações anteriormente referidas são usados aquando da revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e no processo global de planeamento da qualidade de acordo com as disposições do PGQ-01.

V.1.3 – Política da Qualidade

A Comissão da Qualidade assegura, durante o processo de Planeamento e Revisão de SGQ, que é feita a análise sobre a adequabilidade da Política da Qualidade e submete, se necessário, a aprovação da sua reformulação à Assembleia de Representantes.

V.1.4 – Planeamento

Os Conselhos Directivo e Científico asseguram dois níveis diferentes e complementares de planeamento da qualidade, conforme indicado nos PGQ-01 e PGQ-02.

O primeiro, realizado aquando do processo de Revisão do Sistema da Qualidade, lida globalmente com o sistema de gestão da qualidade, com as necessidades e a satisfação dos clientes, com a disponibilidade e adequação dos meios materiais e humanos para poder satisfazer a Política da Qualidade, os Objectivos da Qualidade e as características requeridas para os serviços a fornecer. Tem como resultado um conjunto de decisões, devidamente registadas, relativas ao reforço da organização, dos processos, métodos e recursos da ESAC.

O segundo nível de planeamento da qualidade é realizado ao nível de cada tipo de serviço a fornecer pela ESAC, visando identificar e planear os processos e suas actividades, meios, critérios e recursos capazes de assegurar que a realização do serviço ocorre - em etapas devidamente identificadas do processo de realização de cada tipo de serviço - de acordo com cada Procedimento aplicável.

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	V
Secção:	1
Revisão:	A0
Data:	10-07-2006

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

V.1.5 – Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

O Conselho Directivo, tendo em conta as disposições legais aplicáveis, assegura a definição de funções associadas à organização descrita no organigrama da ESAC, em particular no que diz respeito à Qualidade, tal como descrito no Capítulo III deste Manual da Qualidade.

O Conselho Directivo mantém meios de comunicação adequados, que lhe permite informar os seus colaboradores e de responder a solicitações de entidades públicas e privadas.

V.1.6 – Revisão pela Gestão

O Conselho Directivo mantém uma atenção constante ao desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, à sua adequação às disposições aplicáveis, quer as decorrentes da aplicação da norma NP EN ISO 9001:2000, quer as decorrentes das exigências legais e das necessidades e expectativas dos clientes. Verifica ainda a sua adequação às necessidades e capacidades da ESAC e, finalmente, à sua eficácia e eficiência, tendo como referenciais a satisfação dos clientes, os indicadores e a satisfação dos colaboradores da ESAC. Pelo menos uma vez por ano, e sempre que considerar necessário, revê o Sistema de Gestão da Qualidade, visando mantê-lo eficaz e criando as condições para que a Política da Qualidade e os Objectivos Anuais no domínio da Qualidade sejam alcançados.

O Balanço da Qualidade é discutido em reunião da Comissão da Qualidade, sendo tomadas as decisões (ou aprovadas propostas aos órgãos competentes) que, no entender dos participantes, contribuam para manter o Sistema de Gestão da Qualidade eficaz e adequado às necessidades da ESAC e às disposições da norma NP EN ISO 9001:2000. Estas conclusões, e as acções que as permitam concretizar, são descritas em Acta de Reunião definindo-se igualmente as responsabilidades pela sua concretização e as datas em que devem estar concluídas.

O Balanço da Qualidade é usado anualmente, não só para avaliar o desempenho da ESAC e permitir o seguimento anual dos Objectivos da Qualidade, mas também como suporte quer à decisão sobre acções e processos de melhoria, quer à revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

O modo de preparar e documentar a realização da revisão do Sistema de Gestão da Qualidade em termos de o quê, quando, quem e como, está descrito no Procedimento do Sistema da Qualidade PGQ-01.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	VI
Secção:	1
Revisão:	A1
Data:	17-10-2006

GESTÃO DE RECURSOS

VI.1.1 – Provisão de Recursos

O Conselho Directivo, através das actividades de Planeamento da Qualidade e da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade detalhadamente descritas no PGQ-01, avalia as capacidades e recursos da ESAC para poder responder eficazmente às disposições legais aplicáveis e às necessidades e expectativas dos clientes, e para poder melhorar os seus processos.

Entre as actividades em avaliação estão:

- O equipamento necessário à prestação dos serviços e ao apoio à actividade global da ESAC;
- Os serviços de apoio à actividade da ESAC, tais como a manutenção, a movimentação, as comunicações e a limpeza, entre outros;
- O hardware e o software de suporte à prestação dos serviços e ainda o de suporte administrativo e financeiro;
- O *lay-out* da ESAC;
- As condições de higiene e segurança, as condições ambientais e as condições ergonómicas necessárias para assegurar a conformidade dos serviços com os requisitos aplicáveis.

VI.1.2 – Recursos Humanos

Adicionalmente o Conselho Directivo (para o pessoal não docente) e o Conselho Científico (para o pessoal docente) asseguram a gestão dos recursos humanos por forma a que, também por essa via, sejam asseguradas as condições para fornecer serviços conformes e satisfazer as necessidades dos clientes. Essa gestão, realizada detalhadamente de acordo com as disposições do PGQ-03, assegura:

- A identificação das competências necessárias para o desempenho de funções com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade, em termos de formação, conhecimentos e experiência, e a efectiva satisfação dessas competências no desempenho dessas funções;
- A disponibilização das acções de formação necessárias para poder responder às necessidades da ESAC em todos os seus domínios de actividade;
- A avaliação da eficácia da formação realizada de forma a servir de elemento de decisão para a realização de futuras acções e para fundamentar a análise de competências para a realização de funções;
- A realização de acções de sensibilização e de motivação para a qualidade como forma de melhorar as capacidades para satisfazer as necessidades dos clientes e atingir os objectivos da ESAC;
- A realização de acções de avaliação das necessidades e da satisfação dos colaboradores, de forma a dispor de dados que permitam à ESAC gerir de modo eficiente as respectivas carreiras;
- A manutenção de dados actualizados sobre a formação, experiência e qualificações dos colaboradores da ESAC.

VI.1.3 – Infra-estruturas e Ambiente de Trabalho

A gestão das infra estruturas e do ambiente de trabalho necessários para assegurar que são adequados e mantidos de modo a permitir a prestação do serviço em conformidade com os requisitos aplicáveis, e proporcionar aos colaboradores as condições físicas apropriadas, é realizada de acordo com as disposições do PGQ-06.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	VII
Secção:	1
Revisão:	A0
Data:	04-09-2006

REALIZAÇÃO DO PRODUTO / PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

VII.1.1 - Planeamento da Realização do serviço

Antes da prestação de qualquer serviço, o Conselho Científico e o Conselho Directivo asseguram – seguindo para o efeito o definido no PGQ-02 e no PGQ-05 – através da elaboração, revisão e aprovação dos Procedimentos de Gestão da Qualidade relativos à prestação de serviços, as seguintes actividades:

- Elaboração, aprovação e manutenção de Procedimentos que incluem a descrição das acções de execução e de controlo da qualidade a realizar ao longo de todo o ciclo de prestação dos serviços, as respectivas responsabilidades, critérios de decisão, documentos de referência e de registo a utilizar;
- Elaboração, aprovação e manutenção do planeamento da prestação dos serviços, identificando a sequência de actividades e os prazos, se aplicável;
- A preparação do trabalho através da definição de métodos de trabalho, critérios de execução e recursos a afectar.

VII.1.2 - Processos Relacionados com o Cliente

O Conselho Directivo definiu as responsabilidades e o processo de comunicação com os clientes, na fase que antecede a solicitação e prestação dos serviços, assegurando junto dos potenciais clientes, um conjunto de iniciativas de divulgação dos seus serviços, através de:

- Divulgação dos seus serviços através da página da ESAC na Internet;
- Sessões de divulgação em Escolas do Ensino Secundário e Feiras e Exposições;
- Divulgação através de publicações, brochuras, folhetos e publicações na imprensa.

a ESAC assegura igualmente que são realizadas iniciativas visando avaliar a satisfação dos seus clientes realizando inquéritos e audições a todas as partes envolvidas (estudantes, docentes, entidades empregadoras e entidades receptoras de estagiários) que aproveita igualmente para assegurar a pesquisa das necessidades e expectativas dos seus clientes. As iniciativas descritas estão definidas no processo de Avaliação da Formação ministrada, e que está incluída no processo de prestação de serviços definido no PGQ-13.

VII.1.3 - Concepção e Desenvolvimento

O processo de concepção e desenvolvimento de novos serviços, definido no PGQ-02, é efectuado de acordo com as seguintes actividades:

- Planeamento das actividades de concepção e desenvolvimento, através da identificação das diversas fases de concepção e das datas a satisfazer para cumprir os objectivos;
- Identificação dos dados necessários à Concepção e Desenvolvimento, obtidos através de informação emanada dos processos de avaliação, das disposições legais, das orientações da Tutela, ou através de levantamento de requisitos;
- Revisão da Concepção e Desenvolvimento de modo a avaliar em que medida os resultados da concepção cumprem os requisitos especificados, identificar problemas reais ou potenciais e as respectivas acções de correcção ou de prevenção;
- Verificação do Desenvolvimento, de modo a validar os vários documentos gerados nesta fase por comparação com os gerados na fase anterior;
- Validação da Concepção e Desenvolvimento, de forma a avaliar em que medida é que cada saída da concepção e desenvolvimento satisfaz a respectiva entrada, identificar problemas reais ou potenciais e as respectivas acções de correcção ou de prevenção;
- Apresentação dos resultados da Concepção e Desenvolvimento, através de PGQ's, de PT's e de IT's, se necessário;
- Controlo das alterações à Concepção e Desenvolvimento, assegurando-se que cada alteração é revista, verificada e validada.

VII.1.4 - Compra

O aprovisionamento dos produtos e serviços que possam afectar a qualidade dos serviços prestados pela ESAC é realizado, de acordo com as disposições legais existentes, junto de fornecedores seleccionados, avaliados e acompanhados periodicamente de modo a garantir a sua capacidade para, de modo contínuo, assegurarem a qualidade requerida pela ESAC. Estes fornecedores encontram-se identificados na Lista de Fornecedores Qualificados da ESAC.

Os requisitos especificados para cada produto ou serviço a aprovisionar são definidos por escrito, em documentos específicos para o efeito e sujeitos a aprovação antes de serem emitidos para os



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n°:	MQ
Capítulo:	VII
Secção:	1
Revisão:	A0
Data:	04-09-2006

REALIZAÇÃO DO PRODUTO / PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

fornecedores. Os bens e serviços aprovacionados são submetidos a acções de verificação antes de serem considerados aceites e utilizados. Se não forem considerados aceites, são devidamente identificados como tal, e é desencadeado o processo de tratamento da não conformidade junto do respectivo fornecedor.

O processo de assegurar o aprovisionamento, a avaliação e selecção dos fornecedores da ESAC, e a recepção de produtos/serviços encontra-se descrito no procedimento PGQ-04 - Aprovisionamento e ITs associadas.

A qualificação dos fornecedores tem em consideração as disposições legais existentes, as características dos produtos e serviços a fornecer, a qualificação técnica, as características e as capacidades dos fornecedores. A manutenção da qualificação depende do desempenho dos fornecedores no decorrer dos fornecimentos que vierem a efectuar, de acordo com os critérios de qualificação definidos no procedimento PGQ-04 - Aprovisionamento e IT's associadas.

VII.1.5 - Produção e Fornecimento do serviço

O controlo dos processos de prestação dos serviços está descrito no procedimento PGQ-13, nos Procedimentos de Trabalho e nas Instruções de Trabalho que lhes estão associadas, e é efectuado através de:

- Disponibilização de informação necessária para clarificar os requisitos aplicáveis e assegurar a sua obtenção;
- Disponibilização de Procedimentos de Trabalho e Instruções de Trabalho ao nível das actividades e tarefas de prestação de serviços, sempre que tal seja considerado necessário;
- Manutenção dos equipamentos e das infra-estruturas de apoio à actividade de modo a assegurar a sua disponibilidade e fiabilidade;
- Identificação, caracterização e utilização de indicadores de medição e monitorização dos processos de prestação de serviços;
- Métodos de identificação do estado de execução dos serviços em realização;
- Métodos de identificação do estado de adequabilidade e de aceitação do serviço realizado;
- Processo de assegurar a identificação de serviços não conformes, de analisar as causas das não conformidades, de definir os processos de recuperação e de efectuar a sua verificação após recuperação, de

acordo com as disposições do PGQ-07 – Controlo de Não Conformidades;

- Meios de assegurar a rastreabilidade dos serviços prestados;
- Meios de assegurar a qualidade dos produtos fornecidos pelo cliente que forem utilizados ou incorporados no serviço prestado, seja em termos da sua identificação, verificação e protecção, seja na comunicação de ocorrências que os tornem inadequados para utilização e no respectivo processo de decisão;
- Processos de assegurar o manuseamento, o arquivo e a protecção dos itens associados à prestação dos serviços.

VII.1.6 - Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição

A ESAC efectua a avaliação das necessidades de medição face ao tipo e características dos serviços que presta, de acordo com o definido no PGQ-08 – Dispositivos de Medição e Monitorização.

Para tal, o Conselho Directivo assegura que os Indicadores são caracterizados quanto à sua fórmula de cálculo, fontes de recolha de informação e critérios de cálculo de forma a assegurar consistência na obtenção de resultados que suportam os processos de análise e tomada de decisão.

O Conselho Directivo assegura ainda que os diversos inquéritos utilizados para avaliar a satisfação dos formandos, dos colaboradores, das empresas e entidades, são objecto de um processo de validação antes de serem utilizados de modo a não introduzirem distorções nos resultados obtidos.



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº:	MQ
Capítulo:	VIII
Secção:	1
Revisão:	A0
Data:	19-12-2005

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

VIII.1.1 – Generalidades

O Conselho Directivo estabeleceu um processo global de medição da sua actividade, de análise dos dados daí resultantes e de consequente definição de acções de melhoria, que associa ao planeamento e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Este processo é baseado em dados objectivos recolhidos de várias fontes e processos da ESAC, analisados com a colaboração de várias áreas e competências da empresa, tendo como consequência a definição de acções a desenvolver, de diversa natureza e âmbito de aplicação, incluindo a definição de responsabilidades pela sua execução e as datas de realização, sendo divulgados no interior da ESAC e, quando apropriado, para o seu exterior.

VIII.1.2 – Monitorização e Medição

O planeamento global da qualidade, realizado de acordo com as disposições do PGQ-01 permite assegurar a realização das seguintes actividades:

- Análise e tratamento dos dados relevantes associados ao Sistema de Gestão da Qualidade, no sentido de caracterizar a sua importância e identificar oportunidades e necessidades de melhoria;
- Identificação das actividades de medição e monitorização dos serviços prestados, as quais são descritas e concretizadas nos Procedimentos e no Painel de Indicadores de Medição e Monitorização dos processos da ESAC;
- A identificação das técnicas estatísticas a utilizar e a definição das condições técnicas e operacionais (formação e enquadramento dos recursos humanos) para a sua utilização.

O Conselho Directivo planeia e assegura a realização anual de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC, de acordo com as indicações detalhadas do seu procedimento PGQ-10. Nesse contexto o Conselho Directivo assegura:

- A selecção e a frequência das auditorias em função dos resultados de auditorias anteriores e do grau de importância de cada um dos processos e actividades a serem auditados;
- O âmbito de cada auditoria;
- A metodologia de realização das auditorias;

- As responsabilidades pela realização de cada auditoria, tendo em conta que os auditores são independentes das áreas a auditar.

O referido Procedimento estabelece também os requisitos que os auditores devem satisfazer para poderem dispor de condições para realizarem auditorias, de modo a assegurar a sua competência neste domínio.

Os resultados das auditorias, relatados nos respectivos Relatórios de Auditoria, são analisados pela Comissão da Qualidade e pelos responsáveis das áreas auditadas, no caso de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade, ou só pelo Gestor da Qualidade e pelos responsáveis das áreas auditadas, no caso de auditorias aos processos, procedendo-se à identificação das acções correctivas eventualmente necessárias, ao planeamento da sua execução e, posteriormente, ao seguimento da sua realização de forma a verificar a eficácia das acções tomadas.

Os processos usados pela ESAC para fornecer aos seus clientes os serviços por eles solicitados são objecto de medição e monitorização, recorrendo-se para o efeito aos seguintes meios:

1. À análise efectuada pela Comissão da Qualidade, sobre os dados recolhidos e tratados relativamente a indicadores, aplicáveis a todo o ciclo de fornecimento do serviço. Estes Indicadores são identificados de acordo com o PGQ-08 e consubstanciados no Painel de Indicadores de Medição e Monitorização dos processos, que pode ser eventualmente redefinido e aprovado durante o processo de revisão do SGQ, definido no PGQ-01.

O **Painel de Indicadores** referido inclui dois conjuntos de indicadores, nomeadamente:

- a) Um conjunto de **Indicadores de resultados**, associados a **metas** a atingir, que permitem recolher, tratar e analisar os dados que possibilitam a comparação dos resultados obtidos com as metas definidas;
- b) Um outro conjunto de **indicadores, de monitorização**, para os quais não são definidas metas a atingir, e que são considerados como relevantes, pela Comissão da Qualidade para o



MANUAL DA QUALIDADE

Manual n.º:	MQ
Capítulo:	VIII
Secção:	1
Revisão:	A0
Data:	19-12-2005

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

acompanhamento da gestão corrente da ESAC.

A Comissão da Qualidade analisa e decide, nas suas reuniões, sobre eventuais propostas de melhoria consequentes da análise deste conjunto de indicadores.

2. Ao recurso a **auditorias a processo**, efectuadas de acordo com o definido no PGQ-10 e usando-as, deste modo, como ferramentas de monitorização dos processos.

A satisfação das disposições dos Procedimentos aplicáveis a cada tipo de serviço permite a medição e a monitorização das características do serviço consideradas relevantes para a satisfação da legislação aplicável e dos requisitos do cliente. Estas actividades, e seus resultados, são evidenciados através dos registos associados e referidos nos Procedimentos, sendo igualmente possível assegurar que o serviço só é entregue ao cliente depois de satisfatoriamente completadas todas as actividades especificadas.

VIII.1.3 – Controlo de Não Conformidades

O tratamento dado às não conformidades detectadas internamente, ou pelo cliente e reportadas sob a forma de reclamações, de acordo com o PGQ-07, permite assegurar:

- Que o serviço não conforme é identificado e controlado de forma a prevenir o seu uso, ou entrega, involuntários;
- A análise do problema e das correcções a efectuar para eliminar a não conformidade;
- A realização das correcções e posteriores verificações de conformidade.

VIII.1.4 – Análise de Dados e Melhoria

O Conselho Directivo assegura que os dados relativos a:

- Satisfação dos clientes,
- Desempenho dos fornecedores,
- Conformidade dos serviços com as disposições aplicáveis e
- Desempenho dos processos,

são recolhidos, analisados e disponibilizados para decisão da Comissão da Qualidade de forma a ser identificada a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e servirem de suporte à tomada de

decisões sobre os processos de melhoria contínua da ESAC, conforme descrito nos PGQ-01 e PGQ-09.

O processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade existente na ESAC baseia-se nas seguintes actividades:

- Comparação das exigências legais e do desempenho actual da ESAC com as disposições e orientações contidas na Política da Qualidade;
- Comparação entre as disposições e orientações contidas na Política da Qualidade da ESAC e a forma como os objectivos anuais no domínio da qualidade asseguram a concretização daquela Política;
- Análise dos resultados das auditorias efectuadas ao Sistema de Gestão da Qualidade e eficácia das acções correctivas tomadas para eliminar eventuais não conformidades;
- Análise dos dados relativos à satisfação dos clientes;
- Análise dos dados relativos ao desempenho dos fornecedores;
- Análise dos dados relativos à conformidade/não conformidade dos serviços com as disposições aplicáveis;
- Análise dos dados relativos ao desempenho dos processos comparativamente com os objectivos estabelecidos;
- Análise dos dados relativos às acções correctivas tomadas pela ESAC;
- Análise dos dados relativos às acções preventivas tomadas pela ESAC.

Os resultados destas análises realizadas quando da actividade de planeamento global da qualidade e de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade pela Comissão da Qualidade conduzem, quando tal necessidade é identificada, à realização de acções correctivas ou acções preventivas de acordo com as disposições detalhadas no PGQ-09.

O processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC está pois baseado na análise de um conjunto significativo de dados e indicadores, bem como na promoção de acções correctivas e preventivas envolvendo os colaboradores da ESAC, de acordo com o disposto no PGQ-09.

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Manual nº: **MQ**
 Capítulo: **Anexo**
 Secção: **I**
 Revisão: **A0**
 Data: **10-07-2006**

ANEXO 1 – Matriz de correlação da norma NP EN ISO 9001:2000

Manual da Qualidade e Procedimentos	REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2000																						
	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
MQ I.2 Promulgação do Manual da Qualidade	■																						
MQ I.3 Estrutura do Manual da Qualidade		■																					
MQ I.4 Revisão do Manual da Qualidade																							
MQ I.5 Distribuição do Manual da Qualidade																							
MQ I.6 Definições e abreviaturas	■																						
MQ I.7 Política da Qualidade		■																					
MQ II.1 Apresentação da ESAC	■																						
MQ II.2 Clientes e Serviços prestados pela ESAC																							
MQ III.1 Organização Geral - Funções e Responsabilidades																							
MQ III.2 Organização da Qualidade																							
MQ IV.1.1 Requisitos Gerais	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
MQ IV.1.2 Requisitos da Documentação	■	■																					
MQ V.1.1 Comprometimento da Gestão			■																				
MQ V.1.2 Focalização no cliente				■																			
MQ V.1.3 Política da Qualidade		■																					
MQ V.1.4 Planeamento																							
MQ V.1.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação																							
MQ V.1.6 Revisão pela Gestão																							
MQ VI.1.1 Provisão de Recursos																							
MQ VI.1.2 Recursos Humanos																							
MQ VI.1.3 Infra-estruturas e ambiente de trabalho																							
MQ VII.1.1 Planeamento da realização do serviço																							
MQ VII.1.2 Processos relacionados com o cliente																							
MQ VII.1.3 Concepção e Desenvolvimento																							
MQ VII.1.4 Compra																							
MQ VII.1.5 Produção e fornecimento do serviço																							
MQ VII.1.6 Controlo dos DMMs																							
MQ VIII.1.1 Generalidades																							
MQ VIII.1.2 Monitorização e Medição																							
MQ VIII.1.3 Controlo de Não Conformidades																							
MQ VIII.1.4 Análise de dados e Melhoria																							
PGQ 01 – Planeamento e revisão do SGQ																							
PGQ 02 – Criação e Revisão de Cursos e Serviços																							
PGQ 03 – Gestão de Recursos Humanos																							
PGQ 04 – Gestão do Aprovisionamento																							
PGQ 05 – Gestão do Sistema de informação e documentação para a Qualidade																							
PGQ 06 – Gestão das Infra-estruturas e Ambiente de Trabalho																							
PGQ 07 – Tratamento de Não Conformidades, Internas e Externas																							
PGQ 08 – Gestão dos Dispositivos de Medição e Monitorização																							
PGQ 09 – Gestão das Acções Correctivas, Preventivas e Melhoria Contínua																							
PGQ 10 – Gestão das Auditorias Internas																							
PGQ 11 – Gestão Orçamental																							
PGQ 12 – Gestão da Biblioteca																							
PGQ 13 – Gestão de Cursos no âmbito do CNAES																							
PGQ 14 – Frequência das Disciplinas Isoladas																							

Legenda: Ver DEFINIÇÕES e ABBREVIATURAS no respectivo Capítulo/Secção do Manual da Qualidade