

# MANUAL DA QUALIDADE

INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação



## manual da qualidade

---

**abreviatura:** MQ001/06

**data:** 16/04/2019

**elaborado:** José Pegada

**aprovado:** Carina João Oliveira

**n.º de páginas:** 28

**Modelo:** INS 053/02

---

## ÍNDICE

I. Promulgação	4
2. Organização do Manual	5
3. Apresentação da Insignare	6
4. Organograma	10
5. Âmbito	11
6. Política de Qualidade	11
7. Sistema de Gestão da Qualidade	12
7.1. Estrutura Documental	12
7.2. Modelo Geral de Processos	13
7.3. Processos	14
7.3.1. Processos de Gestão	14
7.3.1.1. Planeamento Estratégico	14
7.3.2. Processos Operacionais	15
7.3.2.1. Processo Relacionado com o Cliente/Utente	15
7.3.2.2. Processo de Educação, Formação e Inserção Profissional	16
7.3.2.2.1. Formação e Emprego	16
7.3.2.2.2. Educação	17
7.3.3. Processos de Suporte	18
7.3.3.1. Qualidade	18
7.3.3.2. Gestão dos Recursos Humanos	19
7.3.3.3. Aquisições e Controlo	20
7.3.3.4. Instalações e Equipamentos	21
7.3.3.5. Apoio ao Aluno e à Família	22
7.4. Revisão pela Gestão	23

## I. Promulgação

Ao promulgar o presente Manual da Qualidade, no qual são estabelecidos os princípios que regem o Sistema de Gestão da Qualidade da Insignare, de acordo com a norma NP EN ISO 9001, a Direção, assume o compromisso de que a Política da Qualidade delineada é implementada e mantida.

O presente Manual tem como objetivo definir o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, apresentando a Insignare, os processos e a sua interação, assim como os procedimentos estabelecidos para o Sistema de Gestão.

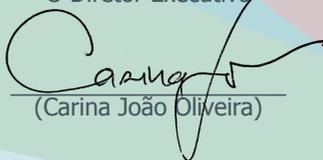
A Direção é representada pelo Diretor Executivo, Eng. Carina João Oliveira, sendo da sua competência, garantir a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como a eficácia do mesmo, assegurando a todos os níveis o cumprimento das determinações que constam do Manual da Qualidade.

Todo o Sistema de Gestão da Qualidade é revisto sempre que necessário e a análise da sua adequabilidade tem lugar no mínimo uma vez por ano.

É com base nos princípios acima referidos, que é promulgado o presente Manual da Qualidade.

Ourém, 16 de abril de 2019

O Diretor Executivo



(Carina João Oliveira)



| SEDE DA INSIGNARE

## 2. Organização do Manual

O Manual da Qualidade tem por objetivo definir o Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos e servir de referência para a sua implementação e manutenção.

Este manual é aprovado pelo Diretor Executivo, sendo revisto sempre que se verificar alterações relevantes no seu conteúdo. O n.º de edições identifica as atualizações que são efetuadas. Estas alterações são registadas informaticamente, sendo a distribuição controlada pelo Gabinete de Gestão da Qualidade.

### 3. Apresentação da Insignare

A Insignare iniciou a sua atividade em 1990 como Escola Profissional de Ourém (EPO) e foi uma aposta da ACISO e da Câmara Municipal de Ourém que, em conjunto, deram os primeiros passos para a sua criação o que viria a acontecer em 24 de Agosto através da assinatura de um contrato-programa com o GETAP, organismo do Ministério da Educação que, na altura, geria as Escolas Profissionais.

Desenvolvendo a sua atividade em instalações provisórias cedidas pela ACISO, orientou desde sempre a sua atuação para a dinamização de cursos em áreas onde se sentia carência de técnicos qualificados. O primeiro curso a ser ministrado foi o Curso Técnico de Gestão.

Com o mesmo objetivo de suprir as necessidades de técnicos qualificados na região, em 1993, o Centro de Estudos de Fátima junta-se aos promotores ACISO e Câmara Municipal de Ourém. A adesão deste novo promotor permite a criação do pólo de Fátima da EPO onde passaram a ser dinamizados cursos na área da hotelaria e turismo.

Em 1998, e porque o Ministério da Educação legislou sobre a necessidade da existência de entidades proprietárias das escolas profissionais, nasceu a EPO – Associação Promotora de Ensino Profissional. Esta associação, sem fins lucrativos, passou a ser a proprietária da Escola Profissional de Ourém e tinha como associados a ACISO, a Câmara Municipal de Ourém e o Centro de Estudos de Fátima (os promotores iniciais) aos quais se juntaram a Região de Turismo de Leiria-Fátima e o INFTUR.

Em 2007, porque se entendeu que o nome “EPO – Associação Promotora de Ensino Profissional” era demasiado redutor tendo em conta a atividade desenvolvida em outras áreas da formação para além do Ensino Profissional, alterou-se a sua denominação para INSIGNARE – Associação de Ensino e Formação.

Apresenta-se, de seguida, uma resenha cronológica dos acontecimentos mais marcantes desta entidade.

1990

#### UM POUCO DE HISTÓRIA

Criação da Escola Profissional de Ourém através de uma parceria entre a ACISO e o Município de Ourém.

Instalações provisórias cedidas pela ACISO.

Inicia o Curso Técnico de Gestão

1991/1993

#### NOVO PARCEIRO, OUTROS

#### HORIZONTES...

Inicia o Curso de Hotelaria Recepção/Atendimento

Participação na criação da ANESPO

Entrada novo parceiro – CEF

Inicia o Curso de Serviços Comerciais

Criação do Pólo de Fátima (Hotelaria e Turismo)

1994/1996

**DO QUE FOI ACONTECENDO...**

Inicia o Curso de Hotelaria – Restaurante/Bar  
 Inicia o Curso de Projetista de Mobiliário  
 Inauguração das instalações do Pólo de Fátima  
 Inicia o Curso de Adjunto de Saúde  
 Inicia o Curso de Construção Civil  
 Criados o Departamento Formação Empresarial e a UNIVA

1997/1999

**QUE MARCOU E FEZ CRESCER...**

Inicia o Curso de Hotelaria – Cozinha  
 Inauguração das novas instalações da sede da Escola Profissional de Ourém  
 Constituição da EPO – Associação Promotora de Ensino Profissional  
 Inicia o Curso de Gestão Equipamentos Informáticos  
 Inicia o Curso Animador Sociocultural

2001/2004

**A PROCURA DE NOVOS PÚBLICOS**

Abertura do Centro Novas Oportunidades  
 Entrada do INFTUR e da Região Turismo Leiria/Fátima como associados  
 Dinamização dos CET de Técnicas e Gestão Hoteleira, de Condução de Obra e de Aplicações Informáticas de Gestão

2005

**MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE FORMAÇÃO**

Construção e Inauguração do edifício oficial  
 Inicia o Curso Design Mobiliário

2007

**ALARGAR O DOMÍNIO DE INTERVENÇÃO**

Alteração da denominação para  
 “INSIGNARE - Associação Ensino e Formação”

2009

**NOVAS ÁREAS DE FORMAÇÃO**

Inicia o Curso de Energias Renováveis  
 Inicia o Curso de Design  
 Inicia o Curso de Turismo

2010

**O RECONHECIMENTO**

Autonomização do pólo de Fátima da EPO: Nasce a Escola de Hotelaria de Fátima

2011/2014

**INÍCIO DE CURSOS COM FORTE COMPONENTE TÉCNICA E TECNOLÓGICA**

Inicia o Curso de Produção em Metalomecânica  
 Inicia o Curso de Manutenção Industrial  
 Inicia o Curso de Eletrónica, Automação e Comando  
 Inicia o Curso de Turismo Ambiental e Rural – Sistema Aprendizagem  
 Inicia o Curso de Técnico de Restaurante-Bar – Sistema Aprendizagem  
 Inicia o Curso de Manutenção Industrial – variante de Mecatrónica Automóvel  
 Inicia o Curso de Multimédia – Sistema Aprendizagem

2015/2016

**COM O OLHAR NO FUTURO**

Ampliação dos espaços oficiais da Escola Profissional de Ourém  
 Inicia o Curso de Frio e Climatização  
 Criação do Curso de Pastelaria-Padaria, numa parceria com o Turismo de Portugal

2017

**CERTIFICAÇÃO**

Obtenção da certificação na norma NP EN ISO9001:2015  
 Obtenção da certificação EQAVET na Escola Profissional de Ourém e na Escola de Hotelaria de Fátima



| ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA DE FÁTIMA



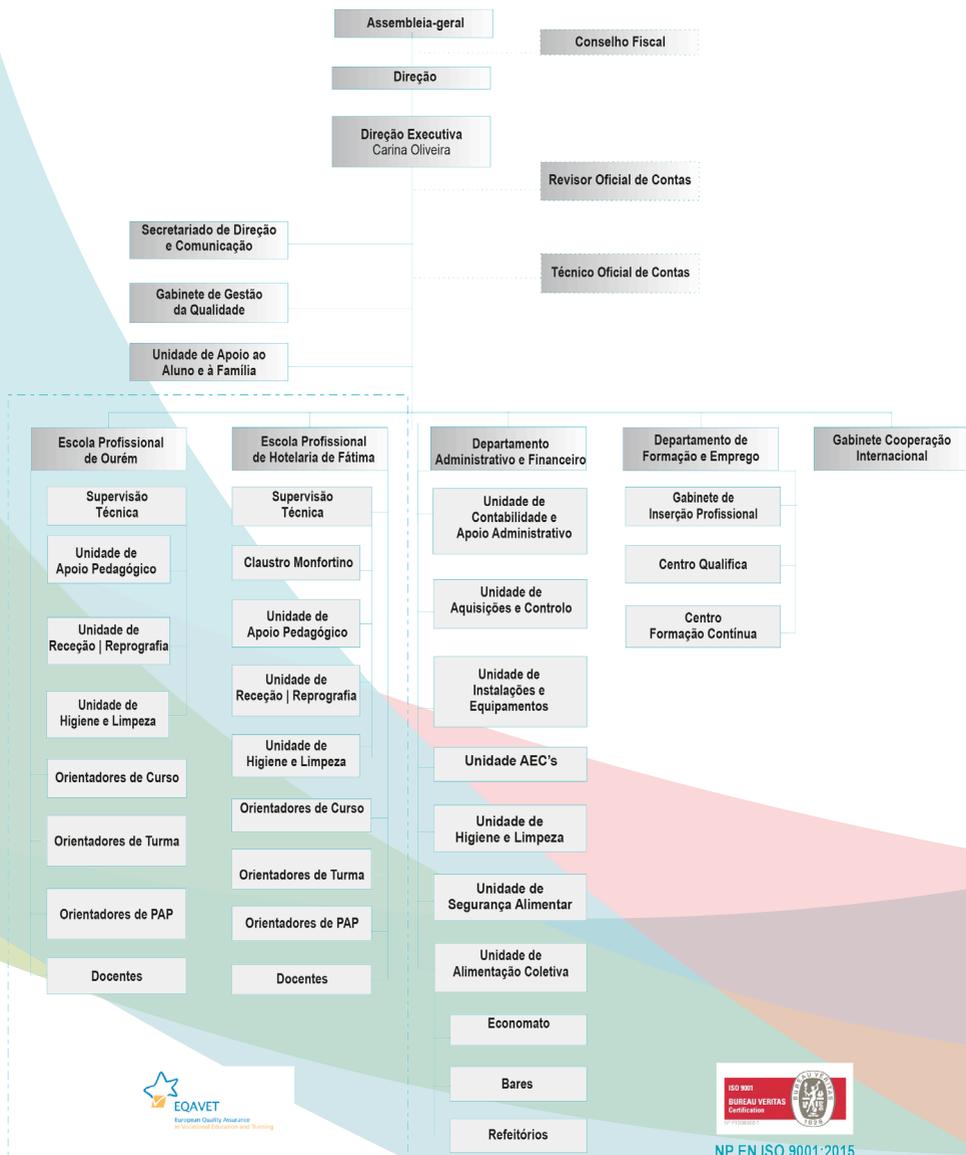
A Insignare - Associação de Ensino e Formação é, hoje, uma entidade de âmbito regional.

É entidade proprietária da Escola Profissional de Ourém e da Escola Profissional de Hotelaria de Fátima, que direcionam a sua atividade para a formação inicial de nível 4 (Cursos Profissionais) tendo como público-alvo os jovens.

É ainda proprietária de um Departamento de Formação e Emprego denominado LIFE - Local de Inserção, Formação e Emprego (a funcionar na Escola Profissional de Ourém). Este departamento agrupa quatro áreas de trabalho que se complementam entre si: Centro de Formação Contínua; Gabinete de Inserção Profissional; Centro Qualifica; Gabinete de Cooperação Internacional.

O objetivo do LIFE é disponibilizar à comunidade local e regional um serviço transversal que não somente vá ao encontro das necessidades pontuais numa destas quatro áreas citadas, sentida pelos clientes individuais ou organizacionais, como permita uma oferta cruzada de alternativas e/ou complementos formativos e profissionais. Assim, almeja-se um serviço que integre e disponibilize a quem o procure, de forma rápida e adequada a cada situação, várias componentes: compatibilização entre oferta e procura de emprego, formação profissional, apoio social, orientação vocacional e profissional, oportunidades de colocação/aprendizagem e negócios no estrangeiro.

## 4. Organograma



NP EN ISO 9001:2015

## 5. Âmbito

### 5.1. NP EN ISO 9001:2015

- » Gestão de processos de educação, formação profissional e cooperação internacional na área do conhecimento;
- » Promoção e desenvolvimento de serviços de inserção profissional.

14 de junho de 2017

### 5.2. EQAVET

- » Gestão da implementação dos indicadores 4, 5 e 6 do quadro de referência EQAVET, assim como o uso do ciclo, descritores e princípios da qualidade na prática pedagógica das escolas.

17 de março de 2017

## 6. Política de Qualidade

A Política da Qualidade da Insignare visa efetuar o enquadramento com orientações que facilitem a execução da sua missão com o envolvimento de todas as suas partes interessadas de modo a assegurar:

- » A implementação de uma cultura de exigência, profissionalismo, dinamismo e compromisso que mobilize os colaboradores para a sustentabilidade da Insignare;
- » Uma oferta formativa e de serviços para as reais necessidades e expectativas dos utentes e clientes, contribuindo para o desenvolvimento económico e social do Concelho de Ourém e da região envolvente, garantindo uma formação de alta qualidade;
- » Proporcionar aos utentes uma formação geral, científica, tecnológica e prática, visando a sua inserção socioprofissional e permitindo o prosseguimento de estudos;
- » Preparar os utentes para o exercício profissional qualificado;
- » Proporcionar aos utentes contactos com o mundo do trabalho e experiências profissionais de carácter sistemático, quer nacionais quer internacionais;
- » Promover o trabalho em articulação com as instituições económicas, profissionais, associativas, sociais e culturais da região, tendo em vista a adequação da oferta formativa às suas necessidades específicas e a otimização dos recursos disponíveis;
- » O aumento do grau de envolvimento e empatia das diferentes partes interessadas com atividade da Insignare;
- » O cumprimento dos requisitos aplicáveis e a melhoria contínua do desempenho do sistema de gestão da qualidade, com vista à satisfação dos seus utentes e clientes, bem como à operacionalidade dos seus processos e procedimentos.

A Política da Qualidade foi estabelecida de modo a proporcionar um enquadramento e revisão dos objetivos da Qualidade.

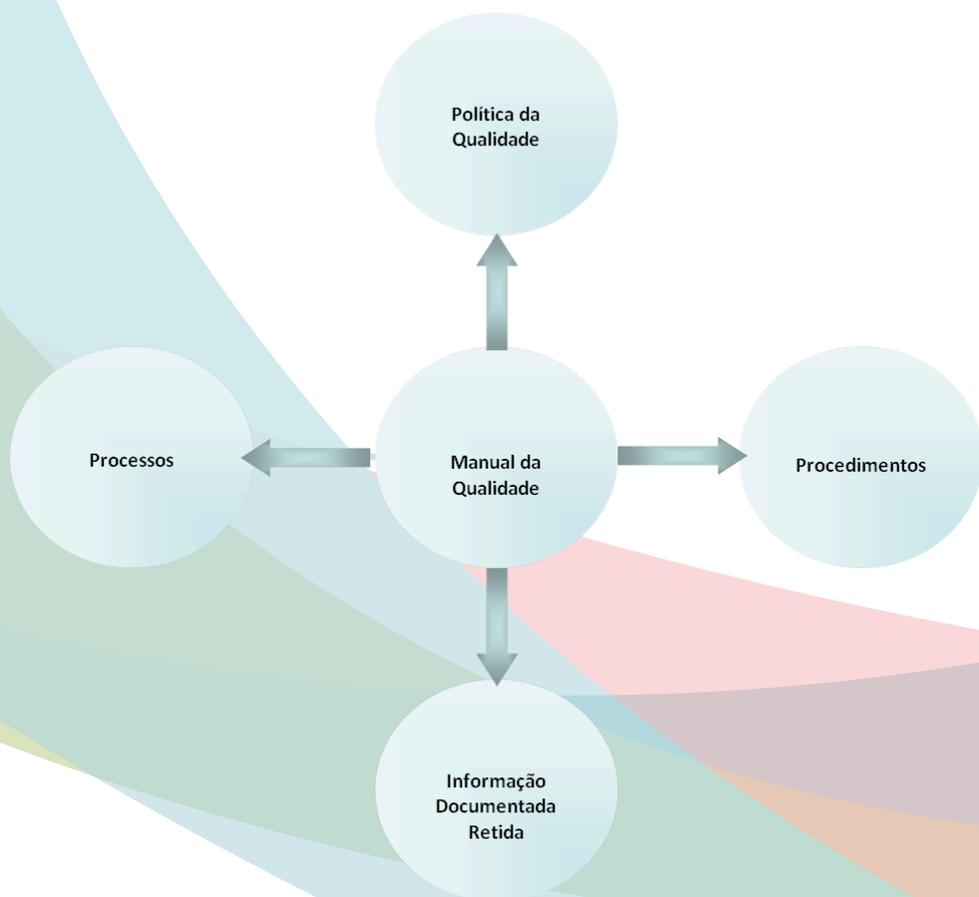
Ourém, 14 de dezembro de 2016



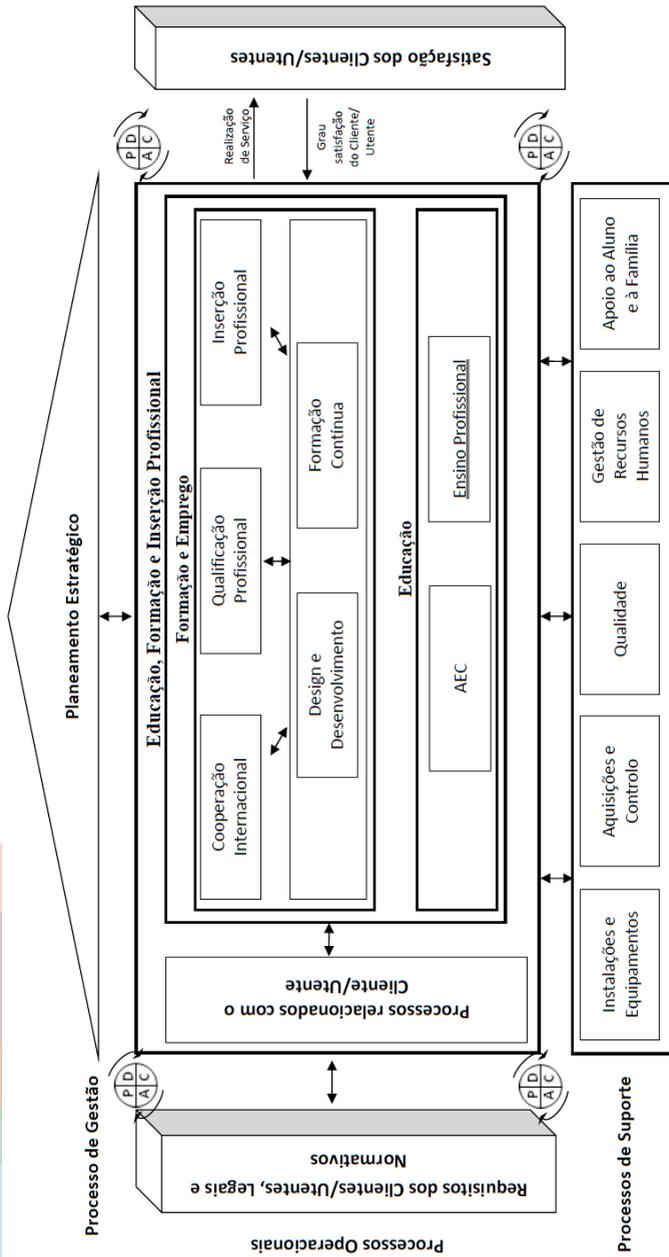
(Assinatura do Diretor Executivo)

## 7. Sistema de Gestão da Qualidade

### 7.1. Estrutura Documental



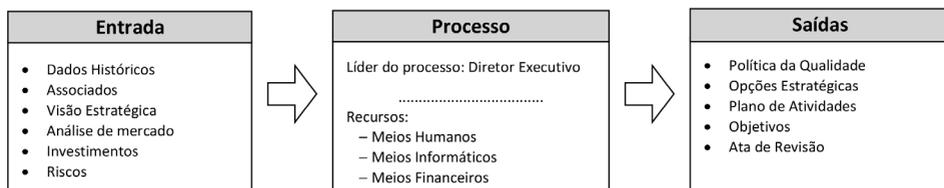
## 7.2. Modelo Geral de Processos



## 7.3. Processos

### 7.3.1. Processos de Gestão

#### 7.3.1.1. Planeamento Estratégico



Atividades	DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC	GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF	Descrição	Inf. Doc.
Opções Estratégicas	●														O Diretor Executivo, em conjunto com a Direção, estabelece uma estratégia a médio prazo, tendo em conta as ameaças e oportunidades de melhoria	---
Política e Objetivos da Qualidade	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Define a Política da Qualidade e estabelece os objetivos	INS108 INS111
Plano de Atividades	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Aprovação do Plano anual de Atividades	Plano de Atividades
Planeamento da Qualidade	●	○													Aprovação do planeamento da qualidade	INS110
Revisão pela Gestão	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade	INS109

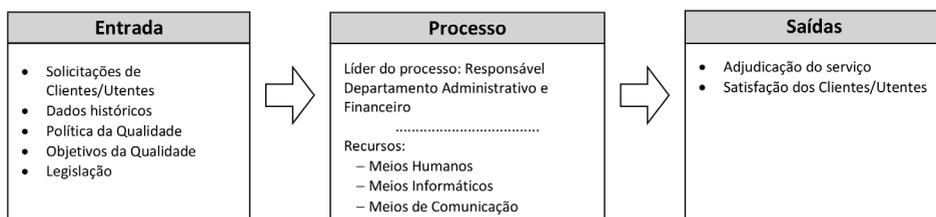
Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

## 7.3.2. Processos Operacionais

### 7.3.2.1. Processo relacionado com o Cliente/Utente



Atividades	DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC	GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF	Descrição	Inf. Doc.
Análise de mercado e prospeção			●		○	○							○		Análise da dimensão do mercado e respetiva prospeção	---
Gestão Comercial			●		○	○		○							Análise das condições de consulta. Avaliação da exequibilidade. Elaboração de proposta/contrato e obtenção da adjudicação	PGQ006
Satisfação dos Clientes/Utentes			●	○	○	○		○					○		Análise de reclamações e envio de inquérito aos Clientes/Utentes	PGQ006
Controlo de serviço não conforme			●	○	○	○		○					○		Análise das causas, definição de ações e avaliação da respetiva eficácia	PGQ005

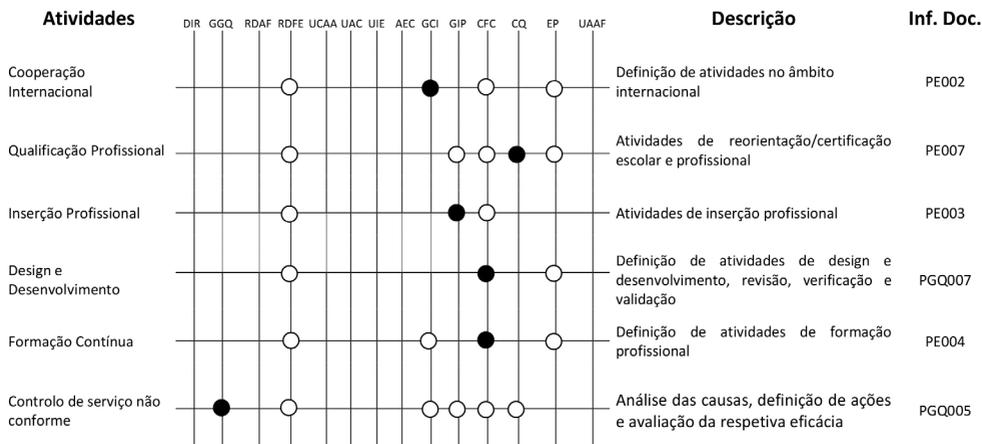
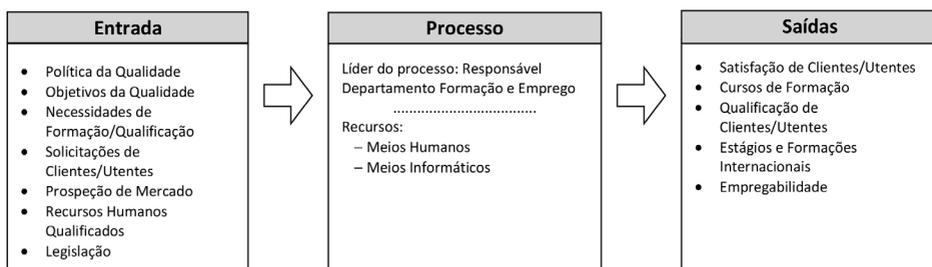
Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

## 7.3.2.2. Processo de Educação, Formação e Inserção Profissional

### 7.3.2.2.1. Formação e Emprego

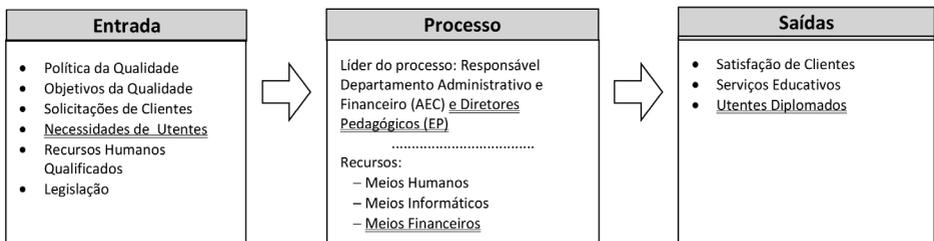


Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

### 7.3.2.2.2. Educação



Atividades	DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC	GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF	Descrição	Inf. Doc.
Contratação de Docentes			●					○					○		Contratação dos Docentes selecionados	PE005
Desenvolvimento das AEC			○					●							Desenvolvimento das atividades conforme definido em plano de atividades	PE005
<u>Desenvolvimento das atividades do EP</u>	○		○		○								●	○	<u>Desenvolvimento das atividades conforme definido no procedimento específico</u>	<u>PE008</u>
Avaliação		●	○					○							Avaliação do serviço prestado	PE005
Controlo de serviço não conforme		●	○					○						○	Análise das causas, definição de ações e avaliação da respetiva eficácia	PGQ005

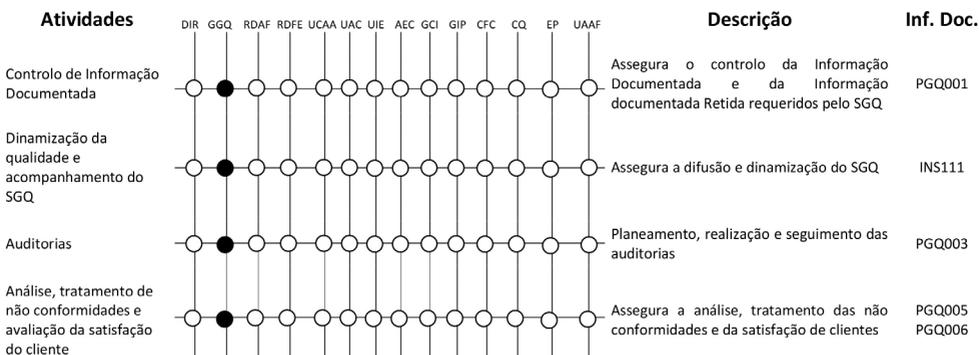
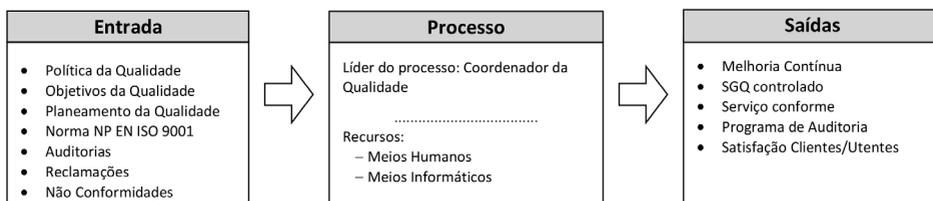
Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

### 7.3.3. Processos de Suporte

#### 7.3.3.1. Qualidade

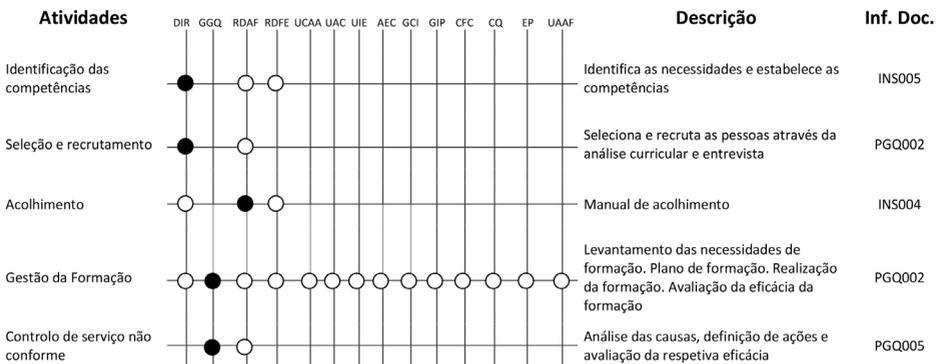
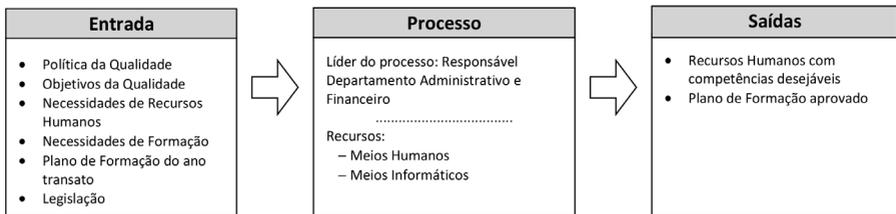


Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

### 7.3.3.2. Gestão dos Recursos Humanos

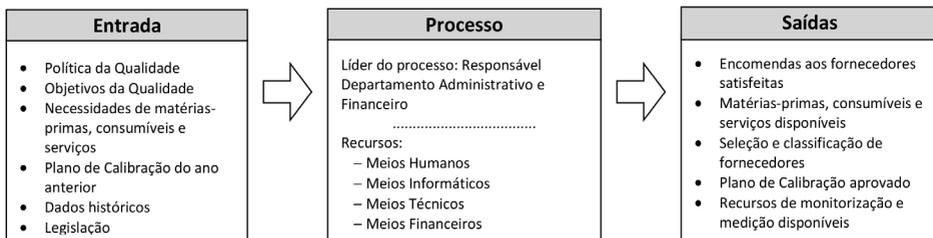


Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

### 7.3.3.3. Aquisições e Controlo



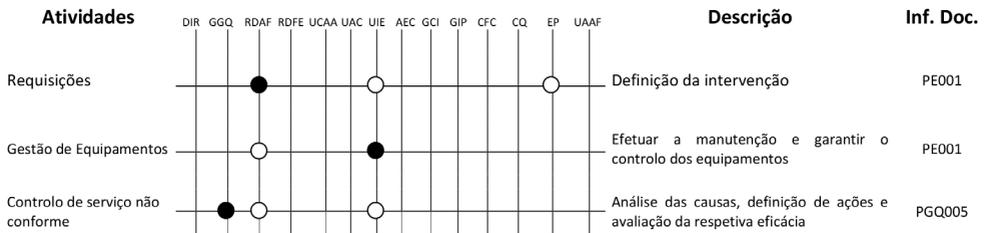
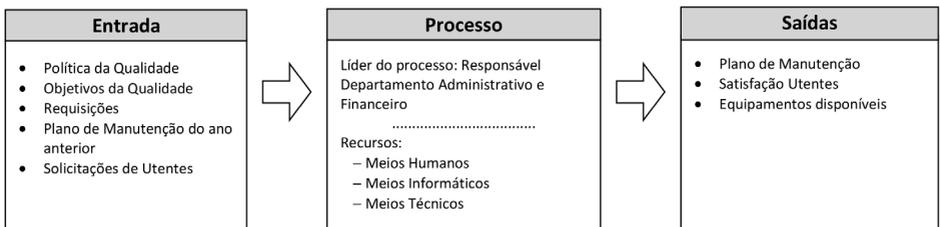
Atividades	DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC	GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF	Descrição	Inf. Doc.
Seleção de fornecedores			●		○	○									Seleção de novos fornecedores	PGQ004
Gestão de encomendas			●		○	○									Encomendas aos fornecedores. Receção de matérias-primas, consumíveis, serviços e respetivo controlo	PGQ004
Controlo de produto/serviço não conforme		●	○		○	○									Controlo de produto/serviço não conforme	PGQ005
Recursos de Monitorização e Medição			●			○	○								Assegurar o controlo e o funcionamento dos recursos de monitorização e medição	INS099
Avaliação de fornecedores	●	○	○	○											Classificação e avaliação de fornecedores	PGQ004

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

### 7.3.3.4. Instalações e Equipamentos

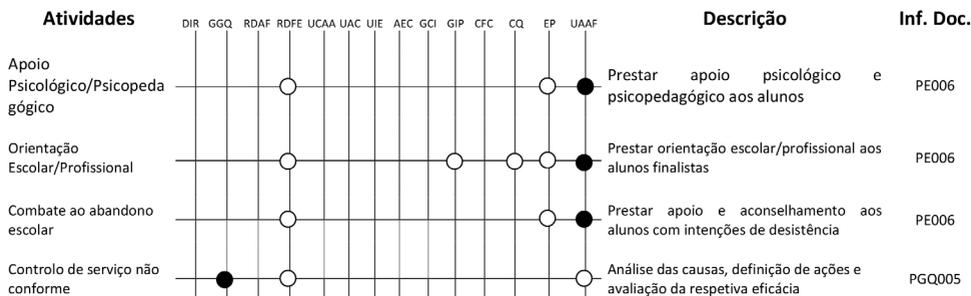
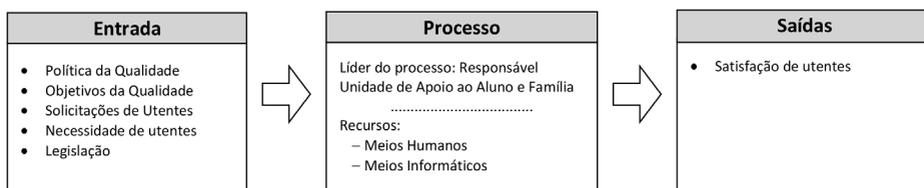


Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

### 7.3.3.5. Apoio ao Aluno e à Família



Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

DIR	GGQ	RDAF	RDFE	UCAA	UAC	UIE	AEC
Diretor Executivo	Gabinete Gestão Qualidade	Responsável Departamento Administrativo e Financeiro	Responsável Departamento Formação e Emprego	Unidade de Contabilidade e Apoio Administrativo	Unidade de Aquisições e Compras	Unidade de Instalações e Equipamentos	Atividades de Enriquecimento Curricular

GCI	GIP	CFC	CQ	EP	UAAF
Gabinete de Cooperação Internacional	Gabinete de Inserção Profissional	Centro de Formação Contínua	Centro Qualifica	Ensino Profissional	Unidade de Apoio ao Aluno e à Família

## 7.4 Revisão pela Gestão

A Direção deve proceder à revisão do sistema de gestão da qualidade, em intervalos planeados, no mínimo uma vez por ano, para assegurar a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da Insignare.

Esta revisão tem em consideração os requisitos definidos no ponto 9.3 do referencial normativo.



## 7.5 Tabela comparativa entre Requisitos Normativos e Processos

Requisitos Normativos	Processos										
	Planto. Estrat.	Form. / Emp.	D&D	EP	AEC	Inst. e Eqtos.	Aquis. e Controlo	Q	GRH	Apoio Aluno e família	Cliente / Utente
4.1 Compreender a Organização e seu contexto	x										
4.2 Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas	x										
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	x										
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	x										
5.1 Liderança e compromisso	x										
5.1.2 Foco no cliente		x	x	x	x		x	x		x	x
5.2.1 Estabelecer a política da qualidade	x										
5.2.2 Comunicação da política da qualidade	x							x			
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	x								x		
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	x										
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	x							x			
6.3 Planeamento das alterações	x							x			
7.1 Recursos	x										
7.1.2 Pessoas									x		
7.1.3 Infraestrutura							x				
7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos						x			x		
7.1.5 Recursos de monitorização e medição							x				
7.1.6 Conhecimento organizacional	x								x		
7.2 Competências									x		
7.3 Consciencialização	x							x	x		
7.4 Comunicação	x							x	x		
7.5 Informação documentada								x			
8.1 Planeamento e controlo operacional		x		x	x					x	
8.2 Requisitos para produtos e serviços		x		x	x					x	x
8.2.1 Comunicação com o cliente											
8.2.2 Determinação dos requisitos para produtos e serviços		x		x	x					x	x
8.2.3 Revisão dos requisitos para produtos e serviços		x		x	x					x	x
8.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços		x		x	x					x	x

Requisitos Normativos	Processos										
	Planto. Estrát.	Form. / Emp.	D&D	EP	AEC	Inst. e Eqtos.	Aquis. e Controlo	Q	GRH	Apoio Aluno e família	Cliente / Utente
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços			x	x							
8.3.2 Planeamento do design e das alterações											
8.3.3 Entradas para design e alterações			x	x							
8.3.4 Controlos do design e do desenvolvimento			x	x							
8.3.5 Saídas do design e desenvolvimento			x	x							
8.3.6 Alterações do design e desenvolvimento			x	x							
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores		x		x	x		x				
8.4.2 Tipo e extensão do controlo		x		x	x		x				
8.4.3 Informação para fornecedores externos		x		x	x		x				
8.5 Produção e prestação do serviço											
8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço		x		x	x					x	
8.5.2 Identificação e rastreabilidade		x		x	x					x	
8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos		x		x	x					x	x
8.5.4 Preservação		x		x	x					x	
8.5.5 Atividades posteriores à entrega		x		x	x					x	
8.5.6 Controlo das alterações		x		x	x					x	
8.6 Libertação dos produtos e serviços		x		x	x					x	
8.7 Controlo de saídas não conformes		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação											
9.1.2 Satisfação do cliente		x		x	x			x		x	x
9.1.3 Análise e avaliação								x			
9.2 Auditoria interna								x			
9.3 Revisão pela gestão											
9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão	x										
9.3.3 Saídas da revisão pela gestão	x										
10. Melhoria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10.2 Não conformidade e ação corretiva	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10.3 Melhoria contínua	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x





**Insignare - Associação de Ensino e Formação**  
Edifício Paço do Conde, Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 2490-548 OUREM  
Telef: +351 249 545 721 | E-mail: [sec@insignare.pt](mailto:sec@insignare.pt)

