

Manual da Qualidade

outubro - 2024
VERSÃO 11

FICHA TÉCNICA:

Título	Manual da Qualidade
Autoria	Área da Qualidade
Coordenação	Direção
Redação	Área da Qualidade
Ano de Realização/Atualização	2024 – 11.ª Versão
Versão	
Aprovado pela Direção em 2024/10/30	_____
	(Assinatura da Direção)
Propriedade	INOVINTER – Centro de Formação e de Inovação Tecnológica Av. Almirante Reis, n.º 45 – R/C Dto 1150-010 Lisboa

Índice

1. INTRODUÇÃO	5
1.1. Promulgação do Manual da Qualidade	5
APRESENTAÇÃO DO INOVINTER	6
2.1. Dados de Identificação do INOVINTER	6
2.2. História e Descrição do INOVINTER.....	7
REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES	10
3.1. Referências	10
3.2. Termos, Definições e Abreviaturas	10
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	11
4.1. O INOVINTER e o Seu Contexto	11
4.2. Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas.....	11
4.3. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.....	11
4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos	12
4.4.1. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade	12
5. LIDERANÇA	17
5.1. Liderança e Compromisso	17
5.2. Foco no Cliente.....	17
5.3. Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade.....	19
5.4. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	21
5.4.1. Matriz de Responsabilidade.....	22
5.4.2. Comunicação Interna	22
6. PLANEAMENTO	23
6.1. Tratamento dos Riscos e Oportunidades	23
6.2. Objetivos da Qualidade e Planeamento para os Atingir	23
7. SUPORTE.....	25
7.1. Recursos	25
7.1.1. Provisão de Recursos	25
7.1.2. Recursos Humanos.....	25
7.1.3. Infraestrutura.....	26
7.1.4. Ambiente de Trabalho	26
7.1.5. Recursos de Monitorização e Medição.....	26
7.1.6. Conhecimento Organizacional	26
7.2. Competências e Consciencialização	27
7.3. Comunicação	27
7.4. Informação Documentada	28
7.4.1. Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.....	28
7.4.1.1. Manual da Qualidade	29
7.4.2. Controlo dos Documentos	31
7.4.3. Controlo dos Registos	32

8.	OPERACIONALIZAÇÃO	33
8.1.	Planeamento e Controlo Operacional	33
8.2.	Requisitos relacionados com o cliente	33
8.3.	Design e Desenvolvimento	34
8.4.	Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos	34
8.5.	Produção e Prestação do Serviço	34
8.6.	Libertação de Produtos e Serviços	36
8.7.	Controlo de Saídas Não Conformes	36
9.	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	37
9.1.	Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	37
9.2.	Auditoria Interna	37
9.3.	Revisão pela Gestão	38
10.	MELHORIA	40
10.1.	Não conformidade e ação corretiva	40
10.2.	Melhoria Contínua	40
11.	SÍNTESE DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ E CORRESPONDÊNCIA COM OS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001	41
12.	REGISTO DE ALTERAÇÕES AO MANUAL DA QUALIDADE	45

1. INTRODUÇÃO

1.1. Promulgação do Manual da Qualidade

O Conselho de Administração (CA) do INOVINTER assume a Qualidade como fator determinante da cultura organizacional.

O Manual da Qualidade (MQ) constitui o suporte material para os processos e procedimentos do INOVINTER e para a execução do conjunto de ações inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); o MQ refere ainda os meios adotados pelo INOVINTER para assegurar a Qualidade adequada aos serviços prestados, de modo a satisfazer os seus clientes e as demais partes interessadas.

Compete à Direção, por delegação do CA, fazer observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual e que satisfazem os requisitos da norma NP EN ISO 9001, dos referenciais aplicáveis ao setor e da legislação em vigor.

O CA nomeou o Dr. João Paulo Borrego como Representante da Gestão para a Qualidade (RGQ) e atribuiu-lhe a responsabilidade e a autoridade necessárias para garantir a eficácia do SGQ, respondendo diretamente ao CA nesta matéria.

O CA nomeou também a Dra. Aida Duarte como Gestora da Qualidade (GQ) que, independentemente de outras funções, possui a responsabilidade e autoridade necessárias para garantir a eficácia do SGQ, assegurando a operacionalidade e atualização constante do mesmo. A GQ também é responsável por manter o RGQ permanentemente informado sobre o desempenho do SGQ.

Foi igualmente nomeada a Comissão da Qualidade (CQ), composta pelos Grupos “Gestão e Planeamento” (coordenado pela Chefia da Unidade de Gestão), “Gestão da Formação” (coordenado pela Chefia da Unidade de Qualificação) e “Avaliação e Melhoria” (coordenado pela Gestora da Qualidade). A CQ é ainda constituída pelos/as coordenadoras/es regionais do Centro, Sul e Norte. A CQ, em estreita colaboração com a GQ, pretende ser a estrutura dinamizadora da implementação do SGQ nas diversas Unidades Orgânicas, Delegações Regionais (DR) e Polos do INOVINTER.

Estas determinações são de cumprimento obrigatório por todos os/as trabalhadores/as e colaboradores/as do INOVINTER, no âmbito do seu campo de atuação.

Este Manual é revisto anualmente quanto à sua adequação, sendo atualizado sempre que necessário.

O INOVINTER, na figura dos seus Órgãos Sociais, manifesta o seu compromisso para com a Qualidade e em conformidade, promulga a presente edição do Manual da Qualidade.

O Conselho de Administração

Lisboa, 30 de outubro de 2024

APRESENTAÇÃO DO INOVINTER

2.1. Dados de Identificação do INOVINTER

Denominação Social	<ul style="list-style-type: none">• INOVINTER - Centro de Formação e de Inovação Tecnológica
Sede Social	<ul style="list-style-type: none">• Av. Almirante Reis, nº 45 - 1º Esq.• 1150-010 Lisboa
Contatos	<ul style="list-style-type: none">• 214 163 010• geral@inovinter.pt
Estrutura Jurídica	<ul style="list-style-type: none">• Entidade de direito público, sem fins lucrativos, com autonomia administrativa, financeira e património próprio.
Atividade Principal	<ul style="list-style-type: none">• Formação Profissional
CAE	<ul style="list-style-type: none">• 85591
NIPC	<ul style="list-style-type: none">• 504 797 956
URL	<ul style="list-style-type: none">• www.inovinter.pt

2.2. História e Descrição do INOVINTER

O INOVINTER - Centro de Formação e de Inovação Tecnológica, foi criado ao abrigo do DL nº 165/85, de 16 de maio, pela Portaria nº 407/98, formado entre o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses (CGTP-IN). É um organismo dotado de personalidade jurídica de direito público, sem fins lucrativos, com autonomia administrativa, financeira e património próprio.

Este Centro de Formação tem como atribuições a promoção da atividade de formação profissional para valorização dos recursos humanos numa perspetiva transversal a todas atividades económicas, através de ações de formação profissional, seminários e estágios, nas suas várias modalidades, consoante os diagnósticos de necessidades previamente elaborados, bem como a realização de projetos de intervenção social e a prestação de serviços de consultoria e desenvolvimento organizacional.

O INOVINTER define-se por um Centro de Formação Protocolar que, desde o seu início, procurou adquirir identidade própria, numa estratégia de intervenção que procura responder às preocupações nacionais, mas, sobretudo, que procura responder às necessidades locais que são determinadas por dinâmicas específicas, nomeadamente ao nível empresarial e Planos de Desenvolvimento Regional, sempre com a finalidade de fixar populações trabalhadoras de forma qualificante.

Somos um Centro de Formação Profissional, geograficamente implantado em todo o país, com uma equipa nacional, tecnicamente preparada para responder às mais diversas solicitações.

Somos um Centro de Formação Profissional que se preocupa com a inclusão social, a todos os níveis, e que combate as assimetrias regionais, levando a formação ao interior do país.

A nossa expansão, fruto do trabalho desenvolvido numa política de proximidade às comunidades mais afastadas dos centros de poder e decisório, permite-nos estarmos hoje em todo o país com 3 Delegações Regionais: Norte (Braga), Centro (Coimbra) e Sul (Vila Viçosa), com Sede em Lisboa e polos distribuídos por Portugal Continental, desde Viana do Castelo até Vila Real de Santo António.

De forma dinâmica, descentralizada e de uma cada vez maior proximidade às populações, temos a formação que, em parceria com os mais diversos atores sociais locais, levamos a pequenas localidades também elas periféricas, aos centros urbanos do interior do país e que, até á data, já abrangeu mais de 300 localidades. Um projeto que se orienta por princípios de sustentabilidade económica e social e com o qual o INOVINTER foi distinguido com um Prémio de Boas Práticas.

O INOVINTER é um Centro de Formação Profissional que procura ser inovador, mantendo-se na vanguarda de algumas temáticas emergentes: Energias Alternativas; Empreendedorismo, em complemento de uma política de inclusão social; Igualdade de Oportunidades; Atividades que se relacionam com Artes/profissões tradicionais. Ou, também, formação cívica onde incluimos a prevenção e ataque a incêndios, questões ambientais, primeiros socorros, etc.

Somos um Centro de Formação que, trabalhando de forma estruturada pela inclusão social, integra vários consórcios a nível nacional e/ou regional e local, através dos quais se procura

combater, integradamente, a discriminação e exclusão social, junto dos mais diversos públicos, níveis etários e geográficos.

Pensando, concebendo e atuando na perspetiva da qualificação dos Recursos Humanos do país, como meio indispensável à sustentabilidade social e económica do país, o INOVINTER promove formação com dupla certificação, complementada pelo seu Centro Qualifica, através do qual pretendemos contribuir, também, para a melhoria de qualificações escolares e profissionais, a partir de competências já adquiridas e/ou a complementar em percursos formativos específicos.

Somos um Centro de Formação que aposta na melhoria contínua dos serviços prestados aos seus clientes e às outras partes interessadas, e foi com vista a essa melhoria continua que o INOVINTER investiu na certificação da qualidade pela norma ISO 9001 e incorporou o Sistema de garantia da qualidade – EQAVET (Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissional).

O INOVINTER ao implementar uma estratégia para a qualidade está a realizar um investimento que lhe proporcionará mais-valias internas e externas. Internas no que diz respeito ao aumento da eficiência e eficácia que se irá refletir na otimização do fluxo de atividades, na normalização de procedimentos, na melhoria do relacionamento interfuncional, com reflexos evidentes na qualidade dos serviços prestados. Externas, através da certificação, de acordo com os requisitos da norma 9001 e a garantia de uma formação de qualidade, tendo por referência o sistema da qualidade EQAVET.

O sistema EQAVET é um instrumento adotado de forma voluntária, permitindo documentar, desenvolver, monitorizar, avaliar e melhorar a eficiência da oferta de Educação e Formação Profissional (EFP) e a qualidade das práticas de gestão

O INOVINTER pretende que o SGQ, se caracterize por:

- Descrever os processos operativos em procedimentos normalizados, na ótica dos seus executores;
- Definir conceitos;
- Normalizar funções e responsabilidades;
- Compreender as necessidades e expectativas dos seus clientes e outras partes interessadas;
- Determinar as necessidades de comunicação interna e externa na organização;
- Determinar o Contexto da Organização, ou seja, as questões internas e externas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que possam afetar a capacidade do INOVINTER em atingir os resultados definidos para a sua atividade;
- Responsabilizar as atividades chave do processo operativo;
- Identificar e regulamentar os Documentos Controlados e os Registos;

- Estabelecer os Critérios de Avaliação e os processos de medição necessários para avaliar a eficácia dos processos e planear a sua melhoria;
- Identificar os riscos e oportunidades inerentes aos processos e as ações necessárias para tratar esses riscos e oportunidades;
- Ser acessível a qualquer trabalhador/a e colaborador/a, tanto para consulta, como para iniciativas de melhoria e ações de correção;
- Garantir que todos/as os/as trabalhadores/as, a todos os níveis, estão envolvidos na melhoria contínua do processo de trabalho;
- Manter o rigor e a qualidade da formação profissional seguindo os requisitos do sistema EQAVET;
- Promover o pensamento crítico e manter uma atitude proactiva por parte dos formadores que trabalham com o INOVINTER na melhoria das qualificações dos nossos clientes (reforço das competências técnicas e pedagógicas);

O INOVINTER é um Centro de Formação Profissional que se estrutura, orgânica e funcionalmente, com órgãos sociais e trabalhadores/as sempre prontos a responder qualitativamente aos desafios presentes, perspetivando um futuro idóneo e sólido, mas sempre, sempre, em função da população trabalhadora que, cada vez mais, se exige tecnicamente qualificada. Tudo isto é possível com permanente articulação entre todos, nomeadamente entre os dois Parceiros que constituíram o INOVINTER: IEFP, IP e CGTP – IN e os seus representantes em todos os órgãos de gestão: Conselho de Administração, Direção, Conselho Técnico-Pedagógico e Comissão de Fiscalização.

REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES

3.1. Referências

O presente Manual da Qualidade foi elaborado de acordo com as orientações descritas nas normas:

- NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;
- NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- EQAVET - Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissional (EFP);
- Legislação em vigor, aplicável ao setor.

3.2. Termos, Definições e Abreviaturas

Os termos e definições utilizados no INOVINTER estão de acordo com o conteúdo das normas da série NP EN ISO 9000.

A terminologia específica do setor de atividade consta na legislação em vigor ou é de utilização corrente no INOVINTER.

As abreviaturas utilizadas no INOVINTER encontram-se descritas no AQ04 – Lista de Abreviaturas e Siglas.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. O INOVINTER e o Seu Contexto

O Contexto do INOVINTER pode ser consultado no documento Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades (PGRO), que é revisto anualmente, aquando da realização deste documento.

Para o INOVINTER, identificar o seu contexto não é um processo novo, e anualmente faz uma revisão às questões internas e externas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica, que possam afetar a sua capacidade em atingir os resultados definidos para o seu Sistema de Gestão da Qualidade.

4.2. Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas

O objetivo central do INOVINTER é a satisfação de todas as partes interessadas nos resultados das suas atividades.

O INOVINTER define como seus Clientes e partes interessadas, os identificados no subcapítulo 5.2 deste manual.

A ação de gestão de expetativas das partes interessadas e a integração das suas sugestões, ideias e orientações processam-se de forma interativa e, ocorre em momentos determinantes da definição das atividades, estratégias e na planificação e, ainda, no quotidiano, permitindo que as partes interessadas sintam que as suas necessidades e preocupações são consideradas. Por outro lado, esta atitude tem aberto os canais de comunicação entre as partes interessadas, nomeadamente, com os parceiros institucionais que integram os órgãos sociais, de entre os quais, o Conselho de Administração, órgão responsável pela gestão do Centro.

A aferição das necessidades e expetativas das partes interessadas é feita em vários momentos, que se encontram identificados nas Fichas de Processo e anualmente, aquando da elaboração do Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades. O tratamento e gestão dessas necessidades e expetativas é feito, anualmente, no Relatório da Revisão pela Gestão.

A gestão das expetativas das partes interessadas permite aumentar a probabilidade de sucesso da atividade, diminuir os riscos e atingir os objetivos/metasp.

4.3. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ aplica-se a toda a atividade do INOVINTER: *promoção e realização de projetos de formação e de intervenção social; prestação de serviços de consultoria e desenvolvimento organizacional, no âmbito da formação profissional.*

Estes serviços são assegurados através dos Processos de Realização identificados no subcapítulo 4.4.

A tabela seguinte define a não aplicabilidade em relação aos requisitos da NP EN ISO 9001:

Requisito NP EN ISO 9001	7.1.5 Recursos de Monitorização e Medição
Justificação	<p>Os serviços prestados pelo INOVINTER inserem-se no âmbito da: <i>promoção e realização de projetos de formação e de intervenção social; prestação de serviços de consultoria e desenvolvimento organizacional, no âmbito da formação profissional</i>; a evidência da conformidade destas atividades não implica a monitorização e medição com recurso a equipamentos. Considera-se, portanto, que a não aplicabilidade deste requisito não afeta a capacidade do INOVINTER para satisfazer os seus clientes.</p> <p>Contudo, o INOVINTER utiliza um conjunto de instrumentos de avaliação cuja elaboração, aplicação, tratamento estatístico e análise são considerados nos Processos e Guias de Orientações associados e no capítulo 9 deste Manual.</p>

4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos

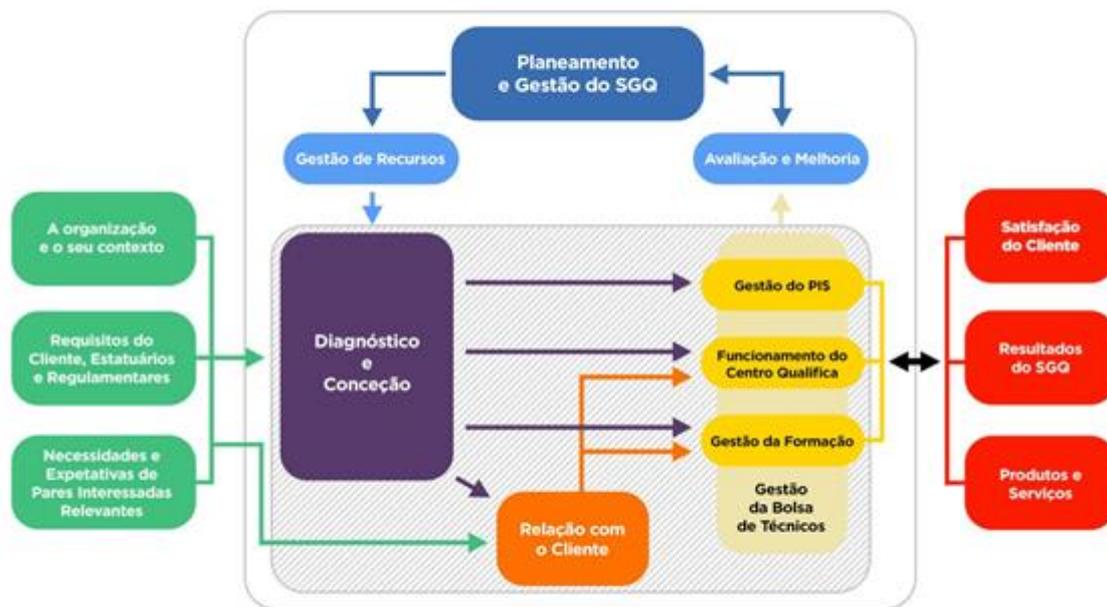
4.4.1. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade e à aplicação do mesmo no INOVINTER são os seguintes:

- **Processos de Realização:**
 - Diagnóstico e Conceção;
 - Relação com o Cliente;
 - Gestão da Formação;
 - Gestão de Projetos de Intervenção Social;
 - Funcionamento do Centro Qualifica;
 - Gestão da Bolsa de Técnicos;
- **Processos de Gestão:**
 - Planeamento e Gestão do SGQ;
 - Gestão de Recursos;
 - Avaliação e Melhoria.

Apresenta-se, em seguida, a arquitetura dos processos do INOVINTER, sua sequência e interação. São também referidos os documentos associados a cada processo, os quais definem as responsabilidades e as autoridades para cada processo, os critérios e métodos para a operação e controlo destes processos, os recursos necessários e os métodos de monitorização e medição:

- **Mapa de Sequência e Interação dos Processos do SGQ do INOVINTER**

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DA QUALIDADE


Processo	Entradas	Saídas	Gestor	Documento de Suporte
Planeamento e Gestão do SGQ	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos do Cliente, Estatutários e Regulamentares Normas de referência Diagnóstico de necessidades Ações empreendidas resultantes da Análise de Risco 	<ul style="list-style-type: none"> SGQ atualizado Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade atualizadas Contexto da Organização definido Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas identificadas Objetivos Estratégicos Planeados e Aprovados Funções necessárias ao funcionamento geral do INOVINTER Necessidades de Recursos Orçamento aprovado Plano de Atividades e Orçamento Elaborado e Aprovado Plano de Investimento de Bens de Capital Plano de Manutenção das Infraestruturas Orientações adicionais da Direção SGQ monitorizado 	DI	PDI01

Processo	Entradas	Saídas	Gestor	Documento de Suporte
		<ul style="list-style-type: none"> Plano da Gestão do Risco e Oportunidades Aprovado Relatório da Execução do Plano de Gestão dos Riscos e Oportunidades Aprovado Relatório de Atividades e Contas Elaborado Relatório da Revisão pela Gestão Aprovado 		
Gestão de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação Desempenho Necessidades de Recursos Funções necessárias ao funcionamento geral do INOVINTER Necessidades de competências dos/as trabalhadores/as Infraestruturas necessárias ao funcionamento geral Plano de Manutenção das Infraestruturas e Equipamentos Requisitos do ambiente de trabalho Necessidades de compras identificadas no PAO e no PIBC 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados da avaliação de desempenho Infraestruturas e equipamentos adequados e mantidos Ambiente de trabalho controlado Bens e serviços adquiridos Fornecedores qualificados Candidaturas apresentadas e encerradas Prestadores de serviços avaliados e qualificados Relatórios Periódicos Plano de Formação Interna 	UG	PUG02
Diagnóstico e Conceção	<ul style="list-style-type: none"> O Inovinter e o seu contexto Requisitos do Cliente, Estatutários e Regulamentares Necessidades e expectativas das Partes Interessadas Necessidades identificadas após a formação / PIS / Centro Qualifica Plano de Formação do ano anterior Plano Estratégico de Intervenção do ano anterior Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de necessidades Oferta de Prestação de Serviços Plano de Formação Plano Estratégico de Intervenção Fichas de Curso Orientações administrativas, técnicas e pedagógicas Homologações e certificações obtidas Projetos de Intervenção Social Protocolos de parceria 	UQ	POF03
Relação com o Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos do Cliente, Estatutários e Regulamentares Oportunidades de divulgação 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação realizada Propostas adjudicadas Inscrições Confirmadas 	UQ	POF04

Processo	Entradas	Saídas	Gestor	Documento de Suporte
	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de Informação/Inscrição/Propostas • Critérios de seleção • Capacidade de resposta • Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco 			
Gestão da Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação Realizada • Plano de Formação • Fichas de Curso • Protocolos de Parcerias • Inscrições confirmadas • Propostas adjudicadas • Bolsa de Técnicos/as atualizada • Ações empreendidas resultantes da Análise de Risco 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos realizados • Instrumentos de avaliação preenchidos • HumanTrain Atualizado • Exec. Atualizado • Faturas emitidas • Certificados de Formação entregues • Dados tratados estatisticamente • Relatórios Periódicos • Relatório de Atividade e Contas • Pagamento dos/as Técnicos/as Processados/Pagos • Apoios Sociais Processados e Pagos 	UQ	POF05
Gestão do PIS	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos de Intervenção Social (PIS) • Protocolos de parceria • Bolsa de Técnicos atualizada • Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco 	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos de Intervenção Social implementados • Instrumentos de avaliação preenchidos 	UQ	POF06
Gestão da Bolsa de Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Candidaturas de Técnicos/as • Instrumentos de avaliação preenchidos • Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco 	<ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de Técnicos/as Atualizada • Análise dos dados provenientes dos instrumentos de avaliação aplicados feita e divulgada 	UQ	POF07
Avaliação e Melhoria	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de necessidades • Dados tratados estatisticamente • Relatórios periódicos • Relatórios de Satisfação das Partes Interessadas • Plano de Atividades e Orçamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ações corretivas e de melhoria continua implementadas e com avaliação da eficácia feita • Ações para tratar os riscos e as oportunidades estão implementadas e com avaliação da eficácia feita • SGQ revisto, atualizado e monitorizado 	AQ	PAQ08

Processo	Entradas	Saídas	Gestor	Documento de Suporte
	<ul style="list-style-type: none"> Entradas para a Revisão do SGQ Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco Ações empreendidas resultantes da intervenção de Grupos de Trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Fichas de Análise dos Riscos preenchidas e validadas Plano da Gestão do Risco e Oportunidades Elaborado Relatório da Execução do Plano da Gestão do Risco e Oportunidades Elaborado Relatório de Atividades da Qualidade Elaborado Relatório da Revisão pela Gestão Elaborado 		
Funcionamento do Centro Qualifica	<ul style="list-style-type: none"> PEI Aprovado Divulgação realizada Inscrições confirmadas Bolsa de Técnicos atualizada Ações apreendidas resultantes da Análise do Risco 	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento para oferta formativa e educativa Certificado / Diploma de competências 	UQ	POF09

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e Compromisso

Os Órgãos Sociais do INOVINTER manifestam o seu compromisso com o SGQ através das seguintes ações:

- Os Órgãos Sociais expressam formalmente o seu engajamento organizacional com a qualidade ao definir a Missão, Visão, Princípios e Valores e Política da Qualidade do INOVINTER;
- O CA nomeou o Diretor como Representante da Gestão para a Qualidade (RGQ);
- A Direção comunica a todos/as os/as trabalhadores/as e colaboradores/as a importância de cumprir com os requisitos dos clientes;
- Os Órgãos Sociais asseguram que os objetivos da Qualidade são estabelecidos;
- Os Órgãos Sociais asseguram a promoção da utilização da abordagem por processos e o pensamento baseado no risco;
- Anualmente é feita uma revisão formal ao SGQ de acordo com o estabelecido na secção 9.3 deste manual. Esta revisão é parte integrante do AQ18 - Relatório da Revisão pela Gestão, o qual é analisado em reunião, com a participação do CA e da Direção;
- O CA e/ou a Direção aprovam todos os Planos decorrentes do funcionamento do SGQ, nomeadamente o Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades.

5.2. Foco no Cliente

O objetivo central do INOVINTER é a satisfação de todas as partes interessadas nos resultados das suas atividades.

Para o INOVINTER, os seus Clientes são aqueles a que se destina a sua atividade. A satisfação dos seus Clientes é primordial pois, Clientes satisfeitos fomentam vantagens competitivas, facilitando o cumprimento dos objetivos definidos para o seu SGQ. Por isso, o INOVINTER monitoriza regularmente a satisfação dos seus clientes e toma medidas que lhe permite melhorar e superar as suas necessidades e expectativas.

O INOVINTER define como seus Clientes os seguintes:



As Outras Partes Interessadas, embora não sejam os recetores diretos dos serviços prestados pelo INOVINTER são pessoas, entidades e organismos, que são pertinentes para o desenvolvimento da sua atividade.



Para alcançar a satisfação das mesmas a Direção, em conjunto com os/as trabalhadores/as e colaboradores/as, definiram os processos com impacto direto na identificação dos requisitos de todas as partes interessadas, inclusive dos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, e na melhoria contínua da sua satisfação, tendo-os designado por **Processos de Realização** (apresentados em 4.4.1).

O desempenho destes processos, diretamente ligados ao cumprimento dos requisitos, é revisto e melhorado com base em indicadores, nos resultados das auditorias internas e na análise dos riscos e oportunidades, feita anualmente.

A satisfação das partes interessadas é avaliada pelo INOVINTER, conforme aplicável.

5.3. Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade

Os Órgãos Sociais do INOVINTER definem e formalizam o seu compromisso para com a Qualidade através do conjunto de declarações constituído pela Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade.



Política da Qualidade

O Conselho de Administração do INOVINTER assegura o compromisso contínuo de atuação do Centro, para com as necessidades do Cliente, de acordo com os requisitos subjacentes à norma NP EN ISO 9001, estatutários e regulamentares, traduzido nas seguintes orientações:



CLIENTE

- Contribuir para o desenvolvimento de competências que visem a integração e/ou progressão profissional, promotoras de cidadania ativa, da interculturalidade, da igualdade de oportunidades e da inclusão social;
- Ajustar a oferta formativa às necessidades e expectativas da população;
- Prestar um serviço de elevada qualidade com recurso a práticas pedagógicas inovadoras, cumprindo a legislação em vigor e os propósitos do INOVINTER;
- Garantir a confidencialidade dos dados pessoais, cedidos ao Inovinter, nos termos da legislação em vigor.

RECURSOS

- Efetuar uma seleção rigorosa e criteriosa de fornecedores, apostando em relações comerciais e de parceria que assegurem serviços e produtos de qualidade;
- Estabelecer parcerias nacionais, regionais e locais de colaboração – eficazes e sólidas – que promovam o desenvolvimento socioeconómico local e a qualificação dos recursos humanos;
- Promover um ambiente favorável ao trabalho em equipa, habilitando os/as trabalhadores/as e colaboradores/as com as competências, motivação e o envolvimento necessário ao desenvolvimento das suas tarefas e envolvê-los no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a valorização do Código de Conduta aplicável a todos/as os/as colaboradores/as;
- Garantir a segurança dos dados pessoais dos clientes, fornecedores e trabalhadores armazenados nas bases de dados que dão suporte à atividade do INOVINTER, de acordo com a legislação em vigor.

AMBIENTE

- Promover um ambiente de trabalho seguro, saudável, de valorização e desenvolvimento profissional para os/as trabalhadores/as;
- Promover boas práticas e consciência ambiental nos/as trabalhadores/as, clientes, fornecedores e outras partes interessadas do Inovinter
- Fazer uma gestão assente em objetivos e metas, tendo em conta a satisfação das partes interessadas, no que toca à redução dos impactos ambientais e ao controlo de potenciais riscos de segurança e saúde.

MELHORIA

- Trabalhar com base na inovação e na melhoria contínua dos processos e serviços, no aperfeiçoamento do Sistema de Gestão da Qualidade e na disseminação da cultura da excelência;
- Promover uma cultura e consciencialização para a Qualidade nos/as trabalhadores/as e colaboradores/as do Inovinter;
- Adequar os indicadores e metas às necessidades e expectativas dos clientes e outras partes interessadas;
- Fazer uma Gestão dos Riscos associados ao contexto da organização, que podem afetar a capacidade do Inovinter em atingir os objetivos definidos.

A presente Política da Qualidade é do conhecimento de todos/as os/a trabalhadores/as e divulgada a todas as partes interessadas.

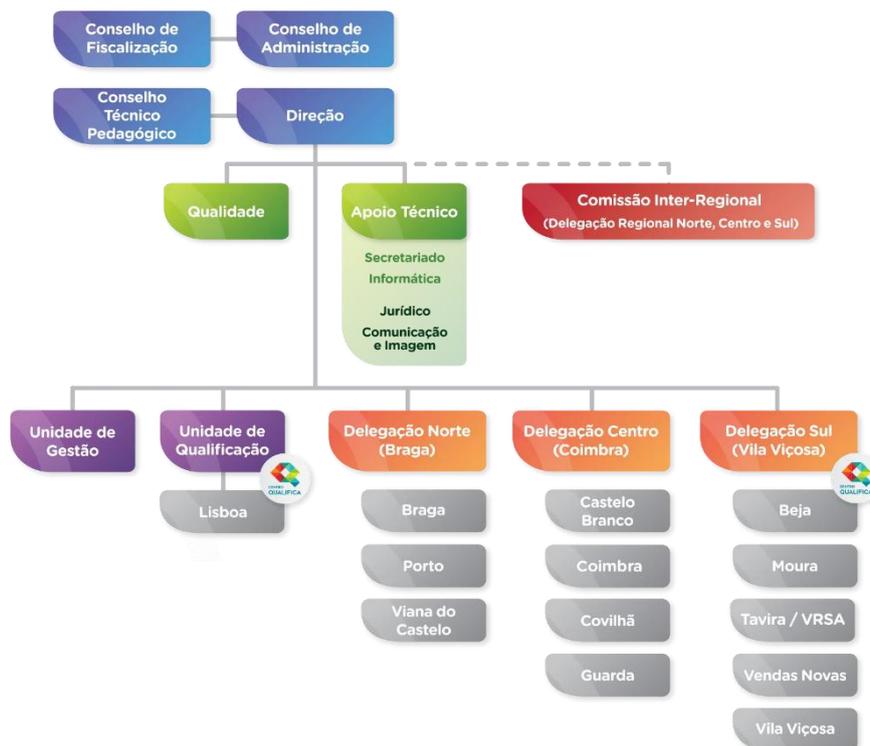


Aprovada pelo CA na reunião de 26 de fevereiro de 2021

5.4. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

O CA assegura que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as responsabilidades e autoridades para as funções que são relevantes para o INOVINTER, por forma a garantir que o SGQ está em conformidade com os requisitos da norma, e as orientações internas e institucionais estão a ser aplicadas.

A relação hierárquica no INOVINTER encontra-se ilustrada no Organigrama abaixo:



As responsabilidades, autoridade e delegação de competências estabelecidas para cada função encontram-se descritas no Manual “Descrição de Funções” e “Matriz Funcional Nominativa”; os documentos do SGQ em vigor (P’s, PR’s e GO’s) detalham as responsabilidades e autoridade aplicáveis a cada caso.

Para cada Processo está designado/a um/a Gestor/a, cujas principais responsabilidades são:

- Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários ao processo;
- Assegurar a disponibilidade da documentação de suporte necessária;
- Identificar as necessidades de formação dos recursos humanos intervenientes no processo;
- Assegurar que os dados necessários à monitorização e medição do processo são registados corretamente;
- Tratar os dados e acompanhar a evolução dos indicadores de desempenho do processo;
- Identificar os riscos e oportunidades associados a cada processo;

- Implementar as ações corretivas e as ações para tratar os riscos e oportunidades aplicáveis ao processo;
- Identificar as oportunidades de melhoria.

5.4.1. Matriz de Responsabilidade

Processo	Gestor
Planeamento e Gestão do SGQ	DI
Gestão de Recursos	UG
Diagnóstico e Conceção	UQ
Relação com o Cliente	UQ
Gestão da Formação	UQ
Gestão de Projetos de Intervenção Social	UQ
Gestão da Bolsa de Técnicos	UQ
Avaliação e Melhoria	AQ
Funcionamento do Centro Qualifica	UQ

5.4.2. Comunicação Interna

O INOVINTER utiliza um conjunto de meios de comunicação interna sobre aspetos relacionados com o SGQ, tais como alterações e outras questões com impacto sobre a qualidade, divulgação da Política, objetivos e eficácia do SGQ.

Estes meios de comunicação interna estão identificados no Plano de Comunicação do INOVINTER e no Plano Estratégico de Comunicação.

6. PLANEAMENTO

O processo de planeamento inclui os seguintes passos:

6.1. Tratamento dos Riscos e Oportunidades

Elaboração do Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades (PGRO) e revisão anual do mesmo tem com objetivo, estabelecer o método de identificação, avaliação e tratamento, comunicação e revisão dos riscos de gestão e de corrupção, tendo por base a análise dos riscos e oportunidades associadas as atividades definidas para cada processo.

A Gestão do Risco está estruturada com base nos seguintes pilares:

- Estabelecimento e monitorização do Contexto da Organização;
- Identificação das necessidades e expetativas das partes interessadas, através de comunicação e consulta (ver requisito 7.4 da norma);
- A identificação dos riscos deve refletir os objetivos;
- A monitorização (Auditorias e Análise de Dados) e revisão (Revisão pela Gestão) são partes integrantes do processo de Gestão do Risco.

O acompanhamento das ações definidas no PGRO para tratamento dos riscos e oportunidades identificados é da responsabilidade dos gestores dos processos e monitorizado pela Área da Qualidade (AQ), através do ficheiro “Tabela das Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades”, que no fim de cada ano elabora o Relatório da Execução do Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades, dando conta do ponto da situação da implementação das ações identificadas no AQ33 – Tabela das Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades.

Todo processo de gestão do risco encontra-se descrito no documento Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades e no procedimento PRAQ02 – Não Conformidades, Ações de Melhoria e Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades, que se encontram divulgados e disponíveis na intranet para consulta.

6.2. Objetivos da Qualidade e Planeamento para os Atingir

Os objetivos mensuráveis são decorrentes de/a/o:

- Política da Qualidade: a Direção, em colaboração com o CA, define os objetivos estratégicos para cada ano, indo ao encontro da sua Política da Qualidade e servindo de orientação para o estabelecimento dos objetivos operacionais;
- Desempenho do INOVINTER, avaliado através dos indicadores de qualidade estabelecidos internamente e os exigidos pelo sistema EQAVET;
- Requisitos das partes interessadas, requisitos estatutários e regulamentares;

- Contexto da organização: identifica os fatores internos e externos que podem vir a influenciar o propósito, os objetivos e a sustentabilidade da organização.

Cada área desdobra os objetivos estratégicos em objetivos operacionais, cuja concretização é planeada no impresso DI01 – Plano de Atividades e Orçamento (PAO). O PAO é construído a partir dos contributos das diversas áreas que constituem o INOVINTER e define as ações a implementar.

Integram o PAO:

- Plano de Formação dos Recursos Humanos;
- Plano de Manutenção das Infraestruturas;
- Plano de Investimento de Bens de Capital;
- Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades;
- Planos de Controlo e Melhoria (PCM);
- Plano de Formação do INOVINTER.

Os planos são aprovados pela CA e Direção, que são incluídos no PAO e o submete à aprovação do CA.

As alterações previstas, aquando da elaboração do PAO, são incluídas no mesmo, sempre que esta situação não se verifique é elaborado um Plano específico, no impresso AQ05 – Plano/Cronograma. Assim, o INOVINTER, assegura que a integridade do SGQ é mantida sempre que são implementadas atualizações/alterações ao mesmo.

Os objetivos definidos na sequência de atualizações/alterações ao SGQ dão origem a um planeamento sempre que for necessário definir:

- A Processos, documentos e recursos específicos;
- À criação de registos específicos para os produtos/serviços e processos em causa.

É realizado um seguimento adequado dos planos anteriores, de modo a assegurar o integral funcionamento do SGQ enquanto se executam as ações planeadas. O/A GQ mantém os Órgãos Sociais informados sobre o ponto de situação dos planos e da concretização dos objetivos.

7. SUPORTE

7.1. Recursos

7.1.1. Provisão de Recursos

As necessidades de recursos são definidas mediante as saídas da Revisão pela Gestão e mediante previsões enviadas pelas Delegações Regionais e Polos. A UG conjuga estas necessidades de recursos com as orientações recebidas do IEFP e elabora o Plano de Atividades e Orçamento em colaboração com a UQ e a Direção.

Este Plano de Atividades e Orçamento é submetido ao parecer da Direção, que remete à Comissão de Fiscalização; após parecer favorável é aprovado pelo CA e finalmente aprovado pelo IEFP.

Mensalmente a UG elabora o Orçamento de Tesouraria que é submetido ao mesmo circuito de aprovação, referido no parágrafo anterior.

A execução do Orçamento é controlada pela UG, que mensalmente informa a DI e o CA.

As necessidades pontuais de recursos são documentadas pela UG em propostas de alteração orçamental e que são submetidas ao mesmo circuito de aprovação a cima.

A provisão de recursos no INOVINTER é parte integrante do processo Planeamento e Gestão do SGQ - PDI01.

7.1.2. Recursos Humanos

A equipa de trabalhadores/as e colaboradores/as do INOVINTER possui a competência considerada necessária para desempenhar as suas funções. Essa competência é definida por requisitos mínimos nas seguintes vertentes:

- Formação académica;
- Formação específica;
- Experiência profissional;
- Características pessoais.

Estes requisitos mínimos são considerados aquando da seleção e contratação de novos/as trabalhadores/as e colaboradores/as e encontram-se descritos no documento “Descrição de Funções”.

A integração de novos/as trabalhadores/as e colaboradores processa-se em duas vertentes:

- Sensibilização para o SGQ;
- Formação no posto de trabalho.

7.1.3. Infraestrutura

As infraestruturas do INOVINTER são inventariadas no programa de imobilizado, disponibilizadas e mantidas de forma a cumprir com os requisitos aplicáveis.

A infraestrutura de suporte aos processos do SGQ é constituída pelas instalações (Sede e Polos), equipamentos, meios informáticos e de comunicação e outros meios associados.

Está planeada a manutenção aplicável no UG80 - Plano de manutenção de infraestrutura e no UG81 - Plano de manutenção de equipamentos; as intervenções são registadas.

7.1.4. Ambiente de Trabalho

O desenvolvimento das atividades do INOVINTER decorre num ambiente adequado, de forma a assegurar a qualidade dos serviços prestados.

As condições do ambiente de trabalho são asseguradas através das infraestruturas adequadas e mantidas.

As características das infraestruturas e do ambiente de trabalho determinantes e específicas para as ações de formação encontram-se definidas nas respetivas Fichas de Curso, sempre que este aspeto for considerado um requisito para o sucesso da ação.

7.1.5. Recursos de Monitorização e Medição

O Controlo dos Equipamentos de Monitorização e Medição não se aplica ao SGQ do INOVINTER, conforme justificado no subcapítulo 4.3.

Contudo, o INOVINTER utiliza um conjunto de instrumentos de avaliação cuja elaboração, aplicação, tratamento estatístico e análise são considerados nos Processos e Guias de Orientações associados e no capítulo 9 deste Manual.

7.1.6. Conhecimento Organizacional

O INOVINTER tem instituído fluxos de informação entre os vários níveis organizacionais, no sentido de gerar, incrementar, desenvolver e partilhar o conhecimento dentro do Centro.

A partilha do conhecimento no INOVINTER é diária, utilizando para o efeito vários instrumentos e ferramentas, disponíveis para consulta de todos/as os/as trabalhadores/as e colaboradores/as do INOVINTER e identificados/as no documento Plano de Comunicação, Procedimentos, Guias de Orientação, Fichas de Processos, entre outros.

As atualizações às orientações externas e internas são comunicadas internamente de acordo com o definido no documento Plano de Comunicação do INOVINTER.

As atualizações às normas e legislação de origem externa encontram-se identificadas no documento “Legislação em vigor no INOVINTER”, que mensalmente é atualizado e disponibilizado para consulta na intranet.

O INOVINTER tem um Plano de Formação Interno, atualizado anualmente, de acordo com as necessidades de formação identificadas aos/às trabalhadores/as e segue as orientações expressas no procedimento PRUG04 – Formação.

A partilha do conhecimento dentro da estrutura INOVINTER garante a operacionalização dos seus processos e a conformidade dos serviços prestados.

7.2. Competências e Consciencialização

O INOVINTER possui um cadastro onde se encontra a documentação identificativa de cada trabalhador/a e colaborador/a, bem como resumos dos seus currícula de forma a evidenciar o cumprimento dos requisitos de competência aplicáveis.

O INOVINTER promove a formação de todo o seu pessoal para assegurar:

- A adequação e melhoria das competências;
- A consciencialização para a importância das atividades individuais no contributo para a qualidade;
- A compreensão da Política da Qualidade instituída;
- A compreensão dos requisitos do SGQ;
- A eficácia da comunicação.

Encontram-se definidos mecanismos de avaliação da eficácia da formação e avaliação do desempenho, seguindo as orientações expressas na ITUG12 - Formação no Posto de Trabalho.

A Gestão dos Recursos Humanos é parte integrante da Gestão de Recursos e decorre de acordo com o PUG02.

7.3. Comunicação

A comunicação no INOVINTER é identificada no plano interno e externo e encontra-se expressa no do documento “Plano de Comunicação do INOVINTER” e “Plano Estratégico de Comunicação”.

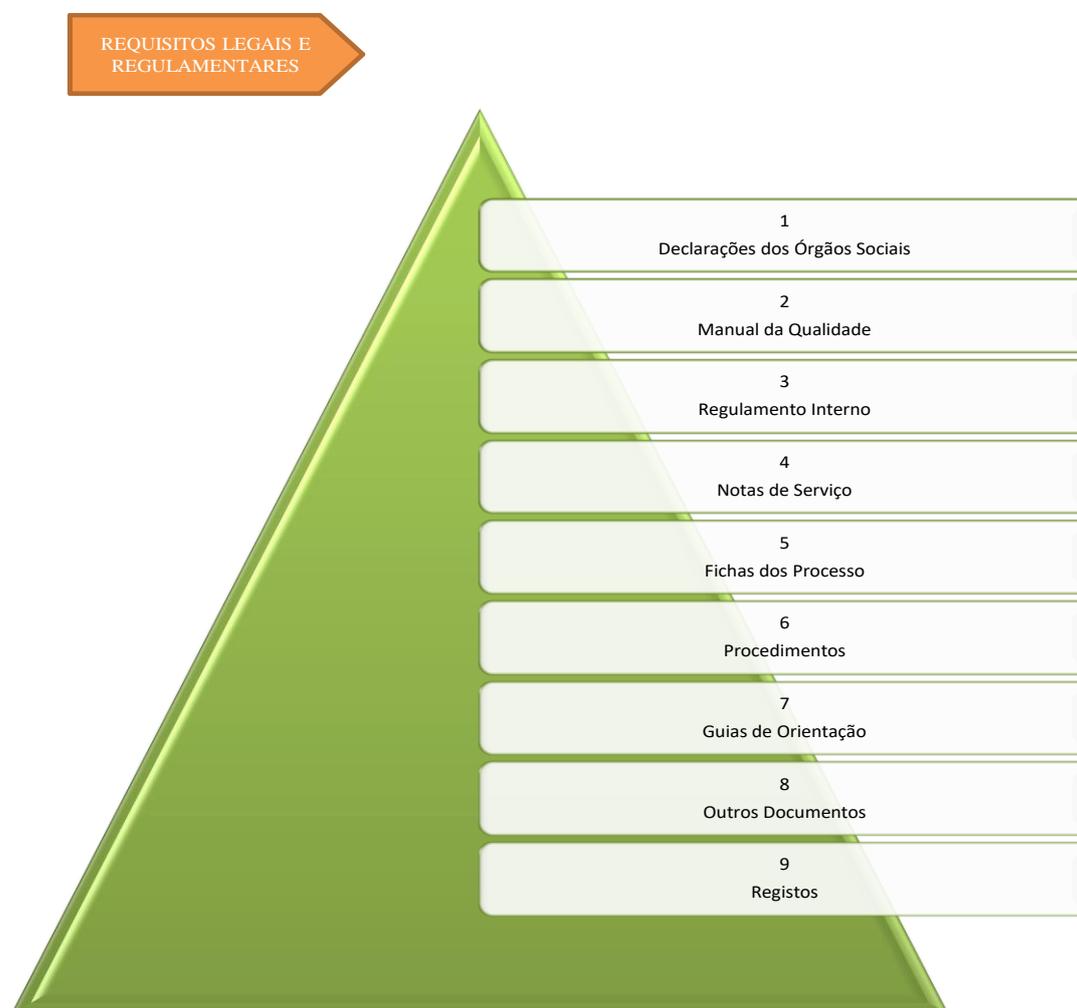
7.4. Informação Documentada

7.4.1. Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade

A documentação do SGQ é constituída pelas seguintes categorias de documentos, que integram a Estrutura Documental do INOVINTER:

- **Nível 1: Declarações dos Órgãos Sociais:** são as declarações do Conselho de Administração – Missão, Visão, Valores, Política e Objetivos da Qualidade - que formalizam os compromissos para com a Qualidade;
- **Nível 2: Manual da Qualidade:** documento operacional que apresenta o Sistema de Gestão da Qualidade e o relaciona com os requisitos aplicáveis;
- **Nível 3: Regulamento Interno:** estabelece as relações de trabalho entre o INOVINTER e os/as trabalhadores/as ao seu serviço;
- **Nível 4: Notas de Serviço:** é um meio de comunicação interna que visa passar informação importante, organizada, clara e objetiva a todos/as trabalhadores/as, de forma agirem em conformidade;
- **Nível 5: Fichas dos Processos:** documentos que descrevem as entradas, saídas, atividades e responsáveis, para cada processo de Realização e de Gestão e remetem o detalhe para outros documentos de suporte;
- **Nível 6: Procedimentos:** são documentos que descrevem o modo de proceder relativo a requisitos da NP EN ISO 9001;
- **Nível 7: Guias de Orientação:** são documentos que descrevem o modo de proceder relativo a atividades que integram os Processos de Realização e de Gestão do INOVINTER;
- **Nível 8: Outros documentos necessários para a operacionalização do SGQ:**
 - Instruções de Trabalho: descrevem pormenorizadamente o modo de proceder para realizar atividades específicas;
 - Impressos: são os *templates* (formulários normalizados) nos quais os documentos e registos serão elaborados;
 - Planos: documentam o planeamento aplicável ao SGQ e definem as ações, responsáveis, cronograma e ponto de situação;
 - Documentos de origem externa: normas, legislação, regulamentos;
 - Outros Guias/Manuais: por exemplo, o documento “Descrição de Funções”;
 - Regulamentos: por exemplo, “Regulamento do/a Formando/a”;
- **Nível 9: Registos requeridos pelos referenciais e legislação aplicáveis:** são os documentos que proporcionam as evidências de que o SGQ está implementado e é eficaz.

A **Estrutura Documental** do INOVINTER é ilustrada pela pirâmide abaixo:



7.4.1.1. Manual da Qualidade

Objetivo do Manual

O MQ é o documento operacional, que apresenta o SGQ e o relaciona com o sistema de qualidade EQAVET e os requisitos aplicáveis.

O MQ identifica e faz referência aos processos, aos riscos e oportunidades, à documentação e aos recursos que suportam o Sistema, sendo a orientação permanente para a aplicação e manutenção desse Sistema.

É um documento difundido pelos/as trabalhadores/as, colaboradores/as e outras partes interessadas do INOVINTER e constitui um elemento de referência e uniformização dos métodos a utilizar na gestão da qualidade, bem como na otimização do desempenho interno.

O INOVINTER utiliza o Manual da Qualidade com vários objetivos, de entre os quais se destacam:

- Comunicar aos/às seus/as trabalhadores/as, colaboradores/as e outras partes interessadas a Política da Qualidade, o Contexto do Centro, os requisitos do SGQ, os processos e os procedimentos aplicáveis;
- Descrever e suportar a implementação do SGQ;
- Promover a melhoria da gestão dos processos;
- Fornecer uma referência para a realização das auditorias internas;
- Garantir a continuidade das práticas de gestão da qualidade em períodos de mudança;
- Fornecer uma base documental para a formação dos/as trabalhadores/as e colaboradores/as nos aspetos relacionados com a qualidade;
- Apresentar o SGQ a entidades exteriores, tornando-o demonstrável;
- Comunicar a integração do sistema de qualidade EQAVET no SGQ do INOVINTER;
- Demonstrar a conformidade do SGQ com os requisitos, em situações contratuais.

Organização do Manual da Qualidade

Este Manual está organizado em 11 capítulos, sendo cada um constituído por secções que os detalham nos aspetos considerados relevantes.

O capítulo 11 inclui uma tabela para registar as alterações que originam novas edições do Manual da Qualidade.

Controlo do Manual da Qualidade

O controlo do Manual da Qualidade inclui a definição de várias atividades que se apresentam na tabela seguinte com indicação do responsável:

Atividades	Responsável
Elaboração	Gestor/a da Qualidade em estreita colaboração com o Diretor e com a Comissão da Qualidade
Aprovação	Direção
Processamento de Texto	Gestor/a da Qualidade
Distribuição	Gestor/a da Qualidade
Revisão Periódica	Gestor/a da Qualidade

O MQ é elaborado tendo em atenção os requisitos dos referenciais aplicáveis, da legislação em vigor, da Política da Qualidade, da organização e do seu contexto e das responsabilidades

estabelecidas. A sua preparação é efetuada em contato e em consenso com os/as trabalhadores/as e colaboradores/as do INOVINTER.

Após a sua preparação e antes da distribuição, o Manual da Qualidade é sujeito a uma análise crítica com o objetivo de garantir a sua clareza, adequabilidade e pertinência.

Da análise crítica resulta a aprovação pela Direção e consequente autorização para a emissão do Manual (evidenciada na página 2, através da assinatura do Diretor).

O Diretor mantém o Conselho de Administração informado, das principais alterações ao MQ.

A divulgação interna do Manual é efetuada de modo a garantir que os/as trabalhadores/as e colaboradores/as têm acesso ao mesmo.

O original do Manual da Qualidade fica na posse do/a Gestor/a da Qualidade.

O/A Gestor/a da Qualidade mantém ainda o arquivo dos originais obsoletos, gravando o documento na pasta “OBSOLETO”, possibilitando assim rastrear as alterações efetuadas.

As alterações ao Manual ficam registadas na última página do mesmo. Este registo permite acompanhar o histórico das alterações introduzidas ao Manual.

O/A GQ assegura que só a última edição do MQ é disponibilizada em suporte informático, na intranet, para consulta; se este documento for impresso, passa a ser uma cópia não controlada.

O Manual é revisto de modo a refletir permanentemente o SGQ em vigor no INOVINTER, sendo esta revisão efetuada no mínimo uma vez por ano, podendo ser em período inferior caso existam:

- Alterações ao SGQ que a isso obriguem;
- Propostas de melhoria resultantes de auditorias ao SGQ.

No caso de a revisão resultar em alterações ao conteúdo, o/a GQ submete o MQ novamente à aprovação.

Sempre que sejam introduzidas alterações ao MQ, o número da versão é incrementado de 1 em todo o documento. Em simultâneo é atualizada a lista de controlo de edições e alterações no Capítulo 11.

7.4.2. Controlo dos Documentos

Os documentos relevantes para o SGQ estão identificados, encontrando-se definidos os seus formatos e conteúdos. São dados a conhecer a todos/as os/as trabalhadores/as e colaboradores/as do INOVINTER a que dizem respeito. Estes documentos estão hierarquizados nas categorias descritas na estrutura documental, e integram documentos de origem externa.

7.4.3. Controlo dos Registos

Os registos são gerados na sequência da realização das atividades do INOVINTER para demonstrar a eficácia do SGQ e evidenciam que os requisitos são cumpridos.

Os registos são mantidos por períodos mínimos, de acordo com critérios adequados a cada registo, e em condições que previnam a sua deterioração.

O controlo dos documentos e dos registos decorre de acordo com o procedimento PRAQ01 – Controlo dos Documentos e dos Registos.

8. OPERACIONALIZAÇÃO

8.1. Planeamento e Controlo Operacional

Os Processos de Realização são planeados e desenvolvidos de forma consistente com todos os requisitos aplicáveis, inclusive os dos demais processos do SGQ.

São ainda determinados:

- Objetivos da qualidade de acordo com o descrito no subcapítulo 6.2;
- Requisitos para os produtos e serviços, explícitos nos Processos, Procedimentos, Guias de Orientação e Instruções de Trabalho associados;
- Durante o planeamento da realização do produto são descritos os Processos de Realização e identificadas as necessidades de estabelecer Guias de Orientação, Instruções de Trabalho, Impressos e Planos associados, bem como de proporcionar recursos específicos para o processo e para o produto;
- São planeadas as atividades de monitorização e medição de processos e produtos; estas atividades encontram-se descritas ao longo das Fichas dos Processos, Guias de Orientação e Instruções de Trabalho associadas a cada processo;
- Durante o planeamento da realização do produto são estabelecidos os registos necessários para proporcionar evidências do cumprimento dos requisitos pelos processos e produtos.

8.2. Requisitos relacionados com o cliente

Os processos relacionados com os clientes incluem as seguintes vertentes:

- Durante o contato com os clientes, são identificados os seus requisitos e necessidades (explícitos e implícitos);
- Para além destes requisitos são igualmente considerados os estatutários e regulamentares referenciados em documentação aplicável;
- Os requisitos são analisados pelo INOVINTER de modo a avaliar a capacidade de os satisfazer. Encontram-se definidos nos processos Diagnóstico e Conceção, Relação com o Cliente e Gestão de Projetos de Intervenção Social (instruções e impressos associados), que descrevem em detalhe, a identificação e revisão dos requisitos relacionados com os serviços prestados pelo INOVINTER.
- O desenvolvimento da atividade do INOVINTER envolve o contato e a comunicação com os clientes e demais partes interessadas, em várias fases.
- Os meios de comunicação com o cliente encontram-se descritos no Plano de Comunicação do INOVINTER e no Plano Estratégico de Comunicação.

- O INOVINTER também utiliza outros meios de comunicação externa, tais como consulta periódica de sites, para identificar alterações na legislação que possam ter impacto no SGQ. Nestes casos, o SGQ é atualizado conforme aplicável.

8.3. Design e Desenvolvimento

O Design e o Desenvolvimento são aplicáveis ao processo POF03 – Diagnóstico e Conceção; este processo detalha os requisitos de design e desenvolvimento, conforme aplicável.

8.4. Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos

No INOVINTER, as compras incluem 3 vertentes:

- Avaliação, seleção e qualificação de fornecedores, através da avaliação contínua da sua prestação;
- Informação ao fornecedor sobre os requisitos do produto/serviço encomendado;
- Verificação do cumprimento dos requisitos especificados nos produtos/serviços adquiridos.

Os/as formadores/as e outros/as técnicos/as são considerados fornecedores do INOVINTER; contudo a sua seleção, avaliação e qualificação são efetuadas de acordo com as particularidades inerentes à prestação de serviços. O processo POF07 – Gestão da Bolsa de Técnicos descreve estas atividades e remete o detalhe para os Guias de Orientações e Instrução de Trabalho aplicáveis.

Quando o INOVINTER recorre a subcontratados/parceiros para assegurar os processos do SGQ, são definidos os controlos, critérios e métodos a cumprir pelo subcontratado/parceiro, nos cadernos de encargos, contratos ou protocolos de parceria.

A UG acompanha o cumprimento destes requisitos e o desempenho dos subcontratados/parceiros, de acordo com os mecanismos de avaliação de fornecedores e de parcerias, em vigor no INOVINTER.

As demais compras de produtos e serviços no INOVINTER são parte integrante do processo PUG02 – Gestão de Recursos. Os detalhes e requisitos relacionados são tratados neste processo, nos Guias de Orientações, Procedimento e Instruções de Trabalho associados.

8.5. Produção e Prestação do Serviço

O INOVINTER assegura que a prestação dos seus serviços decorre sob condições controladas, nomeadamente através da disponibilidade de documentos de suporte (Processos, PR's, GO's e IT's), da utilização de instalações, equipamentos, bens e serviços adequados, da qualificação e formação dos seus recursos humanos e da implementação de atividades de monitorização e medição.

Validação de Processos

Por se tratar de processos de prestação de serviços nos quais algumas atividades podem decorrer na presença das partes interessadas (por exemplo, a formação decorre na presença dos/as formandos/as), o INOVINTER implementou as seguintes ações para assegurar que estes processos se encontram aptos para atingir os resultados:

- Os/as trabalhadores/as e colaboradores/as (internos/externos) intervenientes nestes processos possuem a competência necessária ao eficaz desempenho das suas funções;
- Existe um plano de formação que assegura continuamente a atualização das competências dos/as trabalhadores/as internos e a eficácia desta formação é sujeita a avaliação;
- Está implementada a avaliação dos técnicos (descrita no POF07);
- Estão disponíveis documentos de suporte à execução das atividades (Processos, PR's, GO's e IT's);
- Onde aplicável, estão implementadas atividades de monitorização e medição;
- São mantidos registos das atividades desenvolvidas;
- É mantido um contato estreito com os técnicos e com os clientes/partes interessadas, para identificar oportunidades de melhoria;
- A satisfação dos clientes/partes interessadas é avaliada periodicamente através de inquéritos e de dados relacionados com as reclamações;
- Estão definidos Indicadores de Desempenho e respetivos objetivos para os Processos de Realização. É efetuado o regular acompanhamento dos objetivos e são empreendidas as ações necessárias quando os mesmos não são alcançados;
- Todos os processos são alvo de auditorias internas, de modo a verificar e demonstrar a aptidão dos mesmos para atingir os resultados planeados;

Identificação e Rastreabilidade

Os Processos de Realização foram planeados e são realizados de forma a cumprir os requisitos de identificação e rastreabilidade.

Todas as ações são identificadas com um código que acompanha todas as fases e é referido nos registos associados. Os processos de aquisição de bens e serviços são identificados e codificados, segundo o procedimento utilizado e o número sequencial, dentro de cada procedimento. A rastreabilidade é assegurada através da consulta destes registos.

Cada Processo trata estes requisitos, conforme aplicável.

Propriedade do Cliente ou dos Fornecedores Externos

O INOVINTER considera propriedade do cliente e fornecedores externos: todos os documentos, dados, informações, materiais e infraestruturas disponibilizados pelos clientes/partes interessadas e que serão utilizados na prestação dos serviços.

A propriedade do cliente/fornecedores externos é identificada, verificada, protegida e salvaguardada, sob confidencialidade.

Qualquer dano ou extravio de propriedade dos clientes/fornecedores externos é comunicado aos mesmos.

Cada Processo trata os casos específicos de propriedade do cliente/fornecedor externo aplicáveis.

Preservação do Produto

A preservação dos produtos, equipamentos, materiais, documentos (por exemplo, certificados de formação) utilizados no desenvolvimento da atividade do INOVINTER é assegurada através da definição de atividades adequadas de identificação, manuseamento/transporte, embalagem, armazenamento e proteção.

Estas atividades estão associadas aos Processos e encontram-se descritas nos Guias de Orientações e IT's, conforme aplicável a cada caso.

8.6. Libertação de Produtos e Serviços

A libertação de produtos e serviços é feita de forma controlada e encontra-se documentada. Todas as informações relevantes estão alojadas na intranet, na pasta constituída para esse efeito e localizada na UQ.

8.7. Controlo de Saídas Não Conformes

As saídas não conformes que se venham a verificar são controladas através da "AQ11 - Tabela de Ações de Melhoria e Corretivas", permitindo a definição de ações que permitam a eliminação da causa.

9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

9.1. Monitorização, Medição, Análise e Avaliação

A verificação do SGQ é efetuada através das auditorias internas, que decorrem de acordo com um programa estabelecido anualmente.

Os Processos são submetidos a atividades de monitorização e medição com o objetivo de:

- Demonstrar a conformidade do serviço;
- Assegurar a conformidade do SGQ;
- Melhorar continuamente a eficácia do SGQ.

As atividades de monitorização e medição são planeadas conforme descrito no subcapítulo 6.2 e 7.1.5.

Uma das atividades de monitorização e medição dirige-se à satisfação dos clientes/partes interessadas. Estas atividades decorrem de acordo com PRAQ02 – Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades, e de acordo com os Guias de Orientações aplicáveis.

A monitorização e medição é ainda aplicável a:

- **Processos:** cada Ficha de Processo, PR, GO e IT associados definem a monitorização e medição aplicável aos processos, de forma a assegurar a sua aptidão para atingir os resultados planeados.
- **Produtos:** os produtos também são monitorizados/medidos conforme aplicável, por exemplo, os Certificados de Formação são verificados antes de serem entregues aos clientes.
- **Risco e Oportunidade:** os riscos e oportunidades identificados para cada processo, também são monitorizados de acordo com o definido no “Plano de Gestão dos Riscos e Oportunidades”.

9.2. Auditoria Interna

O INOVINTER realiza auditorias internas periódicas, de acordo com o Programa de Auditorias estabelecido anualmente, que visam determinar se o SGQ está em conformidade com as disposições planeadas, com os requisitos aplicáveis, se está implementado, mantido e é eficaz.

As auditorias internas inserem-se no âmbito do Processo de Avaliação e Melhoria (PAQ08) e decorrem de acordo com o procedimento PRAQ03 – Auditorias Internas e o documento “Auditoria Interna”.

9.3. Revisão pela Gestão

A Direção do INOVINTER, com a colaboração do/a GQ realiza anualmente, uma revisão ao SGQ de modo a assegurar a sua adequação e eficácia. Esta revisão inclui a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de atualizações/alterações ao SGQ.

Com vista à preparação da reunião da Revisão pela Gestão, o/a GQ, recolhe e trata os dados relativos a:

- Análise da adequação da Política da Qualidade;
- Seguimento das ações resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- Resultados das auditorias;
- Recursos Humanos;
- Balanço da formação ministrada aos trabalhadores/as e sua eficácia;
- Avaliação de desempenho;
- Retorno da informação das partes interessadas, incluindo reclamações e avaliação da satisfação;
- Desempenho do processo e conformidade do produto;
- Análise dos Indicadores de Desempenho dos Processos quer os definidos internamente, quer os definidos no EQAVET;
- Não Conformidades;
- Oportunidades de Melhoria;
- Estado das ações corretivas;
- Eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- Atualizações/Alterações que possam afetar o SGQ;
- Necessidades de alterações aos documentos do SGQ;
- Requisitos estatutários, regulamentares e das partes interessadas.

A revisão faz-se com base nos dados recolhidos anteriormente e sistematizados no AQ18 - Relatório da Revisão Pela Gestão. Este Relatório é apresentado pelo/a GQ à Direção, que analisa e podem ser identificadas necessidades relativas a:

- Melhoria da eficácia do SGQ e dos seus processos;
- Melhoria dos produtos e serviços, relacionada com os requisitos das partes interessadas;
- Necessidades de recursos;
- Revisão da Política da Qualidade e Objetivos do SGQ.

Estas necessidades identificadas são incluídas, sob a forma de síntese, no DI02 - Relatório de Atividades e Contas e apresentadas pelo Diretor ao CA. Da análise do CA ficam definidas ações, que serão planeadas para o ano seguinte.

10. MELHORIA

10.1. Não conformidade e ação corretiva

Existem procedimentos implementados de modo a assegurar que os produtos/serviços que não estejam conformes com os requisitos sejam identificados, segregados conforme aplicável por forma a não serem entregues aos clientes e que as não conformidades sejam registadas e tratadas.

O controlo dos produtos/serviços não conforme inserem-se no âmbito do Processo de Avaliação e Melhoria (PAQ08) e decorrem de acordo com o procedimento PRAQ02 - Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades.

10.2. Melhoria Contínua

O INOVINTER melhora continuamente o desempenho do SGQ, tendo como orientação de base a Política e os Objetivos da Qualidade. São também considerados os meios de comunicação interna e externa implementados, os resultados das auditorias realizadas, a análise dos dados registados mensalmente no ficheiro “AQ13 - Plano de Controlo e Melhoria (PCM)”, a atualização do SGQ, o Relatório da Execução do Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades e a Revisão pela Gestão.

A melhoria é um processo contínuo alimentado pela identificação de projetos de melhoria. Estes são analisados por uma equipa constituída com os seguintes elementos: Direção, GQ e Chefes das Unidades Orgânicas, que definem o responsável pelo projeto e respetiva equipa (se aplicável), em função da ação a implementar.

A equipa após diagnóstico, propõe soluções, registando todas as decisões no AQ11 – Tabela de Ações de Melhoria, que acompanha o processo e é mantida atualizada.

As ações de melhoria registadas no AQ11 são acompanhadas e seguidas até à sua total implementação pelo/a GQ e os desvios são relatados à equipa.

Com o objetivo de melhorar continuamente o seu SGQ, o INOVINTER também recorre às ações corretivas e ações para tratar os riscos e as oportunidades:

- Para as não conformidades detetadas e de acordo com o seu impacto e gravidade são identificadas as causas e implementadas ações corretivas, de forma a evitar a sua recorrência;
- Através da monitorização e medição dos processos e da análise de dados são identificados potenciais problemas e respetivas causas, a eliminar através de ações para tratar os riscos e as oportunidades.

As ações corretivas e ações para tratar os riscos e oportunidades são implementadas no INOVINTER conforme estabelecido no procedimento PRAQ02 – Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades.

As atividades acima descritas são parte integrante do Processo Avaliação e Melhoria (PAQ08).

11. SÍNTESE DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ E CORRESPONDÊNCIA COM OS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001

Manuais

Descrição
Manual da Qualidade
Manual “Descrição de Funções”
Outros Manuais listados nos Inventários de Documentos - AQ01

Listagem de Processos

Código	Descrição
PDI01	Planeamento e Gestão do SGQ
PUG02	Gestão de Recursos
POF03	Diagnóstico e Conceção
POF04	Relação com o Cliente
POF05	Gestão da Formação
POF06	Gestão de Projetos de Intervenção Social
POF07	Gestão da Bolsa de Técnicos
PAQ08	Avaliação e Melhoria
POF09	Funcionamento do Centro Qualifica

Listagem de Procedimentos

Código	Descrição
PRAQ01	Controlo dos Documentos e dos Registos
PRAQ02	Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações para Tratar os Riscos e Oportunidades
PRAQ03	Auditorias Internas
PRUG04	Formação
PRUG05	Compras

Correspondência com os requisitos da NP EN ISO 9001

REQUISITOS NP EN ISO 9001	MQ	Processos	PR's	Outros Documentos	
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO					
4.1 COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO	4.1	PDI01		Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades	
4.2 COMPREENDER AS NECESSIDADES E AS EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS	4.2				
4.3 DESTERMINAR O ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	4.3				
4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPECTIVOS PROCESSOS	4.4				
5. LIDERANÇA					
5.1 LIDERANÇA E COMPROMISSO	5.1	PDI01			
5.1.1 GENERALIDADES					
5.1.2 FOCO NO CLIENTE	5.2				
5.2 POLÍTICA	5.3				
5.2.1 ESTABELECER A POLÍTICA DA QUALIDADE					
5.2.2 COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE					
5.3 FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	5.4				Documento: "Descrição de Funções"/ "Matriz Funcional Nominativa"
6. PLANEAMENTO					
6.1 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES	6.1				
6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO PARA OS ATINGIR	6.2				
6.3 PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES					
7. SUPORTE					
7.1 RECURSOS	7.1	PUG02			
7.1.1 GENERALIDADES					
7.1.2 PESSOAS	7.1.2		PRUG04	Guia de Orientações da Unidade de Gestão	
7.1.3 INFRAESTRUTURAS	7.1.3		PRUG05		
7.1.4 AMBIENTE PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS	7.1.4				
7.1.5 RECURSOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	7.1.5				
7.1.5.1 GENERALIDADES					
7.1.5.2 RASTREABILIDADE DA MEDIÇÃO					
7.1.6 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	7.1.6				Plano de Comunicação do INOVINTER
7.2 COMPETÊNCIAS	7.2				Documento: "Descrição de Funções"/ "Matriz Funcional Nominativa"
7.3 CONSCIENCIALIZAÇÃO					

REQUISITOS NP EN ISO 9001	MQ	Processos	PR's	Outros Documentos
7.4 COMUNICAÇÃO	7.3	PDI01		Plano de Comunicação do INOVINTER
7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	7.4		PRAQ01	
7.5.1 GENERALIDADES				
7.5.2 CRIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO				
7.5.3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	7.4.2			
8. OPERACIONALIZAÇÃO				
8.1 PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL	8.1	POF04		
8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	8.2			
8.2.1 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE				
8.2.2 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS				
8.2.3 REVISÃO DOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS				
8.2.4 ALTERAÇÕES AOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS				
8.3 DESIGN E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	8.3	POF03		
8.3.1 GENERALIDADES				
8.3.2 PLANEAMENTO DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO				
8.3.3 ENTRADAS PARA O DESIGN E DESENVOLVIMENTO				
8.3.4 CONTROLOS DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO				
8.3.5 SAÍDAS DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO				
8.3.6 ALTERAÇÕES DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO				
8.4 CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	8.4	Processos de Realização		
8.4.1 GENERALIDADES				
8.4.2 TIPO E EXTENSÃO DO CONTROLO				
8.4.3 INFORMAÇÃO PARA FORNECEDORES EXTERNOS				
8.5 PRODUÇÃO E PRESTADORES DO SERVIÇO	8.5	Processos de Realização		
8.5.1 CONTROLO DA PRODUÇÃO E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO				
8.5.2 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE				

REQUISITOS NP EN ISO 9001	MQ	Processos	PR's	Outros Documentos
8.5.3 PROPRIEDADE DOS CLIENTES OU DOS FORNECEDORES EXTERNOS				
8.5.4 PRESERVAÇÃO				
8.5.5 ATIVIDADES POSTERIORES À ENTREGA				
8.5.6 CONTROLO DAS ALTERAÇÕES				
8.6 LIBERTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
8.7 CONTROLO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES		PAQ08	PRAQ02	
9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO				
9.1 MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO				
9.1.1 GENERALIDADES	9.1			
9.1.2 SATISFAÇÃO DO CLIENTE				
9.1.3 ANÁLISE E AVALIAÇÃO				
9.2 AUDITORIA INTERNA	9.2	PAQ08	PRAQ03	"Auditorias Internas"
9.3 REVISÃO PELA GESTÃO	9.3			
9.3.1 GENERALIDADES				
9.3.2 ENTRADAS PARA A REVISÃO PELA GESTÃO	9.3			
9.3.3 SAÍDAS DA REVISÃO PELA GESTÃO				
10. MELHORIA				
10.1 GENERALIDADES				
10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	10.1	PAQ08	PRAQ02	
10.3 MELHORIA CONTÍNUA	10.2			

12. REGISTO DE ALTERAÇÕES AO MANUAL DA QUALIDADE

Versão	Data	Alterações
1	2013/11/21	Aprovação
2	2014/10/15	<ul style="list-style-type: none"> • Pág. 5 – Substituído Inovinter por INOVINTER e alterado o 3º parágrafo; • Pág. 6 – Alterado o 3º parágrafo; • Pág. 7, 1º parágrafo – alterado o texto para “...com autonomia administrativa, financeira e património próprio; 2º parágrafo inserida referência aos PIS e Prestação de Serviços de consultoria e desenvolvimento organizacional; • Pág. 10 – Corrigida a palavra “perspetivando” • Pág. 11 – Alterado no ponto 3.1 e na tabela (ponto 7.6) o texto do âmbito para “...de formação, Intervenção social e prestação de serviços de consultoria e desenvolvimento organizacional”; Foi eliminado o ponto referente à NP 4512; • Pág. 15/16 – Entrada e/ou Saída dos Processos POF10 e POF08 atualizada; Codificação dos Processos PUQ atualizado para POF; • Pág. 15 – Foi acrescentada Direção na matriz de responsabilidade do PUG02; No Processo POF03 foi acrescentado na saída “Oferta de Prestação de Serviços”; • Pág. 17 – Alterada a designação do nível 1; • Pág. 20 – 3º Parágrafo – substituída a rubrica por assinatura; • Pág. 21 – Substituir no quinto ponto Relatório da Qualidade por AQ18 – Relatório Anual de Atividades – Área da Qualidade; • Pág. 21 – Controlo do MQ – Tabela – aprovação da Direção e alterado o 3º parágrafo – aprovação da Direção; Alterados os 2º e 3º parágrafos e introduzido o 4º parágrafo; • Pág. 23 – 5.2 Focalização no Cliente – alterado Parceiros Sociais para Parceiros Institucionais; • Pág. 24 – Acrescentado “...em conjunto com os/as...”; • Pág. 25 – Alterada a ordem de apresentação dos Valores; • Pág. 26 e 30 – Atualizado o nome do Impresso AQ06; • Pág. 28 – alterado a responsabilidade do ponto Gestão de Recursos na Tabela Matriz de Responsabilidade; • Pág. 29 – Substituído o impresso AQ07 para AQ18; • Pág. 30 – Foi acrescentado o texto “...Instruções de Trabalho aplicáveis”; • Pág. 31 – 3º parágrafo – foi eliminada a referência à UQ no controlo da execução do orçamento; • Pág. 36 – Alterado no ponto 7.3 e 7.4 a codificação PUQ03 e PUQ07 para POF03 e POF07 e alterado o texto do ponto 7.3; • Pág. 37 – Alterado no ponto 7.5 a codificação PUQ07 para POF07; No último parágrafo foi acrescentado Guias de Orientação, Procedimentos e Instruções de Trabalho associados; • Pág. 41 – Eliminada a referência ITAQ01 para PRAQ01; • Pág. 42 – Alterado no ponto 8.4 a codificação PUQ08 para POF08; • Pág. 45, 46 e 47 – Alterado a codificação PUQ para POF; • Pág. 46 – ponto 6.2.2, PR’s – substituído PRAQ04 para PRUG04;
3	2015/09/16	<ul style="list-style-type: none"> • Pág. 8 – Atualizado o Mapa dos Polos; • Pág. 12 – Foi corrigida a identificação do impresso AQ04, acrescentando no final “...e Siglas”;

Versão	Data	Alterações
		<ul style="list-style-type: none"> • Pág. 13 – O processo “Tratamento de Dados” foi retirado dos processos de realização e passou a integrar os processos de gestão; • Pág. 16 – No processo Tratamento de Dados foi alterado o Gestor para AQ e o Documento de Suporte PAQ08; • Pág. 27 – Atualizado o Organograma do INOVINTER, tendo em conta a última atualização (24-08-2015); • Pág. 28 – Atualizada na “Matriz de Responsabilidades”, no Processo “Tratamento de Dados” o “Gestor” para AQ; • Pág. 36 e 37 – Foram acrescentados dois parágrafos que definem o procedimento a ter para quando o INOVINTER recorre a subcontratados/parceiros; • Pág. 42 – No último parágrafo foi alterado o POF08 para PAQ08; • Pág. 45 – Na Listagem dos Processos foi alterado POF08 para PAQ08 • Pág. 46 – Em Tratamento de Dados, nas entradas, acrescentado no item “Instrumentos de impacto preenchidos (Formação/PIS)” o CQEP, ficando “...(Formação/PIS/CQEP);
4	2017/10/31	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização do capítulo 1.1. – “O CA nomeia” alterou para o “O CA nomeou”; Foi acrescentado no último parágrafo da pág. 5 “Unidades Orgânicas e Delegações Regionais”; Foi acrescentado o antepenúltimo parágrafo; • Atualizado o capítulo 2.2. – pág. 8 passou de “14 polos” para “15 polos” e foi eliminado o mapa de Portugal com os Polos; pág. 9 alterou-se; “Centro de Qualificação e Ensino Profissional” por “Centro Qualifica”, “requisitos da norma ISO 9001:2008” por “requisitos da norma ISO 9001:2015” e foram acrescentados mais 2 pontos “compreender as necessidades...” e “Determinar as necessidades...”; Na pág. 10 acrescentou-se o ponto “Determinar as questões internas e externas...” e “Identificar os riscos e oportunidades...”, Foi ainda atualizado o último parágrafo; • Os capítulos seguintes foram todos atualizados e o Manual encontra-se estruturado de acordo com a estrutura da norma ISO 9001;
5	2018/12/04	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 1.1 – foi atualizado o texto de Promulgação do Manual da Qualidade; • Capítulo 2.1 – eliminado o nº de fax e atualizado o CAE; • Capítulo 2.2 – Atualização do n.º de polos do INOVINTER; Integração do Sistema de Garantia da Qualidade – EQAVET; • Capítulo 3.1 – Introdução do ponto EQAVET; • Capítulo 4.1 – Contexto - foi dada uma nova redação; • Capítulo 4.2 – inserido parágrafo que remete a identificação das expletivas e necessidades das partes interessadas para o PGR; • Capítulo 4.4.1 – atualizado o “Mapeamento dos Processos da Qualidade”; • Capítulo 5.2 – atualizada a lista das partes interessadas do INOVINTER; • Capítulo 5.3 – foi atualizada a Política da Qualidade; • Capítulo 5.4 – foi atualizado o Organograma do INOVINTER; • Capítulo 6.2/7.4.1.1/9.3 – foi introduzido na redação referências ao sistema de avaliação EQAVET; • Foi introduzido o capítulo 8.6 e 8.7;
6	2019/09/16	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo I – pág. 5/6 – Nova redação; • Capítulo 2.1 – pág. 7 – Alteração da apresentação dos Dados de Identificação do Inovinter;

Versão	Data	Alterações
		<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 4.1 – pág. 13 – Atualizado o nome do documento para Plano de Gestão do Risco e Oportunidades (PGRO); Capítulo 4.2 – pág. 13 – Foi acrescentado o último parágrafo; Capítulo 4.3 – pág. 14 – Retificação do requisito da norma para 7.1.5; Capítulo 5.1 – pág. 19 – foi incluída a expressão trabalhadores/as; Capítulo 5.2 – pág. 20 – nova apresentação dos Clientes e partes interessadas do Inovinter; Capítulo 5.3 – pág. 22 – nova apresentação dos Valores do Inovinter; Capítulo 5.4.2 – pág. 25 – foi acrescentado o documento Plano Estratégico de Comunicação; Capítulo 6.1 – pág. 26 – Atualizado o nome do documento para Plano de Gestão do Risco e Oportunidades (PGRO); Relatório Anual da Gestão do Risco e Oportunidades; AQ31 – Ficha de Análise do Risco e Oportunidades; Capítulo 6.2 – pág. 27 – Atualizado o nome do documento para Plano de Gestão do Risco e Oportunidades (PGRO); Capítulo 10.2 – pág. 45 – Foi incluído no texto “registados mensalmente no ficheiro “AQ13 – Plano de Análise de Dados”; Relatório Anual da Gestão dos Riscos e Oportunidades;
7	21-09-2020	<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 1.1 – pág. 5 – Atualizada identificação da responsável pelo grupo “Gestão e Planeamento”; Capítulo 4.1. – pág. 13 – Introduzida a informação “anualmente”; Capítulo 4.2 – pág. 13 - Introduzida a informação “anualmente”; Capítulo 4.3 – pág. 14 – alterado o âmbito do SGQ; Capítulo 5.2 – pág. 19/20 – Atualização dos diagramas; Capítulo 6.1 – pág. 26 – Foi dada uma nova redação ao parágrafo nº 3 – “monitorizado pela Área da Qualidade (AQ)”; Capítulo 6.2. – pág. 27 – Eliminado “Programa de Auditorias”; Capítulo 7.4.1.1 – pág. 35 – foi dada uma nova redação ao parágrafo nº 8 – “O/A Gestor/a da Qualidade mantém ainda o arquivo dos originais obsoletos, gravando o documento na pasta “OBSOLETO”,”
8	22-10-2021	<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 1.1 - Promulgação do Manual da Qualidade – atualizada à data da reunião do CA; Capítulo 2.2. - História e Descrição do INOVINTER – atualizado parágrafo 6; Capítulo 4.4.1 - Processos do Sistema de Gestão da Qualidade – atualizado a tabela dos processos (entradas e saídas); Capítulo 5.3 – atualizada a Política da Qualidade; Capítulo 5.4.2 - Comunicação Interna - atualização do 2.º parágrafo; Capítulo 6.1 - Tratamento dos Riscos e Oportunidades – atualização do 3.º parágrafo; Capítulo 9.3 – atualização do terceiro parágrafo;
9	14-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 1.1. – pág. 5 – nova redação do 6º parágrafo; Capítulo 2.2. – pág. 9 – nova redação do 2.º e 5º parágrafo; Capítulo 2.2. – pág. 10 – nova redação do 2º, 3º e 4º parágrafo; Capítulo 2.2 – pág. 11 – nova redação do último parágrafo; Capítulo 3.1 – pág. 12 – foi acrescentado um novo ponto; Capítulo 4.1 – pág. 13 – nova redação do 1º e 2º parágrafo; Capítulo 4.4.1 – pág. 17 – “Gestão da Formação” foi alterado Training Server por HumanTrain; Capítulo 5.2 – pág. 22 – nova redação do 1º e 2º parágrafo;

Versão	Data	Alterações
		<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 5.4 – pág. 25 – atualização do organigrama do INOVINTER; Capítulo 6.1 – pág. 27 – nova redação do 3.º parágrafo; Capítulo 7.1.3 – pág. 31 – nova redação do 2º parágrafo; Capítulo 7.1.6 – pág. 31 – nova redação do 1º e 2º parágrafo; Capítulo 7.2 – pág. 32 – nova redação do 3.º parágrafo.
10	26-09-2023	<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 1.1 – Parágrafo 6 – Constituição da Comissão da Qualidade; Capítulo 2.2 – Parágrafo 6 – Alteração da Delegação do Norte; Capítulo 5.3 – Atualização da Missão, Visão e Valores; Capítulo 5.4 – Atualização do Organigrama do INOVINTER; Capítulo 10.2 – Alteração da designação do AQ13 – Plano de Controlo e Melhoria, antes Plano de Análise de Dados.
11	24-10-2024	<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 2.2 – Parágrafo 13 – Eliminada última parte do parágrafo; Parágrafo 14 – Eliminado; Parágrafo 15 – Eliminada referência ao SGI LEAN; Capítulo 3.1 – Ponto 4 – Eliminado “SGI LEAN”; Capítulo 4.3 – Tabela – Atualizado o âmbito da certificação; Capítulo 5.4 – Parágrafo 3 – acrescentado documento “Matriz Funcional Nominativa”; Capítulo 5.4.1 – Na Matriz de Responsabilidades, no processo Gestão de Recursos foi atualizado o Gestor; Capítulo 7.1.2 – Parágrafo 2 – foi alterada a palavra Manual “Descrição de Funções” para documento “Descrição de Funções”; Capítulo 7.1.6 – Parágrafo 1 – eliminada a referência ao “LEAN”; Parágrafo 2 – eliminado; Capítulo 7.2 – Parágrafo 3 – eliminada a versão da ITUG12; Capítulo 7.4.1 – Foi substituída a palavra colaboradores/as por trabalhadores/as; Capítulo 8.5 – no ponto “Identificação e Rastreabilidade” foi acrescentado texto no 2.º parágrafo; Capítulo 8.7 – Atualizado o nome do ficheiro AQ11 de Tabela das Ações de Melhoria para Tabela das Ações de Melhoria e Corretivas; Capítulo 9.1 – Atualização da designação do documento “Plano da Gestão do Risco” para “Plano da Gestão dos Riscos e Oportunidades”.