





itqb nova

Manual do Sistema de Gestão

itqb.unl.pt



**Manual do Sistema de Gestão
do Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier
(ITQB NOVA)**

Elaborado por	Aprovado por
	

REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

Regulamento dos Serviços do Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier

Estatutos do Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier

iBET - Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica

IGC – Instituto Gulbenkian de Ciência

INIAV – Instituto Nacional de Investigação Agrária e Veterinária

ITQB NOVA - Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier

MSG.ITQBNOVA – Manual do Sistema de Gestão do Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier

NOVA – Universidade Nova de Lisboa

RQ – Responsável da Qualidade

SG – Sistema de Gestão

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

ÍNDICE

1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO	4
2. INTRODUÇÃO AO SISTEMA DE GESTÃO	5
2.1. OBJETIVO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO	5
2.2. CONTROLO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO	5
2.3. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	5
3. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	6
3.1. COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO	6
3.2. PARTES INTERESSADAS	7
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
4.1. NATUREZA E REGIME JURÍDICO.....	7
4.2. ÓRGÃOS DO ITQB NOVA.....	7
4.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA	8
4.4. ORGANIGRAMA DO ITQB NOVA	8
5. APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	9
5.1. PRINCÍPIOS ORIENTADORES	9
5.2. RISCOS E OPORTUNIDADES.....	10
5.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS	10
5.4. LIDERANÇA E COMPROMISSO	11
5.5. POLÍTICA DA QUALIDADE DO ITQB NOVA	12
5.6. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO PARA OS Atingir.....	13
5.7. PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES	13
5.8. PROVISÃO DE RECURSOS.....	14
5.9. RECURSOS HUMANOS	14
5.10. INFRAESTRUTURAS	14
5.11. AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS	14
5.12. OPERACIONALIZAÇÃO	14
5.13. MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO.....	14
5.14. MELHORIA.....	15
6. TABELA DE CORRESPONDÊNCIA	15
6.1. REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015 <i>VERSUS</i> PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO	15
6.2. LISTA DE PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO	17
6.3. LISTA DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO.....	19
6.4. REQUISITOS DO REFERENCIAL A3ES <i>VERSUS</i> PROCESSOS DO ITQB NOVA.....	20
7. CONTROLO DAS REVISÕES DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO	22



1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

O presente Manual é o documento que descreve o Sistema de Gestão do Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier (ITQB NOVA), o seu âmbito, a forma como está organizado e os processos subjacentes que contribuem para a garantia da qualidade dos serviços prestados.

O Manual do Sistema de Gestão é revisto anualmente quanto à sua adequabilidade e atualizado sempre que necessário.

A liderança para a definição e o estabelecimento do Sistema de Gestão é da responsabilidade do Diretor do ITQB NOVA.

O Responsável da Qualidade (RQ) é o colaborador designado pelo Diretor do ITQB NOVA que, independentemente de outras atribuições, é diretamente responsável pela garantia do estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários para o funcionamento do Sistema de Gestão, bem como pela identificação de necessidades de melhoria.

Compete ao Diretor do ITQB NOVA observar o cumprimento das determinações que constam do presente Manual e que satisfaçam os requisitos da norma de referência NP EN ISO 9001:2015 e outros requisitos aplicáveis, com vista à melhoria contínua do desempenho do Instituto.

As determinações que constam deste Manual são de cumprimento obrigatório por parte de todos os colaboradores do ITQB NOVA.

Ao promulgar este Manual, o Diretor do ITQB NOVA manifesta o seu compromisso em relação ao Sistema de Gestão e assume a responsabilidade pela eficácia do mesmo.

O Diretor do ITQB NOVA

2. INTRODUÇÃO AO SISTEMA DE GESTÃO

2.1. OBJETIVO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

O Manual do Sistema de Gestão do ITQB NOVA (MSG.ITQBNOVA) define a organização, as responsabilidades e os processos que estabelecem os princípios orientadores de desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade, visando demonstrar o enquadramento das suas atividades no contexto da norma NP EN ISO 9001:2015.

O presente Manual tem como principais objetivos:

- Apresentar o ITQB NOVA e o contexto da organização;
- Comunicar a Política da Qualidade dentro da organização e a outras partes interessadas;
- Descrever o Sistema de Gestão do ITQB NOVA;
- Fornecer uma base documental às auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); e
- Garantir a continuidade das práticas de gestão da Qualidade em períodos de mudança.

2.2. CONTROLO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

O MSG.ITQBNOVA é revisto pelo menos uma vez por ano ou sempre que necessário, com vista à sua atualização e adequação permanentes. Essas revisões podem decorrer, por exemplo, na sequência da revisão da norma de referência do SGQ, dos resultados de auditorias internas e externas realizadas, de alterações organizacionais, de decisões gestionárias, entre outras.

As alterações ao presente Manual seguem o mesmo circuito de elaboração e aprovação do documento original. O histórico das alterações é efetuado no ponto 7 deste Manual.

Após a sua aprovação, o MSG.ITQBNOVA é disponibilizado em formato PDF na rede informática partilhada para acesso por parte de todos os colaboradores do ITQB NOVA, não se considerando a sua distribuição em formato papel.

2.3. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O âmbito definido para o Sistema de Gestão do ITQB NOVA está relacionado com:

“Desenvolver investigação científica e ensino avançado em ciências da vida, química e tecnologias associadas, bem como prestar serviços à comunidade e desenvolver atividades de extensão universitária, incluindo a promoção da ciência e da tecnologia, para o benefício da saúde humana e do ambiente”.

Considera-se como não aplicável ao Sistema de Gestão o seguinte requisito da norma NP EN ISO 9001:2015:

➤ Requisito 8.5.1 “Produção e Prestação do Serviço”, Alínea f), pelo facto de não ser necessária a validação e reavaliação periódica da capacidade dos processos de realização do serviço em atingir os resultados planeados, uma vez que as saídas desses processos são sempre verificadas por uma monitorização subsequente.

3. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

3.1. COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO

O ITQB NOVA é um instituto de investigação científica e ensino avançado da Universidade Nova de Lisboa (NOVA).

O ITQB NOVA está localizado na cidade de Oeiras, na foz do rio Tejo, nos arredores de Lisboa. Desde 1996, ocupa um prédio dentro do *campus* da Estação Agronómica Nacional, uma instituição de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) do Ministério da Agricultura. Parte da sua atividade está localizada num outro edifício, pertencente à Estação Agronómica Nacional.

A instalação do ITQB NOVA no *campus* científico de Oeiras facilita a colaboração com outras instituições localizadas no concelho e na região, permitindo a integração numa mesma área geográfica de equipas dedicadas à investigação fundamental e de equipas mais vocacionadas para atividades de inovação, potenciando recursos humanos e materiais.

As origens do ITQB NOVA remontam a 1986, quando o conceito de um novo centro de pesquisa foi desenvolvido e tomou forma através de um processo liderado pelo professor António V. Xavier (1943-2006), culminando no lançamento do Centro de Tecnologia Química e Biológica (CTQB), em 1989. A constituição do ITQB NOVA data do ano de 1993, tendo sido integrado na NOVA.

O ITQB NOVA foi uma das primeiras instituições de investigação a receber o estatuto de Laboratório Associado (LA) pelo Ministro da Ciência e Tecnologia, em 2001. No programa de LA, o Instituto estabeleceu uma parceria com o Instituto Gulbenkian de Ciência (IGC) e o Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica (iBET) para maximizar sua investigação e desenvolvimento potencial.

Em 2016, ITQB NOVA, conjuntamente com o Instituto Nacional de Investigação Agrária e Veterinária (INIAV) e o iBET, fundaram o AGROTECH CAMPUS, um consórcio agroalimentar, veterinário e florestal, dedicado à investigação e inovação nestes domínios. Em 2016, o ITQB adotou a designação ITQB NOVA para refletir melhor a afiliação da universidade.

A vertente de Ensino no ITQB NOVA é intrínseca ao desenvolvimento das suas atividades de investigação científica e centra-se essencialmente em três eixos:

- i) Lecionação dos 2.º e 3.º ciclos do ensino superior;
- ii) Formação pós doutoral e pós-graduada;
- iii) Formação laboratorial a vários níveis, através da lecionação de cursos de extensão universitária.

O ITQB NOVA é uma unidade orgânica da NOVA, fundação pública com regime de direito privado, dotada de autonomia estatutária, científica, cultural, pedagógica, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar.

3.2. PARTES INTERESSADAS

O ITQB NOVA gere o relacionamento e a comunicação com as partes interessadas consideradas relevantes para o seu Sistema de Gestão (SG), de modo a compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas (requisitos). As partes interessadas consideradas relevantes para o SG do ITQB NOVA constam de uma matriz, cuja metodologia de identificação se encontra definida em procedimento de gestão próprio.

A comunicação com as partes interessadas pode ser efetuada através de reuniões, cartas, relatórios, *e-mails*, entre outras.

Aquando da revisão pela gestão, a Direção do ITQB NOVA, em colaboração com o RQ e os Gestores dos Processos, analisa a informação acerca das partes interessadas e dos seus requisitos. Caso seja necessário, a matriz é atualizada.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

4.1. NATUREZA E REGIME JURÍDICO

Como referido, o ITQB NOVA é uma unidade orgânica da NOVA, dotada de autonomia científica, pedagógica, administrativa e financeira, com as competências definidas na Lei e nos seus Estatutos.

O ITQB NOVA desenvolve a sua atividade de investigação e ensino suportada num corpo de docentes e investigadores organizados em Laboratórios, que contam com uma estrutura de apoio de carácter administrativo, técnico e científico, organizada, nos termos dos seus Estatutos, em serviços de apoio à gestão e de apoio técnico, científico e académico.

4.2. ÓRGÃOS DO ITQB NOVA

São os seguintes os órgãos do ITQB NOVA:

- ❖ O Conselho de Instituto;
- ❖ O Diretor;
- ❖ O Conselho de Gestão;
- ❖ O Conselho Científico;
- ❖ O Conselho Pedagógico;
- ❖ O Conselho de Desenvolvimento Institucional; e
- ❖ O Provedor.

A estrutura técnico-científica organiza-se hierarquicamente sob a coordenação do Diretor ou, por delegação, de outro membro do Conselho de Gestão.

A estrutura administrativa e técnica organiza-se hierarquicamente, sob a coordenação do Administrador Executivo, através de divisões de serviços.

As atribuições e competências dos órgãos acima referidos encontram-se descritas nos Estatutos do ITQB NOVA.

4.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA

A organização interna do ITQB NOVA obedece ao modelo de estrutura hierarquizada, organizado por áreas que desempenham funções técnico-científicas ou serviços de apoio à gestão.

4.3.1. Organização das funções técnico-científicas:

- ❖ Gabinete de Comunicação;
- ❖ Gabinete de Gestão de Ciência;
- ❖ Gabinete de Inovação;
- ❖ Divisão de Serviços Científicos.

4.3.2. Organização dos serviços de apoio à gestão:

- ❖ Gabinete da Qualidade;
- ❖ Divisão Administrativa, Financeira e Patrimonial;
- ❖ Divisão de Gestão de Pessoas e Projetos;
- ❖ Divisão de Serviços Académicos;
- ❖ Divisão de Informática;
- ❖ Divisão de Manutenção e Oficinas.

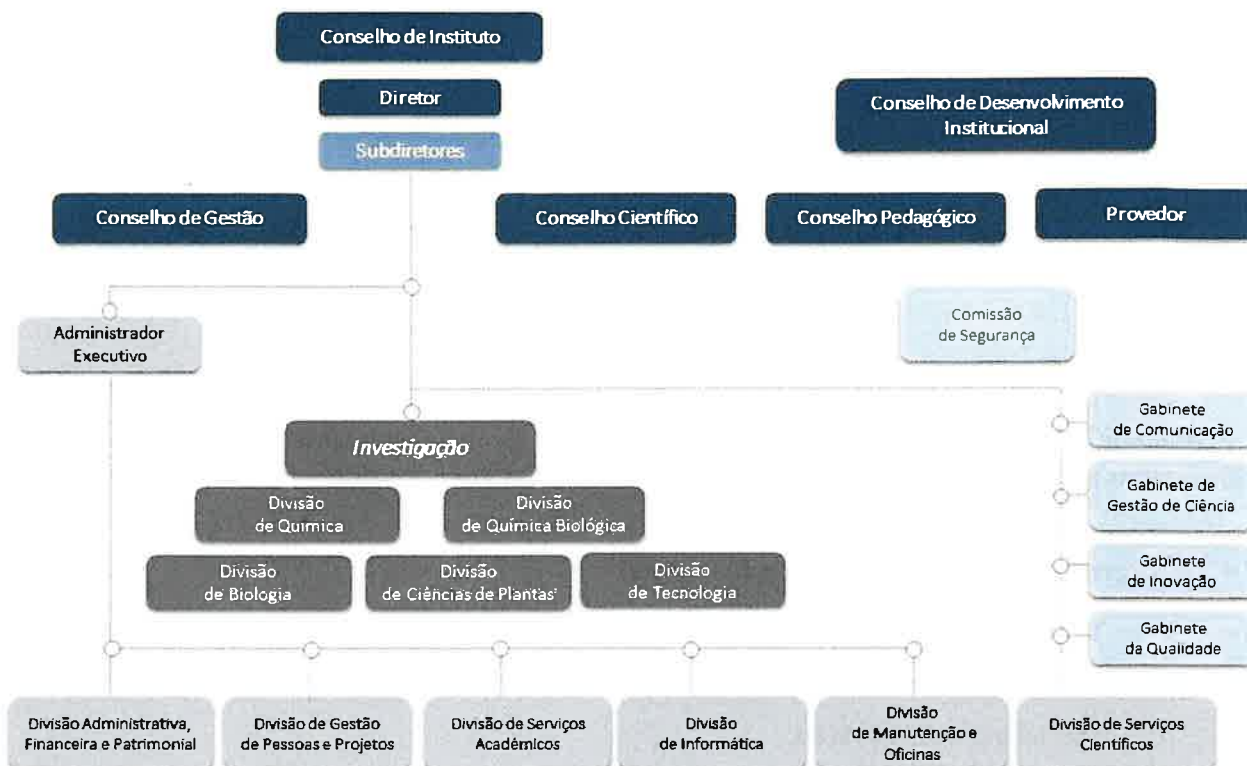
Os gabinetes e a Divisão de Serviços Científicos são coordenados por docentes, investigadores ou técnicos superiores nomeados pelo Diretor do ITQB NOVA.

As restantes divisões de serviços são dirigidas por chefias de Direção Intermédia de 2.º ou 3.º grau.

As atribuições e competências organização interna acima referida encontram-se descritas no Regulamento dos Serviços do ITQB NOVA.

4.4. ORGANIGRAMA DO ITQB NOVA

A estrutura organizacional do ITQB NOVA é ilustrada no esquema seguinte:



5. APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

5.1. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

O SG do ITQB NOVA está baseado num conjunto de princípios de gestão da Qualidade apresentados a seguir:

- ❖ **Foco no cliente:** o foco primordial da gestão da Qualidade é a satisfação dos requisitos dos clientes e o esforço em exceder as suas expectativas;
- ❖ **Liderança:** os órgãos de gestão criam as condições para que as pessoas se comprometam em atingir dos objetivos da organização;
- ❖ **Comprometimento das pessoas:** pessoas competentes, habilitadas e empenhadas a todos os níveis são essenciais para melhorar a capacidade de criar e proporcionar valor;
- ❖ **Abordagem por processos:** resultados consistentes e previsíveis são atingidos de modo mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente;
- ❖ **Melhoria:** a melhoria é essencial para se manter os níveis atuais de desempenho, reagindo a alterações nas suas condicionantes internas e externas e criar novas oportunidades;
- ❖ **Tomada de decisão baseada em evidências:** a tomada de decisões com base na análise e avaliação de dados e informações são mais suscetíveis de produzir os resultados desejados;

❖ **Gestão de relações:** a gestão das relações com todas as partes interessadas relevantes é de particular importância para o desempenho da organização.

5.2. RISCOS E OPORTUNIDADES

Tendo em consideração o contexto da organização e as necessidades e as expectativas das partes interessadas, são determinados os riscos e as oportunidades que são tratados para dar garantias de que o SG do ITQB NOVA pode atingir os resultados pretendidos, aumentar os efeitos desejados, prevenir ou reduzir os efeitos indesejados e obter a melhoria visada. A identificação dos riscos e das oportunidades, bem como a avaliação da eficácia das ações propostas, encontram-se em matriz própria.

5.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

No âmbito do SG do ITQB NOVA foram determinados os processos necessários, os quais estão caracterizados como:

- ❖ **Processos de gestão** – Contemplam atividades relacionadas com a orientação estratégica da organização e com a implementação do SG, a sua monitorização e avaliação de desempenho com vista à tomada de decisão e à melhoria contínua;
- ❖ **Processos operacionais** – Contemplam atividades cujos resultados constituem valor acrescentado percebido pelo ITQB NOVA;
- ❖ **Processos de suporte** – Contemplam atividades que apoiam a concretização dos demais processos.

Os processos identificados no âmbito do SG encontram-se documentados através das **Fichas de Processos**.

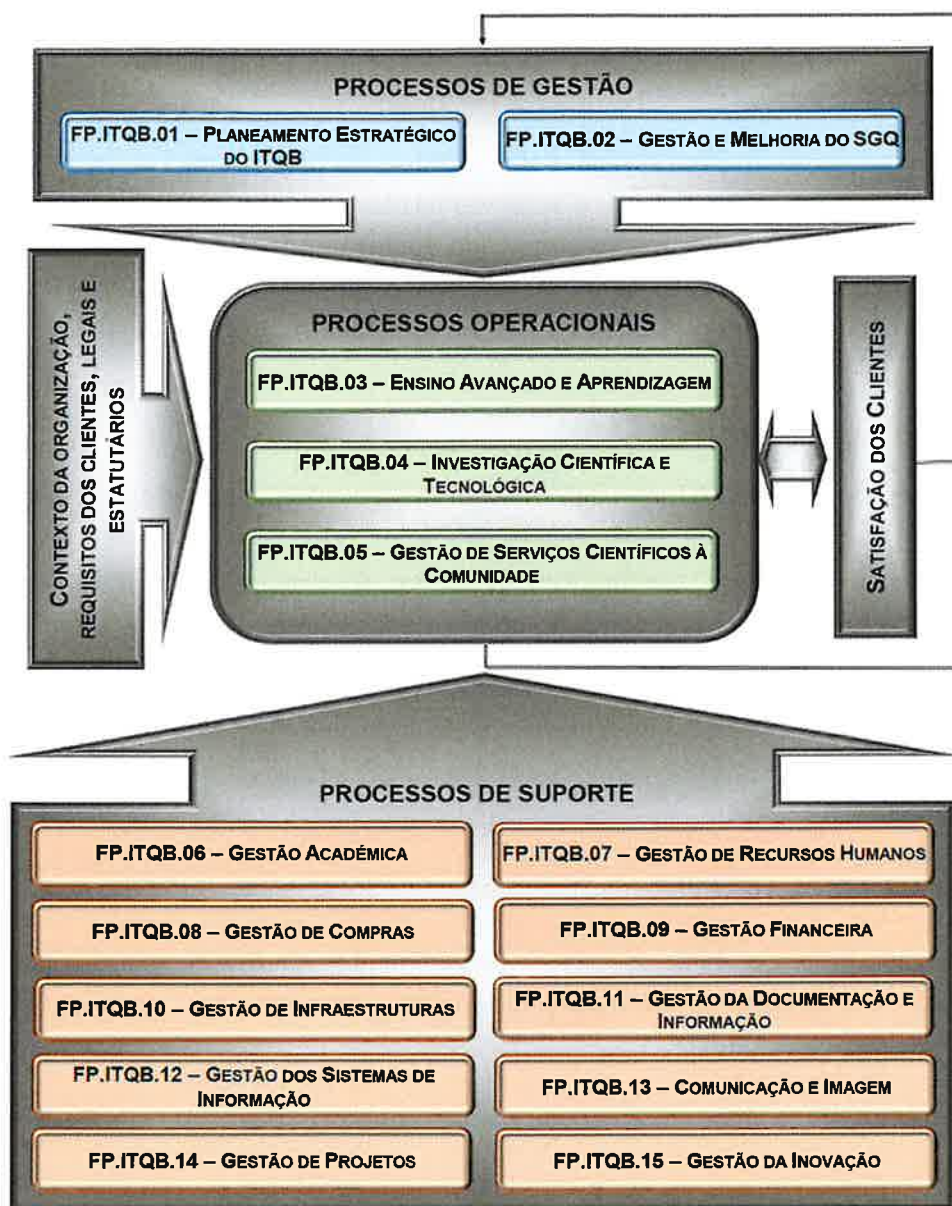
Indexado a cada processo, estão associados **Procedimentos de Gestão** que descrevem a sequência de atividades e o modo de atuar. A informação documentada necessária para suportar a operacionalidade dos processos é devidamente mantida.

Todos os processos são monitorizados periodicamente, sob a responsabilidade do **Gestor de Processo**.

O Gestor de Processo tem um papel de coordenação das atividades do processo, independentemente de outras responsabilidades que lhe é atribuída, cabendo a este, com a colaboração do RQ:

- Assegurar o alinhamento do processo com as orientações estratégicas e a Política da Qualidade;
- Determinar os riscos e oportunidades com vista a atingir e/ou aumentar os efeitos desejáveis relacionados com o processo, bem como prevenir ou reduzir os efeitos indesejáveis;
- Assegurar a informação documentada necessária e suficiente para suportar a operacionalização do processo;
- Garantir a implementação e monitorização do processo, incluindo as alterações decorrentes de mudanças organizacionais, legislativas, regulamentares ou tecnológicas;
- Assegurar a eficácia do processo e empreender as ações necessárias para a concretização das suas metas.

A figura a seguir apresenta a **Matriz dos Processos**:



5.4. LIDERANÇA E COMPROMISSO

O Diretor é o órgão de Direção e de representação do ITQB NOVA no âmbito das autonomias concedidas pela Lei e pelos seus Estatutos.

O Diretor do ITQB NOVA lidera a organização tendo em vista o alcance dos resultados pretendidos, entre os quais se inclui a satisfação crescente das necessidades e expectativas dos clientes. O Diretor conduz a organização de forma a que todos os colaboradores conheçam e caminhem no mesmo sentido, com comprometimento e responsabilidade para alcançar os objetivos pretendidos.



5.5. POLÍTICA DA QUALIDADE DO ITQB NOVA

VISÃO

Afirmar o ITQB NOVA como instituto de referência, a nível nacional e internacional, no desenvolvimento e promoção da investigação científica e da formação avançada, dando resposta aos desafios da sociedade do século XXI nas áreas da saúde e da doença, dos recursos biológicos e do desenvolvimento sustentável.

MISSÃO

Desenvolver investigação científica e ensino avançado em ciências da vida, química e tecnologias associadas, bem como prestar serviços à comunidade e desenvolver atividades de extensão universitária, incluindo a promoção da ciência e da tecnologia.

VALORES

Para além dos princípios básicos que determinam a atuação de um Instituto Público, elegem-se como princípios que orientam e organizam o posicionamento e a atuação do ITQB NOVA face aos seus *stakeholders*:

- Excelência na investigação e formação;
- Ética e responsabilidade;
- Foco na internacionalização;
- Inovação e transferência do conhecimento;
- Independência;
- Colaboração com a sociedade.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Para concretizar a sua missão, o ITQB NOVA orienta a sua atuação no domínio da Qualidade pelos seguintes princípios:

- ❖ Promover a apropriada gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais, assegurando a competência e a valorização dos seus colaboradores, bem como a adequação do ambiente de trabalho à operacionalização dos seus processos;
- ❖ Promover a melhoria contínua do desempenho do Instituto na concretização dos seus objetivos estratégicos e operacionais, procurando continuamente mobilizar e elevar o nível de satisfação de todas as partes interessadas;
- ❖ Investir na formação dos seus colaboradores, de forma a desenvolver as suas competências e promover a sua capacitação, considerando os objetivos estratégicos do ITQB NOVA;
- ❖ Assegurar a implementação e operacionalização de um Sistema de Gestão da Qualidade, apostando continuamente na sua eficácia, com o envolvimento de todos os colaboradores;

- ❖ Analisar e rever periodicamente o nível de adequação, aplicabilidade e eficácia da Política e dos objetivos da Qualidade face ao propósito e ao contexto do Instituto, para que constitua sempre um suporte e seja uma aliada da sua orientação estratégica;
- ❖ Disponibilizar esta Política da Qualidade às partes interessadas, sempre que solicitada.

A aplicação da presente Política da Qualidade constitui responsabilidade individual e coletiva de todos os colaboradores do ITQB NOVA.

Comunicação da Política da Qualidade

A Política da Qualidade é comunicada aos colaboradores em reuniões e encontra-se disponível para consulta através do Manual do Sistema de Gestão, bem como de placares.

A Política da Qualidade é disponibilizada às partes interessadas relevantes, sempre que solicitada.

A Política da Qualidade é mantida como informação documentada.

5.6. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO PARA OS ATINGIR

Para suportar as intenções e os compromissos da Política da Qualidade são determinados os objetivos da Qualidade, os quais estão associados aos indicadores dos processos relevantes do SG e em consonância com os objetivos estratégicos.

Os objetivos da Qualidade são estabelecidos anualmente aquando da revisão do SG pela gestão e são monitorizados, comunicados e atualizados, conforme apropriado.


5.7. PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES

A Direção do ITQB NOVA tem em consideração as alterações que venham a ocorrer no seu SG, por forma a manter a integridade do mesmo, para garantir que, enquanto decorram as alterações, os serviços prestados estão conformes.

Uma alteração no SG pode decorrer, por exemplo, da revisão pela gestão, dos resultados das auditorias, da revisão das não conformidades, análise de reclamações, desempenho dos processos, alterações no contexto da organização ou de outras partes interessadas, incluindo requisitos regulamentares.

Para as alterações identificadas são tidas em consideração a disponibilidade de recursos e a afetação ou reafetação de responsabilidades e de autoridade, conforme requisitos regulamentares aplicáveis.

No caso de alterações de documentação do SG, procede-se conforme a metodologia definida em procedimento de gestão próprio.

	MANUAL	Código: MSG.ITQB
	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO	Revisão: 00
		Data: 01/07/2021

5.8. PROVISÃO DE RECURSOS

A Direção do ITQB NOVA determina e providencia os recursos internos e externos necessários para o estabelecimento, implementação e melhoria contínua do SGQ e para a sua operacionalização eficaz.

5.9. RECURSOS HUMANOS

O ITQB NOVA possui os recursos humanos com as competências consideradas necessárias para desempenhar as suas funções, com base em níveis de educação, formação e experiência adequadas.

5.10. INFRAESTRUTURAS

O ITQB NOVA possui as instalações necessárias para a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade do serviço prestado, no âmbito do seu SG.

5.11. AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A Direção do ITQB NOVA garante um conjunto de fatores para proporcionar o ambiente necessário à operacionalização dos processos, tais como organização do espaço físico, temperatura, iluminação, entre outros.

5.12. OPERACIONALIZAÇÃO

O ITQB NOVA planeia, executa e controla os processos necessários à prestação do serviço, de forma a que o mesmo seja fornecido em conformidade com os requisitos definidos.

Encontram-se definidas, através das Fichas de Processos e Procedimentos de Gestão, as práticas relativas no âmbito das atividades do SG.

As áreas operacionais planeiam e controlam a prestação do serviço tendo em consideração a informação e documentos do SG, a legislação aplicável, a disponibilidade de recursos e os meios adequados à realização do serviço.

O controlo operacional segue o descrito nas Fichas de Processos e nos Procedimentos de Gestão de suporte.

5.13. MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

O ITQB NOVA determinou a metodologia para a monitorização, medição, análise e avaliação para obter informação válida sobre o desempenho do SG e a satisfação das suas atividades de investigação científica e ensino avançado, bem como na prestação de serviços à comunidade. Para o efeito são tidos em consideração, entre outros, os resultados decorrentes da:

- ❖ Realização de auditorias internas periódicas;
- ❖ Avaliação do desempenho dos processos através dos seus indicadores;
- ❖ Avaliação da satisfação dos alunos;
- ❖ Revisão do SG pela gestão.

5.14. MELHORIA

O ITQB NOVA promove as ações de melhoria para atender aos requisitos da sua atividade de investigação e de ensino avançado, bem como aumentar a satisfação de todas as partes interessadas.

Para as não conformidades identificadas são desencadeadas iniciativas para repor a conformidade, procurando-se identificar as causas e definir as ações que conduzam à eliminação da não conformidade.

A melhoria contínua da eficácia do SG é assegurada através da aplicação da Política da Qualidade, dos objetivos, dos resultados das auditorias, da análise dos indicadores, das ações corretivas e da revisão pela gestão.

6. TABELA DE CORRESPONDÊNCIA

6.1. REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015 VERSUS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO

PROCESSOS		GESTOR DO PROCESSO	OBJETIVO DO PROCESSO	REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015
PROCESSOS DE GESTÃO	FP.ITQB.01 PLANEAMENTO ESTRATÉGICO DO ITQB NOVA	Subdiretor	Elaborar, monitorizar e avaliar o planeamento estratégico e respetivos planos de atividade do ITQB NOVA, com vista a alcançar os objetivos traçados, tendo em conta a missão do ITQB NOVA e em linha com as orientações estratégicas da NOVA.	4.1; 5.1; 5.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 9.1; 10.3
	FP.ITQB.02 GESTÃO E MELHORIA DO SGQ	Subdiretor Responsável da Qualidade	Assegurar a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade para melhorar continuamente o desempenho e as capacidades do ITQB NOVA.	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.1; 5.2; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 9.2; 9.3; 10.1; 10.2; 10.3.
PROCESSOS OPERACIONAIS	FP.ITQB.03 ENSINO AVANÇADO E APRENDIZAGEM	Coordenador do Eixo de Ensino Avançado	Gerir e controlar as atividades relacionadas com o ensino avançado e a aprendizagem no ITQB NOVA.	7.5; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.2; 9.1.3; 10.2.1; 10.2.2; 10.3.
	FP.ITQB.04 INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA	Coordenador do Gabinete de Gestão de Ciência	Garantir a divulgação, a promoção e o desenvolvimento de projetos de investigação científica e tecnológica para a comunidade científica do ITQB NOVA, a nível nacional e internacional.	7.5; 8.3; 9.1; 10.2; 10.3.

PROCESSOS		GESTOR DO PROCESSO	OBJETIVO DO PROCESSO	REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015
	FP.ITQB.05 GESTÃO DE SERVIÇOS CIENTÍFICOS À COMUNIDADE	Coordenador da Divisão de Serviços Científicos	Garantir a prestação de serviços à comunidade, nomeadamente no que respeita a ensaios laboratoriais, análise de amostras, bem como à utilização de instalações e equipamentos das unidades laboratoriais do ITQB NOVA.	7.5; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.2; 9.1.3; 10.2.1; 10.2.2; 10.3.
PROCESSOS DE SUPORTE	FP.ITQB.06 GESTÃO ACADÉMICA	Coordenador da Divisão dos Serviços Académicos	Gerir e controlar as atividades administrativas relacionadas com o apoio dado aos alunos e o funcionamento regular dos Conselhos Pedagógico e Científico, bem como disponibilizar informação estatística obrigatória relacionada com o ITQB NOVA.	7.5; 8.5; 9.1.3; 10.2
	FP.ITQB.07 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Coordenador da Divisão de Gestão de Pessoas e Projetos	Garantir os recursos humanos necessários, com as competências requeridas, para a implementação e operacionalização eficaz dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade do ITQB NOVA.	5.3; 7.1.1; 7.1.2; 7.2; 7.3; 7.5
PROCESSOS DE SUPORTE	FP.ITQB.08 GESTÃO DE COMPRAS	Coordenador da Divisão Administrativa, Financeira e Patrimonial	Assegurar que os produtos e serviços comprados estão conforme com os requisitos de compra especificados e que os fornecedores são selecionados e avaliados de acordo com a sua aptidão para fornecer tais produtos ou serviços.	7.5; 8.4.1; 8.4.2; 8.4.3
	FP.ITQB.09 GESTÃO FINANCEIRA	Coordenador da Divisão Administrativa, Financeira e Patrimonial	Assegurar a elaboração do orçamento e acompanhar a sua execução e monitorização, garantindo o cumprimento das regras estabelecidas pelo Orçamento do Estado e pela Contabilidade Pública.	5.1.1; 7.5; 8.4
	FP.ITQB.10 GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS	Coordenador da Divisão de Manutenção e Oficinas	Assegurar os serviços de apoio necessários a uma adequada manutenção e gestão das infraestruturas e do ambiente para a operacionalização dos processos, de forma a atingir a conformidade do serviço realizado, no âmbito das atividades do ITQB NOVA.	7.1.3; 7.1.4; 7.1.5.2
	FP.ITQB.11 GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	Coordenador da Divisão de Gestão de Pessoas e Projetos	Garantir o adequado funcionamento da biblioteca e da organização e gestão documental do ITQB NOVA, garantindo o apoio à comunidade científica e a realização de estudos bibliométricos.	7.1.6; 7.5; 8.2.1; 8.5.2; 8.7; 10.1
	FP.ITQB.12 GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Coordenador da Divisão de Informática	Garantir a disponibilidade das infraestruturas e equipamento informático do ITQB NOVA, bem como gerir os acessos dos requisitantes às aplicações e áreas de rede.	7.1; 7.4; 7.5; 10.2

PROCESSOS	GESTOR DO PROCESSO	OBJETIVO DO PROCESSO	REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015
FP.ITQB.13 COMUNICAÇÃO E IMAGEM	Coordenador do Gabinete de Comunicação	Garantir a promoção e difusão da atividade, produtos e imagem do ITQB NOVA, de forma a que este alcance o seu potencial máximo como centro de investigação reconhecido nacional e internacionalmente, no âmbito das ciências da vida, química e tecnologias associadas.	7.4; 7.5; 8.1; 8.2.1
PROCESSOS DE SUPORTE	FP.ITQB.14 GESTÃO DE PROJETOS	Coordenador da Divisão de Gestão de Pessoas e Projetos	Assegurar a monitorização de projetos de investigação do ITQB NOVA, garantindo a existência de recursos e o cumprimento dos termos impostos pelas entidades financiadoras.
	FP.ITQB.15 GESTÃO DA INOVAÇÃO	Coordenador do Gabinete de Inovação	Estimular, fomentar e apoiar a transferência de conhecimento e tecnologia, inovação, parcerias estratégicas, criação de negócios, empreendedorismo, licenciamento e criação de <i>spin-off</i> no ITQB NOVA.

6.2. LISTA DE PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO

Código	Título
PR.ITQB.01	Controlo da Informação Documentada
PR.ITQB.02	Não Conformidades, Ações Corretivas e Melhoria
PR.ITQB.03	Auditorias Internas
PR.ITQB.04	Planeamento, Manutenção e Avaliação do SGQ
PR.ITQB.05	Gestão dos Riscos e Oportunidades
PR.ITQB.06	Identificação e Avaliação das Partes Interessadas
PR.ITQB.07	Angariação e Divulgação de Oportunidades de Financiamento
PR.ITQB.08	Candidatura a Financiamento
PR.ITQB.09	Estabelecimento de Contratos de Financiamento
PR.ITQB.10	Avaliação e Qualificação de Fornecedores
PR.ITQB.11	Elaboração e Aprovação do Projeto de Orçamento Anual do ITQB NOVA
PR.ITQB.12	Controlo de Execução do Orçamento (Receita e Despesa)
PR.ITQB.13	Fecho e Prestação de Contas
PR.ITQB.14	Gestão do Fundo de Caixa
PR.ITQB.15	Pedidos de Pagamento de Projetos
PR.ITQB.16	Reconciliação Bancária
PR.ITQB.17	Aquisição de Bens e Serviços ao Abrigo do CCP

Código	Título
PR.ITQB.18	Monitorização e Avaliação do Planeamento Estratégico
PR.ITQB.19	Gestão de Stocks e Compras
PR.ITQB.20	Registo e Controlo de Imobilizado
PR.ITQB.21	Formação Profissional
PR.ITQB.22	Sistema de Avaliação de Desempenho
PR.ITQB.23	Monitorização das Estatísticas de Investigação
PR.ITQB.24	Contratação de Docentes/Investigadores/Pessoal Não Docente e Não Investigador
PR.ITQB.25	Acumulação de Funções Públicas ou Privadas
PR.ITQB.26	Deslocações e Estadas
PR.ITQB.27	Infraestruturas e Ambiente para Operacionalização de Processos
PR.ITQB.28	Controlo de Equipamentos de Monitorização e Medição
PR.ITQB.29	Monitorização de Projetos de Investigação
PR.ITQB.30	Contratação de Bolseiros de Investigação
PR.ITQB.31	Candidatura e Inscrições no 2º Ciclo
PR.ITQB.32	Candidatura e Inscrições no 3º Ciclo
PR.ITQB.33	Cobranças, Emolumentos, Propinas e Taxas
PR.ITQB.34	Pedido de Provas
PR.ITQB.35	Pedido de Reconhecimento de Grau Académico
PR.ITQB.36	Organização e Acompanhamento dos Processos Individuais dos Alunos
PR.ITQB.37	Inovação Científica
PR.ITQB.38	Gestão de Sistemas de Informação
PR.ITQB.39	Ensino e Aprendizagem
PR.ITQB.40	Serviço Científico à Comunidade
PR.ITQB.41	Gestão Documental e Ciência da Informação
PR.ITQB.42	Comunicação Institucional
PR.ITQB.43	Divulgação dos Cursos de Ensino Avançado
PR.ITQB.44	Desenvolvimento Criativo em Design Gráfico

**6.3. LISTA DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO**

Código	Título
IT.ITQB.01	Reparação e Preparação de Computadores
IT.ITQB.02	Registo de Computadores
IT.ITQB.03	Tomadas de Rede
IT.ITQB.04	Impressão, Digitalização e Cópia
IT.ITQB.05	Criação de Conta de Utilizador
IT.ITQB.06	Criação de Grupo de Utilizadores
IT.ITQB.07	Recuperação de Palavra-passe
IT.ITQB.08	VPN
IT.ITQB.09	Helpdesk
IT.ITQB.10	Desenvolvimento de Websites e Aplicações
IT.ITQB.11	Utilização e Manutenção do Equipamento Científico de Uso Comum



itqb nova

MANUAL

Código: MSG.ITQB

Revisão: 00

Data: 01/09/2021

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

6.4. REQUISITOS DO REFERENCIAL A3ES VERSUS PROCESSOS DO ITQB NOVA

REQUISITOS A3ES		PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DO ITQB NOVA																
Vetores	Referenciais	FP.ITQB.01 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO ITQB	FP.ITQB.02 GESTÃO E MELHORIA DO SGQ	FP.ITQB.03 ENSINO AVANÇADO E APRENDIZAGEM	FP.ITQB.04 INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA	ITQB.05 GESTÃO DE SERVIÇOS CIENTÍFICOS A COMUNIDADE	FP.ITQB.06 GESTÃO ACADÊMICA	FP.ITQB.07 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	FP.ITQB.08 GESTÃO DE COMPRAS	FP.ITQB.09 GESTÃO FINANCEIRA	FP.ITQB.10 GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS	FP.ITQB.11 GESTÃO DA INFORMACÃO CIENTÍFICA	FP.ITQB.12 GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMACÃO	FP.ITQB.13 COMUNICACÃO E IMAGEM	FP.ITQB.14 GESTÃO DE PROJETOS	FP.ITQB.15 GESTÃO DA INOVAÇÃO		
I Política para a garantia da Qualidade	Referencial 1 Adoção de política para a garantia da Qualidade e prossecução de objetivos da Qualidade	✓	✓															
	Referencial 2 Conceção e aprovação da oferta formativa			✓			✓											
	Referencial 3 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante			✓			✓											
	Referencial 4 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação			✓			✓						✓					
	Referencial 5 Monitorização continua e revisão periódica dos cursos			✓				✓										
	Referencial 6 Investigação e desenvolvimento/ investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível					✓												
II Garantia da Qualidade nos processos nucleares da missão institucional		✓																

7. CONTROLO DAS REVISÕES DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

Este capítulo tem como objetivo apresentar histórico das revisões do Manual do Sistema de Gestão, sob a responsabilidade do RQ.

Revisão	Data	Descrição das alterações
00	01-07-2021	Emissão inicial do MSG.ITQBNOVA

