

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MP PR.GML/v04

FICHA TÉCNICA

Título: Manual de Procedimentos

Autoria: Gabinete da Qualidade e da Acreditação

Edição: IPL

Data: junho 2024

Local de Edição: Instituto Politécnico de Lisboa

Estrada de Benfica, 529

1549-020 Lisboa

ÍNDICE

1.	Caracterização do Manual.....	5
1.1	Objetivo do Manual.....	5
1.2	Organização do Manual	5
2.	Apresentação do Politécnico de Lisboa	6
2.1	Serviços da Presidência	7
2.1.1	Organização Interna	7
2.1.2	Missão, Visão, Valores.....	8
2.1.3	Política e estratégia para a Qualidade	9
2.2	Serviços de Ação Social	10
2.2.1	Organização Interna	10
2.2.2	Missão, Visão, Valores.....	11
2.2.3	Política e estratégia para a Qualidade	12
3.	Sistema de Gestão da Qualidade	13
3.1	Contextos Interno e Externo	13
3.2	Partes Interessadas	13
3.3	Âmbito.....	13
3.4	Abordagem por Processos	14
3.5	Elaboração e Controlo de documentos.....	18
3.5.1	Formato dos documentos	18
3.5.2	Codificação dos Documentos	18
3.5.3	Criação, controlo e distribuição	19
3.6	Planeamento, Execução, Avaliação e Melhoria	20

LISTA DE SIGLAS/ABREVIATURAS/DEFINIÇÕES

CLIC-IPL – Centro de Línguas e Cultura do IPL

GQ – Gestor da Qualidade

GQA - Gabinete da Qualidade e da Acreditação

IPL – Instituto Politécnico de Lisboa

SAS-IPL – Serviços de Ação Social do IPL

SGQ-IPL – Sistema de Gestão da Qualidade do IPL

SP – Serviços da Presidência

SSO-IPL – Serviço de Saúde Ocupacional do IPL

1. Caracterização do Manual

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa (SGQ-IPL), com base nos Requisitos de Gestão da Norma NP EN ISO 9001:2015.

1.1 Objetivo do Manual

O Manual tem os seguintes objetivos:

- Apresentar o Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) e a sua Política da Qualidade;
- Comunicar a estrutura do seu Sistema de Gestão da Qualidade, organizado por Processos e Procedimentos;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade às partes interessadas e demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência.

1.2 Organização do Manual

O Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do Politécnico de Lisboa (SGQ-IPL), segundo a ISO 9001:2015, e é elaborado pelo Gabinete da Qualidade e da Acreditação (GQA) e aprovado pelo Diretor da Qualidade.

Qualquer revisão deste documento, é realizada em conformidade com o que está descrito no ponto 3.5 para a elaboração e controlo de documentos.

O Sistema de Gestão da Qualidade do Politécnico de Lisboa adota uma abordagem por processos, de acordo com o que é descrito no ponto 3.4 do Manual, e nessa medida, a descrição das atividades/tarefas que compõem cada um desses Processos é feita com o apoio dos Procedimentos Operacionais aprovados, bem como de outros documentos que integram a sua informação documentada.

O Manual bem como todos os outros documentos que constituem o SGQ-IPL, estão disponíveis para consulta de todos os utilizadores internos dos Serviços da Presidência (SP).

2. Apresentação do Politécnico de Lisboa

O Politécnico de Lisboa, foi criado em 1986, no âmbito da publicação do Decreto-Lei n.º 513 -T/79, de 26 de dezembro, que estabeleceu o ensino superior politécnico em Portugal, versando a diversidade de saberes e aptidões profissionais.

O Politécnico de Lisboa é uma instituição de ensino superior público, composta por oito Escolas/Institutos:

ESCS – Escola Superior de Comunicação Social

ESD – Escola Superior de Dança

ESELX – Escola Superior de Educação de Lisboa

ESML – Escola Superior de Música de Lisboa

ESTC – Escola Superior de Teatro e Cinema

ESTeSL – Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

ISCAL – Instituto Superior de Contabilidade de Administração de Lisboa

ISEL – Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Estas Escolas/Institutos oferecem cursos de licenciatura, mestrado e doutoramento nas diversas áreas de formação ministradas nas Escolas, entre elas, artes, ciências empresariais, comunicação, educação, engenharia e saúde.

Fazem ainda parte do IPL, os Serviços de Ação Social (SAS-IPL), o Centro de Línguas e Cultura (CLIC-IPL) e o Serviço de Saúde Ocupacional (SSO-IPL).

O CLIC-IPL, organiza cursos de línguas, em regime de complementaridade à oferta formativa da instituição, e a promoção de atividades culturais complementares, em articulação com as Unidades Orgânicas do IPL.

O SSO-IPL promove a sensibilização e implementação de uma cultura de segurança, bem como o incremento da investigação no domínio da segurança e saúde do trabalho. Gere as atividades de saúde ocupacional de organizações que contratualizam o serviço ao Politécnico de Lisboa.

2.1 Serviços da Presidência

2.1.1 Organização Interna

Os Serviços da Presidência são compostos pela Presidência e por funcionários não docentes que apoiam a administração e governação do Politécnico de Lisboa e das suas Unidades Orgânicas.

Para dar cumprimento aos seus compromissos, os Serviços da Presidência estão organizados conforme se pode ver na Figura 2.1.

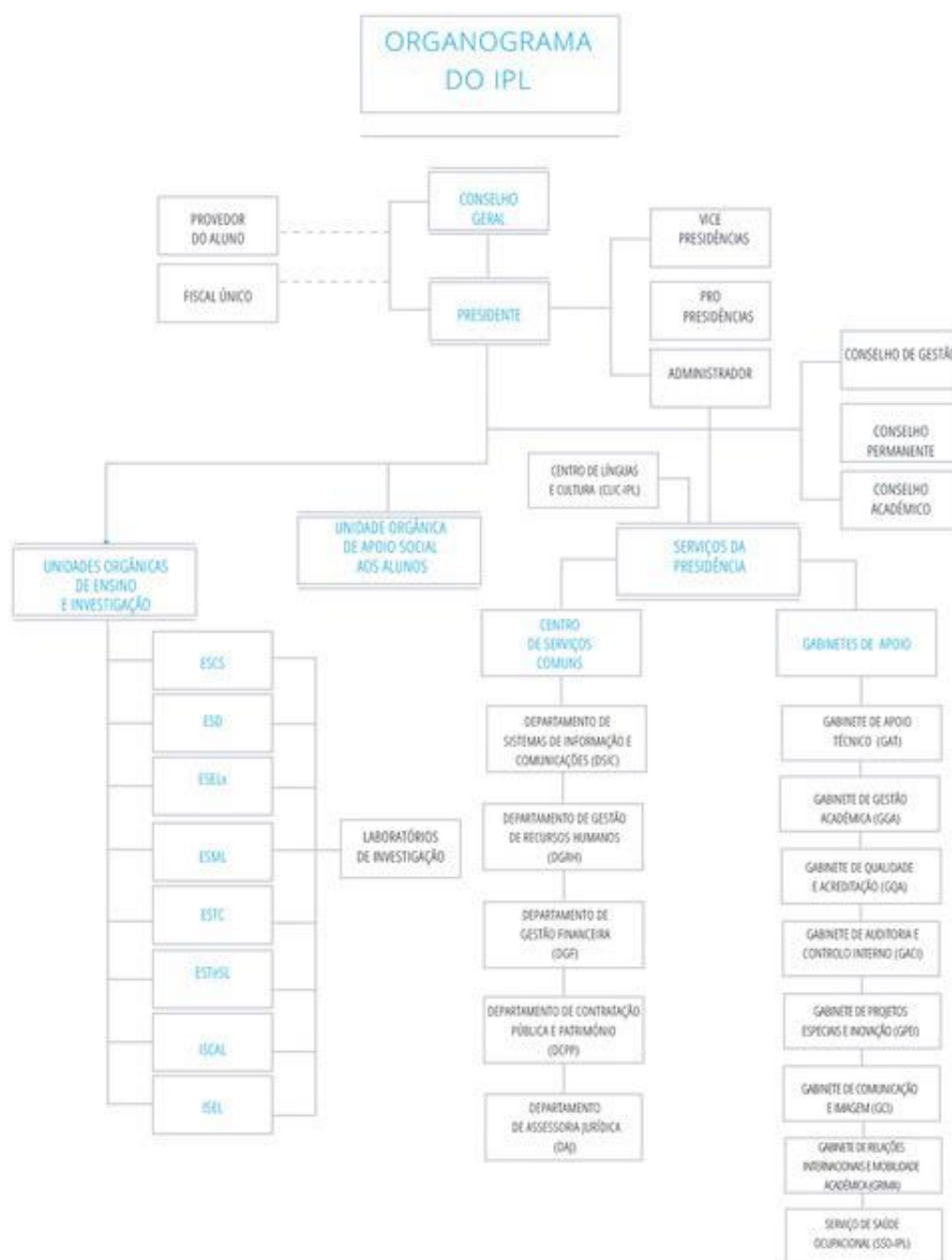


Figura 2.1 – Organograma Serviços da Presidência

2.1.2 Missão, Visão, Valores

Missão

O Politécnico de Lisboa afirma-se estatutariamente como uma “instituição de ensino superior de alto nível orientada para a criação, transmissão e difusão de conhecimento, da cultura e das artes, da ciência e tecnologia e do saber de natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação e do desenvolvimento experimental.”

Tem como “missão produzir, ensinar e divulgar conhecimento, bem como prestar serviços à comunidade nas áreas em que dispõe de competências, contribuindo para a sua consolidação como instituição de referência nos planos nacional e internacional.”

Visão

O Politécnico de Lisboa tem como visão institucional a realização das suas atividades com qualidade, numa perspetiva de melhoria contínua das mesmas, promovendo uma sólida, pertinente e altamente qualificada formação dos seus diplomados que contribui para a sua integração no mundo do trabalho.

Valores Institucionais

O Politécnico de Lisboa assume o compromisso de se reger por princípios de conduta com aplicação universal, nomeadamente: ética, competência e responsabilidade, serviço público, igualdade, diversidade, inclusão, democracia e participação.

O Politécnico de Lisboa assume como valores institucionais:

Excelência do ensino e da investigação, desenvolvimento e criação artística;

Cultura de mérito;

Abertura e participação ativa na sociedade;

Responsabilidade social;

Reforço da cooperação e intercâmbio científico, com realce para os países no espaço europeu e lusófono

2.1.3 Política e estratégia para a Qualidade

Enquanto dinamizador e promotor de uma cultura de qualidade em todas as suas estruturas, assume como vetores principais da sua missão na organização e coordenação das atividades:

- Implementar uma forma comum em todas as unidades orgânicas de controlo, de planeamento estratégico, de diagnóstico e de produção de indicadores que permitam a análise de resultados e o aprimoramento constante das suas atividades;
- Auditar a execução de procedimentos tendo em vista a análise da sua completa adequação ao fim a que se destinam;
- Monitorizar as relações intrainstitucionais, como forma de melhorar a coesão em torno do corpo IPL sem esquecer a diversidade existente, designadamente as ações comuns que promovam a interdisciplinaridade entre as várias áreas de conhecimento;
- Fornecer, tendo por base o plano estratégico para o desenvolvimento do IPL, suporte às Unidades Orgânicas na prossecução dos seus objetivos estratégicos individuais, de forma a promover a excelência da formação prestada, alicerçada na qualidade da investigação que produzem;
- Monitorizar a interação do IPL e das suas Unidades Orgânicas com a comunidade, designadamente, a oferta de serviços e a procura de soluções, nas suas áreas de competência, para os problemas que esta enuncie; monitorizar a execução do plano estratégico para a internacionalização, aprimorando a qualidade das relações com outras instituições congéneres, visando o aumento do número de mobilidades de todos os atores, da participação em redes temáticas e da captação de alunos estrangeiros;
- Apoiar o desenvolvimento, em toda a Instituição, de um espírito inovador e empreendedor.

Versando o cumprimento da sua Missão, o Politécnico de Lisboa garante a persecução do seu Sistema Interno de Gestão da Qualidade, criando medidas que melhorem o seu desempenho e que aproximem os seus procedimentos dos referenciais par ao ensino superior no espaço europeu, *European Standards and Guidelines* 2015 (ESG-2015) e do cumprimento dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015.

2.2 Serviços de Ação Social

2.2.1 Organização Interna

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico Lisboa (SAS-IPL) são uma unidade organizacional do Instituto Politécnico de Lisboa dotada de recursos humanos próprios e de autonomia administrativa e financeira, vocacionada para apoiar os estudantes que frequentam as escolas/institutos, executando as medidas de política conducentes à melhoria das condições de sucesso escolar.

No âmbito da sua atividade os SAS-IPL prestam apoios aos estudantes, traduzidos na atribuição de bolsas de estudo, alojamento, alimentação, atividades culturais e desportivas, entre outras, tendo em vista o bem-estar dos estudantes.

Para dar cumprimento aos seus compromissos, os SAS-IPL estão organizados conforme se pode ver na Figura 2.2.

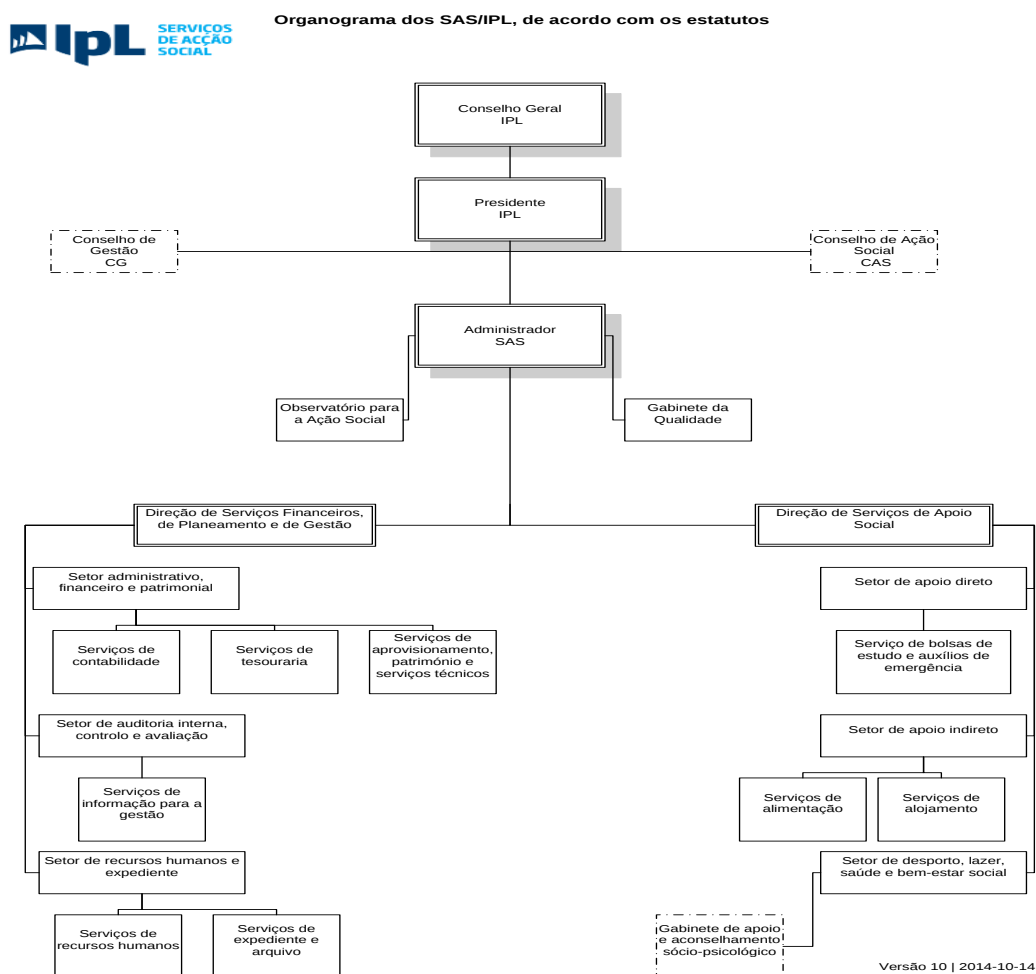


Figura 2.2 – Organograma SAS-IPL

2.2.2 Missão, Visão, Valores

Execução da política de ação social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa, proporcionando melhores condições de estudo e realização académica mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios aos estudantes.

Missão

A ação social no ensino superior compreende, designadamente:

- A atribuição de bolsas de estudo
- O acesso à alimentação em cantinas e bares
- O alojamento
- O acesso a serviços de saúde
- O apoio às atividades desportivas e culturais.

Visão

"A tua outra família..."

Para lá do apoio social induzido por políticas ou procedimentos legais que constituem a missão do Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Lisboa, importa que a organização se assuma em novas valências junto da população estudantil e da própria comunidade, proporcionando um serviço que, para além do útil, se instale ao nível do bem-estar do utente e do auxílio em caso de necessidade, constituindo-se com uma da presença de proximidade e de apoio constante.

Valores Institucionais

Os Serviços de Ação Social do IPL executam a(s) política (s) definidas para a Ação Social no Ensino Superior, pautando a sua prestação de serviços á comunidade estudantil do IPL, pelo

- Rigor
- Confiança
- Transparência
- Agilização
- Disponibilidade
- Equidade

Os SAS-IPL atuam de forma independente e imparcial, assumindo-se como parceiro privilegiado do IPL e suas Unidades Orgânicas no desenvolvimento de ações conducentes à melhoria das condições que promovam a igualdade de oportunidades no sucesso escolar dos estudantes.

2.2.3 Política e estratégia para a Qualidade

A política da qualidade dos SAS-IPL desenvolve o seu modelo de funcionamento em sintonia com práticas de sucesso numa linha de atuação da melhoria contínua a fim de dar resposta às expectativas da comunidade estudantil, restantes parceiros institucionais e outras entidades.

Os SAS-IPL garantem a implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma ISO 9001, passando pelo forte contributo, motivação e empenho de todos os colaboradores que se constituem assim no recurso estratégico de excelência dos SAS-IPL.

3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1 Contextos Interno e Externo

O Politécnico de Lisboa determina os pontos internos e externos mais relevantes ao cumprimento da sua missão, no âmbito da definição da sua estratégia de atuação anual.

3.2 Partes Interessadas

O Politécnico de Lisboa dá a máxima importância à participação de todas as partes interessadas, internas e externas, no sentido de garantir que vai de encontro às suas necessidades e expectativas.

Identifica, monitoriza e revê periodicamente a informação destas partes interessadas e dos seus requisitos relevantes, em conformidade com o Manual da Qualidade e a Matriz das Partes Interessadas (MO20-PR.GML).

3.3 Âmbito

Representação nacional e internacional das atividades desenvolvidas pelo Instituto e serviços administrativos e técnicos de apoio às Unidades Orgânicas que pertencem ao Instituto; Prestação de Serviços de Saúde Ocupacional;

SAS/IPL: Apoios sociais diretos e indiretos aos estudantes do Ensino Superior Politécnico, incluindo a atribuição de bolsas, gestão do alojamento e da alimentação.

Aplicabilidade dos requisitos:

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade, os Serviços da Presidência e de Ação Social do IPL garantem a identificação e cumprimento dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2015.

3.4 Abordagem por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade é constituído por um conjunto de **Processos de Suporte**, tal como se vê na Tabela 3.1, que garantem o funcionamento dos serviços de apoio, e que apresentam uma determinada sequência e interação entre si.

A descrição dos Processos inclui os objetivos, responsáveis, recursos, principais entradas e saídas e os métodos de avaliação da eficácia.

Tabela 3.1 – Processos de Suporte

Sigla	Descrição
PR.AAC	Processo de Avaliação e Acreditação
PR.ACI	Processo de Auditoria e Controlo Interno
PR.AJU	Processo de Assessoria Jurídica
PR.COM	Processo de Comunicação e Imagem
PR.GAC	Processo de Gestão Académica
PR.GES	Processo de Gestão Estratégica
PR.GOR	Processo de Gestão Orçamental
PR.INT	Processo de Relações Internacionais e Mobilidade Académica
PR.MEI	Processo de Gestão de Meios
PR.GML	Processo de Gestão da Melhoria
PR.PRO	Processo de Gestão de Projetos Especiais de Inovação
PR.GRH	Processo de Gestão de Recursos Humanos
PR.SIC	Processo de Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação
PR.SSO	Processo do Serviço de Saúde Ocupacional
PR.ALI	Processo Gestão de Apoios Sociais - Alimentação
PR.ALO	Processo Apoios Sociais - Alojamento
PR.BOL	Processo Apoios Sociais - Bolsas

A Figura 3.1 apresenta o conjunto destes Processos, a sua sequência e interações principais, no cumprimento da Norma NP EN ISO 9001:2015.

Por sua vez, a Matriz que consta da Figura 3.2 ilustra o alinhamento entre os Processos e os Requisitos desta norma.

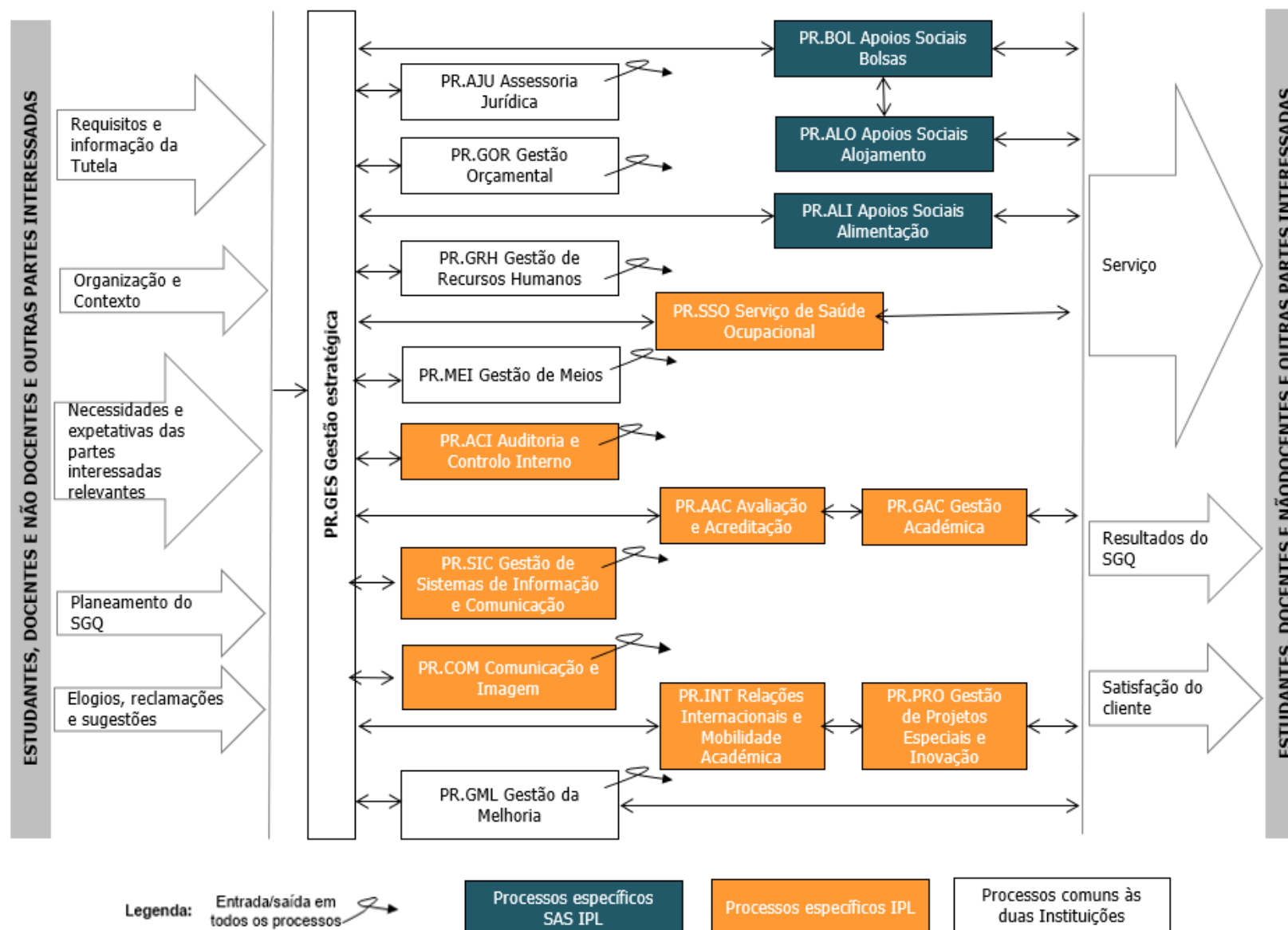


Figura 3.1 – Mapa de Processos

	4 Contexto da Organização	5 Liderança	6. Planeamento	7 Suporte 7.1 Recursos	7 Suporte	8 Operacionalização	9 Avaliação desempe-nho	10 Melhoria
Norma de referência ISO 9001:2015	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender necessidades e expectativas partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações	7.1.1 Generalidades 7.1.2 Pessoas 7.1.3 Infraestrutura 7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos 7.1.5 Recursos de monitorização e medição 7.1.6 Conhecimento organizacional	7.2 Competência 7.3 Conscientização 7.4 Comunicação 7.5 Informação documentada	8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.4 Controlo processos, produtos e serviços fornecedores externos 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo das saídas não conformes	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditoria interna 9.3 Revisão pela gestão	10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade e ação corretiva 10.3 Melhoria contínua
Processos do Sistema de Gestão da Qualidade								
PR.GES Gestão Estratégica								
PR.GRH Gestão de Recursos Humanos								
PR.MEI Gestão de Meios								
PR.SIC Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação								
PR.AJU Assessoria Jurídica								
PR.GOR Gestão Orçamental								
PR.GML Gestão da Melhoria								
PR.COM Comunicação e Imagem								
PR.AAC Avaliação e Acreditação								
PR.GAC Gestão Académica								
PR.INT Relações Internacionais e Mobilidade Académica								
PR.PRO Gestão de Projetos Especiais e Inovação								
PR.SSO Serviços de Saúde Ocupacional								
PR.ACI Auditoria e Controlo Interno								
PR.BOL Apoios Sociais Bolsas								
PR.ALO Apoios Sociais Alojamento								
PR.ALI Apoios Sociais Alimentação								

Figura 3.2 – Matriz Impacto

A descrição das atividades/tarefas em cada um dos Processos de Suporte é suportada pelos Procedimentos Operacionais, entre outros documentos tal como consta da Tabela 3.2., que concretizam operacionalmente a política da qualidade.

Tabela 3.2 – Lista de Procedimentos

Processo de Suporte	Procedimento	Outros Documentos
PR.AA - Avaliação e Acreditação	Manual Técnico do Gabinete da Qualidade e da Acreditação	Regulamento da Qualidade do IPL
PR.ACI - Auditoria e Controlo Interno	PO 01 – PR.ACI - Gestão de Canais de Denúncias MP PR.ACI - Manual de Procedimentos	Carta de Auditoria Interna Norma de Controlo Interno do IPL (Regulamento n.º785/2015 de 13 de novembro) Plano de Prevenção de Riscos
PR.GML - Processo de Gestão da Melhoria	PO 01 - PR.GML – Gestão de Riscos e Oportunidades PO 02 - PR.GML – Tratamento de Elogios, Sugestões e Reclamações MP PR.GML – Manual de Procedimentos	MOD20-PR-ML – Matriz das Partes Interessadas
PR.INT- Processo de Relações Internacionais e Mobilidade Académica	Procedimento para Admissão de Estudantes Internacionais	Regulamento para Mobilidade Académica no Instituto Politécnico de Lisboa (Despacho n.º 6666/2021 de 7 de julho)
PR.PRO - Gestão de Projetos Especiais e Inovação	PO 01 - PR.PRO – Gestão de Projetos com financiamento interno PO 02 - PR.PRO – Gestão de Projetos com financiamento externo PO 03 - PR.PRO – Gestão de Projetos de Extensão à Comunidade PO 04 - PR.PRO – Gestão do Programa de Empreendedorismo PO 05 - PR.PRO – Organização de Prémios PO 06 - PR.PRO – Publicações PO 07 - PR.PRO – BOLSAS DE INVESTIGAÇÃO	-
PR.RH – Gestão de Recursos Humanos	RF01 – PR.RH - Manual de Procedimentos Interno para o Recrutamento de Pessoal	RF02-PR.RH - Manual de Descrição dos Postos de Trabalho RF03_PR.RH -Manual Acolhimento

Processo de Suporte	Procedimento	Outros Documentos
PR.SSO – Serviço de Saúde Ocupacional	PO01 – PR.SSO – Identificação e Avaliação de Fatores de Risco PO02 – PR.SSO – Exames de vigilância da Saúde PO03 – PR.SSO – Secretariado Clínico RF05-PR.SSO - Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional	IT - Instruções de Trabalho OT – Orientações Técnicas R – Registos Rel - Relatórios

3.5 Elaboração e Controlo de documentos

3.5.1 Formato dos documentos

De modo a garantir uma apresentação normalizada dos documentos elaborados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, são definidos modelos.

Os documentos são elaborados juntando os conteúdos adequados ao modelo existente, conforme se trate de um Processo, Procedimento ou outro. Por sua vez, no caso dos documentos emitidos pelo *software* informático, os modelos devem ser elaborados de modo a permitir o seu preenchimento eletrónico sem alterar o formato do mesmo.

3.5.2 Codificação dos Documentos

Os documentos são identificados através de um código do tipo A, B, C, D, onde:

- A - Tipo de documento (MO, PR, PO, etc) (Tabela 3.3)
- B - Numeração sequencial (com início em 01)
- C - Processo (Tabela 3.1)
- D - Versão do documento (número sequencial com início em 01)

Tabela 3.3 – Tipo de documento

Sigla	Modelos e Documentos de Referência
IT	Instrução de Trabalho
MA	Manual
MO	Modelo
MP	Manual de Procedimentos
OT	Orientação Técnica
PG	Programa
PO	Procedimento Operacional
PR	Processo
RE	Registo
RL	Relatório
RF	Documento de Referência
RG	Regulamento

3.5.3 Criação, controlo e distribuição

Qualquer parte interessada interna pode sugerir novos documentos, ou alterações aos documentos existentes, devendo o pedido escrito ser dirigido ao responsável do Processo (ex. por email).

O responsável avalia a sugestão e caso concorde, solicita ao aprovador do Processo, que valide a proposta, dando em seguida conhecimento ao Gestor da Qualidade (GQ) da nova versão.

O Gestor garante a normalização do documento, não esquecendo que a alteração de um documento origina uma alteração no campo correspondente à edição, que passa de edição n para a $n+1$, em que n corresponde ao número de versão anterior à alteração (3.5.2). Procede à publicação em rede e dá conhecimento desta divulgação ao responsável, que difunde por todos os elementos da sua equipa.

O Gestor da Qualidade atualiza o ficheiro de Registo dos Documentos Controlados (MO05-PR.GML), sempre que é realizada uma alteração a um documento, ou é integrado um novo documento no Sistema. Atualiza os registos com a indicação dos documentos que passam a estar em vigor e dos documentos que se tornam obsoletos ou que foram anulados.

3.6 Planeamento, Execução, Avaliação e Melhoria

O SGQ-IPL adota uma abordagem por processos, com a aplicação do ciclo de melhoria continua PDCA (Plan – Do – Check - Act).

Dando aplicação ao descrito no Processo de Gestão Estratégica (PR.GES), são definidos, aprovados e divulgados documentos de gestão estratégica do Politécnico de Lisboa, que incluem a análise do contexto e partes interessadas.

A gestão do SGQ-IPL, é feita com base no processo PR.GES em conjunto com o Processo de Gestão da Melhoria – PR.GML, assegurando a implementação, acompanhamento e revisão da Política de Gestão da Qualidade, ligação aos objetivos e aplicação aos processos e revisão anual.

São definidos os objetivos da qualidade e a forma de os concretizar, e analisado o seu cumprimento e a eficácia das ações planeadas, sendo que todos estes registos estão reunidos no Planeamento da Qualidade - PLQ (MO01-PR.GES).

Sempre que se prevejam alterações ao SGQ-IPL, são elaborados Planos de Alterações (MO02-PR.GES).

A gestão dos riscos e oportunidades (R&O), segue o Procedimento de Metodologia de Gestão de Riscos e Oportunidades (PO01-PR.GML), sendo que os registos constam do PLQ.

A monitorização e medição de processos é feita através de um conjunto de parâmetros definidos com base nas características dos processos, atividades e serviços prestados, nomeadamente, indicadores, auditorias, revisão do SGQ, entre outros.

O apuramento dos resultados do conjunto de indicadores, é realizado de acordo com a periodicidade estabelecida, e os registos constam do PLQ (MO01-PR.GES).

Procede-se à elaboração e divulgação do Plano Específico da Auditoria interna (MO07-PR.GML), e à avaliação da prestação da equipa auditora.

Está garantida a avaliação do desempenho dos fornecedores utilizando o modelo “Avaliação do Fornecedor” (MO03-PR.MEI), bem como a elaboração do respetivo Relatório.

Por forma a conhecer a perceção do cliente e em que medida as suas necessidades foram satisfeitas, faz-se a revisão e lançamento dos inquéritos de avaliação da satisfação, e a análise dos resultados é divulgada em Relatório próprio (MO14-PR.GML).

Os elogios, sugestões e reclamações são tratados de acordo com o Procedimento Tratamento de Elogios, Sugestões e Reclamações (PO02-PR.GML).

A revisão pela gestão é feita de acordo com o planeado, por forma a garantir a eficácia do SGQ e o alinhamento com a estratégia definida pelo Instituto.

As não conformidades, riscos, áreas sensíveis e oportunidades de melhoria são identificadas, a todo o tempo, e são registadas e acompanhadas, no ficheiro Gestão da Melhoria (MO06-PR.GML).