



INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA DE MOÇAMBIQUE

MANUAL DA QUALIDADE

DO

INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA DE MOÇAMBIQUE

Data: dd-mm-aaaa

Elaborado/Verificado:	Aprovado:
-----------------------	-----------

Avenida 25 de Setembro, Nº 1123, 12º Andar
Telefones 21.430993/21.430994 Fax 21.428917
E-Mail geral@ifbm.co.mz
Site www.ifbm.co.mz
Maputo

ÍNDICE

1 - ASPECTOS GERAIS	03
1.1 - Elaboração, Edição, Aprovação e Distribuição do Manual da Qualidade	03
1.2 - Objectivo, Campo de Aplicação, Exclusões e Âmbito	03
1.3 - Promulgação do Manual da Qualidade	04
1.4 - Política da Qualidade	05
1.5 - Apresentação da Organização	05
1.5.1 – Identificação	05
1.5.2 – Produtos e Principais Actividades	06
1.5.3 - Principais Mercados	06
1.5.4 – Organigrama	06
1.5.5 – Funções	07
1.6 - Sistema de Gestão da Qualidade	07
1.6.1 - Estrutura da Organização	07
1.6.2 - Estrutura Documental	08
1.6.3 - Objectivos, Planeamento e Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade	09
1.7 - Comunicação (Interna e Partes Interessadas)	10
2 - PROCESSOS DE GESTÃO	11
2.1 - Descrição Sumária dos Processos	12
2.2 - Interacção entre os Processos	20
2.3 - Anexo ao Manual da Qualidade	21

1- ASPECTOS GERAIS

1.1 - Gestão do Manual da Qualidade

Este Manual da Qualidade (MQ) é propriedade do Instituto de Formação Bancária de Moçambique (IFBM). Qualquer alteração à presente edição, e/ou a sua distribuição externa, é sujeita à metodologia estabelecida no Procedimento PO.01 - Gestão Documentos. O IFBM reserva o direito de efectuar alterações ao presente manual, e à documentação a este associada, de forma a garantir uma adequação permanente do mesmo reflectindo desta forma as mudanças inerentes à evolução do SGQRH implementado. Aos detentores de "cópias controladas", e apenas a estes, é enviada cópia do MQ sempre que revisões e/ou alterações ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQRH) resultem numa nova edição do mesmo. Esta é efectuada sempre que ocorram alterações significativas no SGQRH, ou como resultado da análise dos dados recolhidos desde a sua última edição, nomeadamente:

- Reclamações de Clientes;
- Acções Correctivas;
- Acções Preventivas;
- Auditorias Internas;
- Desempenho dos processos;
- Conformidade dos produtos fornecidos e/ou dos serviços prestados, etc.

O Manual é constituído por 2 capítulos. O estado (número) de edição do Manual é comum a todos os capítulos. Procede-se a uma nova edição sempre que haja alterações com impacto global a nível de todo o Sistema. Apresentam-se a seguir as regras relativas à emissão e distribuição do Manual.

Ciclo de Emissão

O Manual é elaborado pelo Gestor da Qualidade em conjunto com a Direcção geral e aprovado pela Direcção Geral. Estas fases são registadas na Folha de Controlo de Documentos – PO.01.IMP.001.

Distribuição do Manual

A distribuição do Manual é da responsabilidade do GQ, devendo ser feita de forma física (papel). No caso da distribuição electrónica, as impressões alertam para o facto de serem «cópias não controladas», pelo que a sua utilização requer a confirmação da actualidade.

Na distribuição em papel, as «cópias controladas» requerem actualização sempre que haja uma nova versão. Os detentores das cópias estão assinalados na Folha de Controlo de Documentos – PO.01.IMP.001.

As «cópias não controladas» são apenas de carácter informativo pelo que não requerem actualização no caso da existência de uma nova versão. São identificadas no rodapé como «cópia não controlada». A sua distribuição está sujeita à aprovação do DG.

1.2 - Objectivo, Campo de Aplicação, Exclusões e Âmbito

O presente Manual foi elaborado com os seguintes objectivos:

- Definir e evidenciar a Organização do IFBM e a sua política.
-

- Apresentar o seu Sistema de Gestão da Qualidade e Recursos Humanos.
- Servir de meio de promoção da imagem do IFBM junto de clientes, Fornecedores e outras partes interessadas.

A crescente exigência do mercado relativamente à Qualidade de produtos e serviços, motivam o IFBM no sentido da melhoria contínua do SGQRH implementado, visando desta forma garantir a **Satisfação dos nossos Clientes**. O presente MQ tem como objectivo descrever o SGQRH implementado, segundo o referencial **NP EN ISO 9001:2008 e NP 4426**, constituindo desta forma um documento de referência para a sua manutenção e revisão. Destina-se ainda a informar, coordenar e motivar os nossos colaboradores para as acções a desenvolver internamente conducentes à obtenção do nível de Qualidade desejado, assim como orientar o nosso relacionamento com as partes interessadas, e aplica-se a todas as actividades da organização relacionadas com a Qualidade.

O conteúdo do MQ abrange a globalidade dos requisitos das referidas Normas, **excepto** o requisito 7.5.2 por se verificar que não há quaisquer processos de produção e de fornecimento do serviço em que a **saída** resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição. Isto inclui quaisquer processos em que as deficiências apenas se manifestam depois de o serviço ter sido prestado.

Relativamente a *processos subcontratados* que eventualmente possam afectar a conformidade do produto com os requisitos, o IFBM identificou os seguintes:

- Bolsa de Formadores
- Manutenção Instalações (ambiente de trabalho)
- Gestão do IT

O seu controlo é assegurado através dos Procedimentos: PO.09 – Gestão da Bolsa de Formadores.

O **âmbito** do SGQRH implementado no IFBM compreende a:

Prestação de serviços de formação técnico profissional através da organização, gestão e realização de cursos, seminários, estágios e outras actividades afins.

1.3 - Promulgação do Manual da Qualidade

O IFBM definiu o seu Sistema de Gestão da Qualidade e de Recursos Humanos (SGQRH) de forma a assegurar a sistematização dos métodos considerados mais adequados e a proporcionar a melhoria contínua. Compete ao GQ manter a Direcção Geral informada sobre todas as questões relevantes e sobre a evolução do Sistema.

Neste Manual apresentam-se os **Processos** envolvidos que são suportados por **Procedimentos**. O MQ descreve ainda as linhas de acção, as responsabilidades e os meios adoptados no IFBM, de forma a assegurar que a Qualidade pretendida para os produtos e serviços fornecidos, é efectivamente atingida. Reconhecendo a função interdisciplinar da Qualidade, salienta-se que esta deve ser uma preocupação constante de todos os colaboradores, cabendo individualmente a cada um deles assegurar que os produtos fornecidos e/ou os serviços prestados cumprem com os requisitos especificados pelo Cliente, estão conformes com o estipulado na documentação de suporte do SGQRH e obedecem às especificações de carácter legal e/ou regulamentar aplicáveis.

A Direcção Geral do IFBM delega no Gestor da Qualidade (GQ) as competências necessárias para acompanhar/coordenar a implementação do Sistema. Neste domínio, o GQ do IFBM tem, entre outras, as seguintes responsabilidades:

- Assegurar que os processos necessários para o SGQRH são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Reportar aos restantes membros da gestão de topo o desempenho do SGQRH e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do Cliente em toda a organização;
- Assegurar que os requisitos do SGQRH são conferidos e revistos aos diversos níveis.

Ao CQ compete observar, com o apoio da DG, o cumprimento das determinações que constam deste MQ. O SGQRH descrito na presente edição, tem a total aprovação da DG.

1.4 - Política da Qualidade

O IFBM, atento aos efeitos da globalização económica e social, do avanço tecnológico e das exigências dos nossos clientes em obter produtos com maior qualidade a preços competitivos, reconhece a necessidade de implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade e de Recursos Humanos, de acordo com os requisitos do referencial normativo **NP EN ISO 9001 e NP 2246**, que assegure o fornecimento de produtos que vão não só ao encontro, mas excedam as expectativas actuais dos nossos clientes, procurando ainda, numa perspectiva de **Melhoria Contínua** atingir as suas necessidades futuras.

Considerando que a Qualidade é uma tarefa de todos, procuramos, através de uma liderança forte o envolvimento dos nossos colaboradores, melhorando as suas aptidões, a sua formação e a sua motivação, criando um ambiente interno estimulante de constante aprendizagem pessoal e profissional.

Assumindo as nossas responsabilidades na melhoria e preservação do meio ambiente e condições de trabalho, procuramos gerir os nossos processos e respectivas actividades, tendo em linha de conta os recursos disponíveis, de modo a atingir os resultados planeados da forma mais eficiente.

Face aos desafios actuais e à convicção que é possível melhorar a eficácia do nosso **Sistema de Gestão da Qualidade e de Recursos Humanos**, a Administração/Direcção do IFBM acredita que o sucesso da empresa depende da colaboração e empenho de todos por forma a assegurar a manutenção dos pontos fortes que nos distinguem dos nossos concorrentes.

1.4.1 Missão; Visão, Valores

MISSÃO

O IFBM tem por missão o reforço da cultura profissional bancária e, através da qualificação dos recursos humanos, o apoio ao desenvolvimento do sector financeiro moçambicano. Desta forma, o IFBM garante a satisfação total dos seus clientes através dos serviços que presta, na formação, consultoria e apoio pedagógico diverso. A formação é especialmente orientada para prover conhecimentos acerca dos diferentes instrumentos financeiros e habilitar para a gestão comercial e financeira.

Para podermos oferecer um serviço de excelência é fundamental a existência de um corpo de formadores bem qualificados, motivados e preparados para a dinâmica e exigência do sector bancário e financeiro. A aposta é contínua, existindo uma preocupação permanente com a formação dos nossos colaboradores, proporcionando -lhes ferramentas que os auxiliem com vista a um melhor desempenho das suas funções de formadores. Assim, como instituição de educação, proporcionamos:

- Programas de formação técnica e profissional de alta qualidade, garantidos por certificação através de certificados e diplomas especializados;
 - A disseminação do conhecimento no campo da actividade bancária e financeira;
-

O nosso contributo para o desenvolvimento do sector financeiro e, conseqüentemente, para o desenvolvimento dos recursos humanos nacionais.

VISÃO

Através dos seus programas e actividades, o IFBM pretende:

- Elevar os padrões de execução dos quadros e empregados do sector bancário e financeiro;
- Qualificar os trabalhadores moçambicanos para uma carreira bem sucedida no sector bancário e financeiro;
- Atrair os jovens e outras pessoas que não estejam empregados na Banca, proporcionando-lhes formação bancária, contribuindo desse modo para aumentar a qualificação dos recursos humanos nacionais;
- Levar a formação a todo o território nacional, não só através dos métodos e modalidades clássicas de ensino, mas também, e sobretudo, instalando sistemas modernos de formação pelo recurso às novas tecnologias, nomeadamente o e-learning, com vista a acelerar o desenvolvimento sócio-económico de Moçambique;

Aliciar e envolver todos os bancos nos objectivos e actividades do IFBM, levando-os a sentirem a instituição como a sua verdadeira escola de formação; Elevar os padrões de execução dos quadros e empregados do sector bancário e financeiro.

VALORES

Clientes - Garantir a satisfação continua dos clientes internos e externos procurando superar as suas expectativas;

• **stock-holders**- Assegurar a permanente valorização dos activos da Instituição e garantir o adequado retorno dos capitais investidos;

• **Colaboradores** - Garantir o recrutamento e manutenção de colaboradores apostando na motivação, envolvimento e valorização contínua de todos os colaboradores (remunerar adequadamente, partilhar a informação, delegar, reconhecer, formar, respeitar a diversidade);

• **Organização** - Partilhar adequadamente as responsabilidades e objectivos, mantendo a liderança do mercado, os padrões de gestão e

• **Qualidade** - Garantir o cumprimento das normas de qualidade nacionais e internacionais tendo como objectivo a certificação da empresa;

1.4.2 Política da Qualidade

Através dos seus programas e actividades, o IFBM pretende:

- Assegurar uma elevada qualidade na prestação de serviços aos alunos e instituições financeiras e no apoio à realização dos Cursos, de forma a responder às suas necessidades e expectativas, no cumprimento da norma NP EN ISO 9001:2008 e da legislação aplicável;
- Manter adequados e actualizados meios técnicos, infra-estruturas, e ambiente de trabalho que possibilitem uma resposta eficaz e eficiente às necessidades e expectativas dos clientes;
- Assegurar adequada e contínua formação dos colaboradores visando a manutenção e o reforço da sua competência para a realização das suas actividades;
- Promover a sensibilização de todos os colaboradores para a Qualidade de forma a que, na sua actividade corrente, vão ao encontro dos requisitos dos clientes e participem nos processos de melhoria contínua;
- Analisar regularmente o desempenho dos seus processos e o impacto junto dos clientes, nomeadamente quanto à sua satisfação, de modo a desencadear acções tendo em vista a melhoria contínua do desempenho dos serviços prestados e da eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade e Recursos Humanos

NOTA:

A Política da Qualidade encontra-se afixada em locais próprios. É divulgada e explicada pela Direcção, de forma a ser entendida por todos os colaboradores.

1.5 - Apresentação da Organização

1.5.1 - Identificação

Designação:	INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA DE MOÇAMBIQUE
Endereço:	Avenida 25 de Setembro, Nº 1123, 12º Andar Maputo
Telefone:	258.21.430993/4
Fax:	258.21.428917
E-mail Geral:	webmaster@ifbm.org.mz

O IFBM é, por força estatutária, uma organização que tem por objecto a formação técnico-profissional através da organização, gestão e realização de cursos, seminários, estágios e outras actividades afins. Como instituição de formação, o IFBM apoia a qualificação técnica da população bancária, estendendo ainda a sua acção no domínio da formação financeira a instituições e empresas de outros sectores e a todos os que o procuram a título individual. Foi criado em 1994 com o objectivo de criar soluções adequadas às necessidades dos clientes, procurando ir ao encontro da sua satisfação plena, quer na qualidade de serviços e produtos, quer no cumprimento escrupuloso de prazos.

Nesta perspectiva o IFBM é detentor de um *Know - How* que permitiu consolidar a sua posição no mercado, prestando um serviço que vai desde os cursos e programas generalistas e à medida, à realização de pequenas consultorias e projectos e à implementação de outras soluções em ambiente informático e com recurso a tecnologias de informação, consolidando todas as informações no sentido de apresentar um projecto final sólido e eficaz. Uma vasta gama de programas e projectos permitiu solidificar a relação com os clientes nomeadamente bancos, pequenas e médias empresas, jovens e outros clientes individuais, assegurando uma imagem de fidelidade e qualidade.

1.5.2 - Produtos e Principais Actividades

- Actividades de Formação
 - - Cursos generalistas na área bancária e financeira
 - - Cursos à medida na área bancária e financeira
 - - Formação técnica bancária nas seguintes áreas:
 - Área de Operações e técnicas bancárias
 - Área comercial e marketing
 -
 - - Formação específica nas seguintes áreas:
 - Gestão, Organização e Apoio administrativo
 - *Procurement*
 - Liderança comercial e apoio ao cliente
 - Micro-finanças
 - Gestão da qualidade
 - - Seminários, Conferências e Workshops
 - - Formação Avançada
 - - Consultorias e Projectos

1.5.3 - Principais Mercados

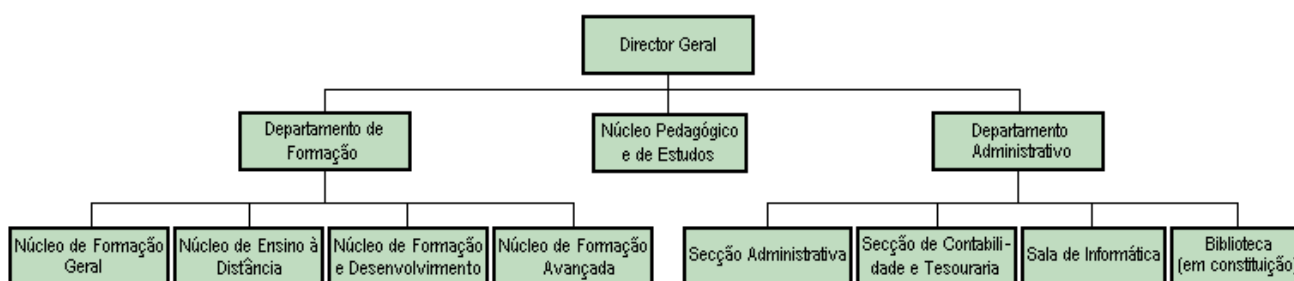
Actuamos ao nível do sistema bancária e financeiro fundamentalmente. Salientamos, contudo, os seguintes mercados:

- Bancos e outras instituições financeiras;
 - Pequenas e médias empresas;
 - Jovens e outros grupos-alvo não bancários;
 - Universidades e outras instituições de formação e educação;
 - Etc.
-

1.5.4 - Organigrama

O IFBM possui uma estrutura de gestão representada de acordo com o organigrama que consta em anexo, o qual se encontra afixado em local próprio. Esta estrutura, conjuntamente com o “Manual de Funções”, assegura que os nossos colaboradores não são confrontados com situações ambíguas ou conflitos de responsabilidade no desempenho das suas actividades.

Na eventualidade da ausência do **Director-Geral**, este delega num dos seus elementos a autoridade e responsabilidade para tratar os assuntos mais urgentes associados ao SGQRH, de forma a suavizar estes períodos.



1.5.5 - Funções

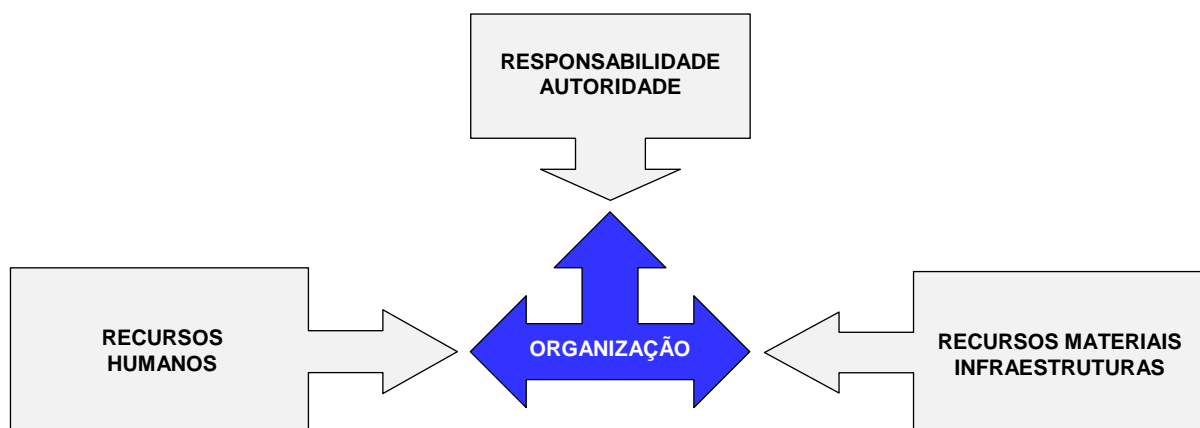
Aos responsáveis das diferentes áreas cabe cumprir e fazer cumprir as regras estabelecidas na documentação do SGQRH. Como referido anteriormente, O IFBM dispõe de um “Manual de Funções” onde se encontram identificadas e definidas as diferentes funções existentes na organização, os seus titulares actuais (nas funções em que tal é aplicável), as ligações hierárquicas (ascendentes e descendentes), as ligações funcionais, as responsabilidades específicas, assim como as qualificações mínimas necessárias ao desempenho da função e ainda, quando aplicável, a delegação de responsabilidades e autoridade em caso de ausência.

No âmbito do SGQRH, as actividades e responsabilidades da Direcção encontram-se documentadas no procedimento PO.16 - “Responsabilidade da Gestão de Topo”.

1.6 - Sistema de Gestão da Qualidade

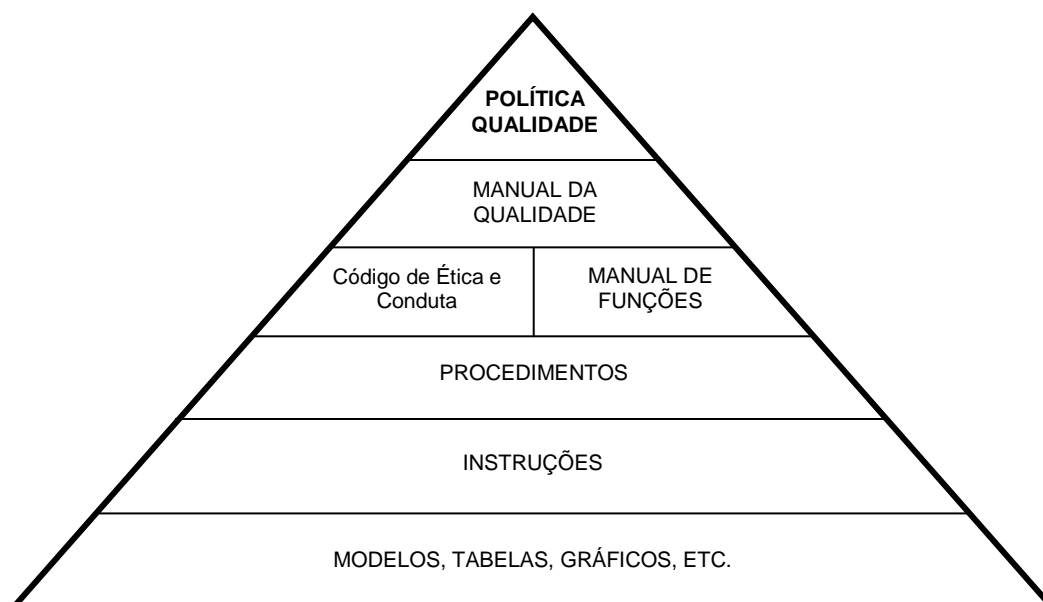
O SGQRH no IFBM abrange a globalidade da organização e assenta essencialmente em duas estruturas:

1.6.1 - Estrutura da organização



1.6.2 - Estrutura Documental

O nosso SGQRH é baseado nos requisitos da Norma **NP EN ISO 9001 e NP 4426** e nos princípios da Política da Qualidade em vigor. A sua estrutura documental é formalizada pelo conjunto da documentação existente, a qual se encontra dividida e hierarquizada da seguinte forma:



Os Procedimentos e Instruções indicam **Quem faz o Quê, Quando e Como**. Nesta medida, são claros e cobrem as exigências das diferentes actividades do IFBM. **Fluxogramas** e/ou figuras simples são utilizados na sua elaboração de forma a facilitar o entendimento do seu conteúdo. Os **Procedimentos e Instruções** normalmente não são distribuídos fora do IFBM: contudo, podem ser avaliados por partes interessadas, sempre e quando necessário mediante autorização da Direção.

Controlo dos Documentos

Os documentos relevantes para a **Qualidade**, utilizados nas diferentes actividades da organização, são sujeitos a um controlo de codificação, elaboração, verificação, aprovação, distribuição, actualização e/ou substituição, de forma a que os mesmos se encontrem disponíveis na última versão onde necessário. Para este efeito o IFBM elaborou o Procedimento PO.01 - “Gestão Documentos”. Qualquer alteração nos documentos do SGQRH só é permitida se elaborada/verificada, aprovada e distribuída de acordo com o respectivo Procedimento.

Controlo dos Registos

Os registos, conforme descrito no Procedimento PO.01 - “Gestão Documentos” são mantidos para demonstrar a conformidade com os requisitos especificados e a operacionalidade do SGQRH. Os registos são arquivados por um período de tempo determinado pelo IFBM (baseado nas necessidades desta e/ou por determinação dos Clientes) ou estipulado legalmente.

Compete aos responsáveis das diferentes áreas assegurar o seu arquivo e conservação de forma a facilitar a sua consulta. Se acordado, os Clientes poderão solicitar o acesso a registos da **Qualidade** dos produtos fornecidos, e/ou que os mesmos sejam mantidos por períodos mais longos.

1.6.3 - Objectivos, Planeamento e Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade

Objectivos da Qualidade

São estabelecidos para as funções e níveis relevantes na organização, de acordo com a metodologia descrita no ponto 5.3.1 do Procedimento PO.16 - “Responsabilidade da Gestão de Topo”. O seu estabelecimento constitui um mecanismo fundamental para a melhoria contínua dos Processos e como tal, do próprio SGQRH.

Planeamento da Qualidade

O Planeamento da Qualidade, fazendo parte integrante do SGQRH, é baseado genericamente na metodologia descrita no ponto 5.3.2 do Procedimento PO.16 - “Responsabilidade da Gestão de Topo”, de forma a:

- Estar de acordo com os Requisitos Gerais que constam do ponto 4.1 da norma **NP EN ISO 9001**;
- Estar de acordo com os Objectivos da Qualidade estabelecidos;
- Assegurar que a integridade do SGQRH é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao mesmo.

Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade

A revisão do SGQRH é efectuada com periodicidade mínima anual, segundo a metodologia estabelecida no ponto 5.5 do Procedimento PO.16 - “Responsabilidade da Gestão de Topo”, tendo em consideração o seguinte:

- Política da Qualidade;
- Situação (estado) dos Objectivos da Qualidade;
- Resultados de Auditorias:
 - . Internas da Qualidade
 - . Externas (se alguma)
- *Feedback* dos clientes:
 - . Reclamações
 - . Questionários de Satisfação dos Clientes
 - . Informações relevantes de visitas efectuadas a clientes ou de clientes à VERSÁTIL
 - . Avaliação da empresa pelos clientes, enquanto fornecedor destes (apenas quando a informação estiver disponível)
- *Feedback* dos fornecedores (isto é, o resultado da Avaliação de Fornecedores);
- Desempenho dos Processos e Conformidade dos produtos e/ou dos serviços prestados
- Situação (estado) de Acções Correctivas;
- Situação (estado) de Acções Preventivas;
- Acções de seguimento resultantes de revisões anteriores pela Gestão;
- Mudanças/alterações que possam eventualmente afectar o SGQRH implementado (ex.: alterações de legislação ou regulamentação com impacte na actividade);
- Recomendações ou propostas de melhoria provenientes dos responsáveis das diferentes áreas;
- Adequabilidade dos Indicadores de Gestão.

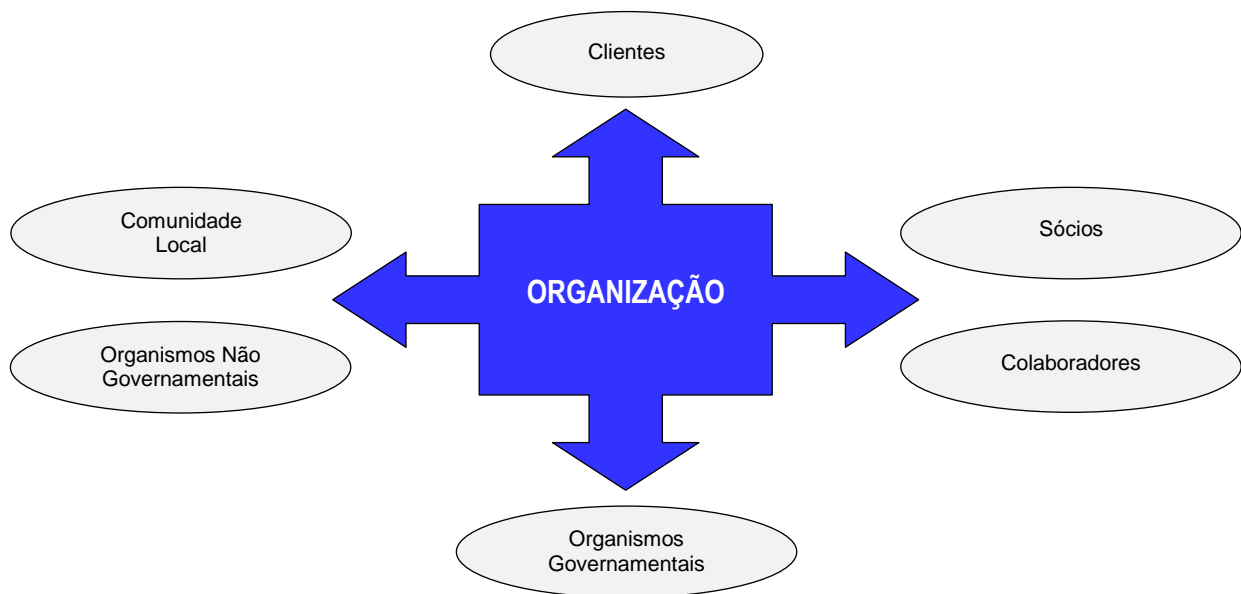
Os resultados da Reunião de Revisão do SGQRH, incluem decisões e acções relativas:

- À adequação da Política da Qualidade da empresa;
- Aos Objectivos da Qualidade (a sua revisão, manutenção ou eliminação);
- À melhoria de Procedimentos, Instruções, Planos e outra documentação existente, no sentido da sua contínua adequação, de forma a proporcionar a eficácia pretendida para o SGQRH;
- A eventuais Acções Correctivas e/ou Preventivas;
- A oportunidades de melhoria dos produtos e/ou dos serviços prestados, procurando ir de encontro às necessidades dos Clientes.
- À necessidade de reajustar recursos (Humanos: formação e/ou contratação de pessoal; Técnicos: equipamentos, infra-estruturas; ambiente de trabalho, etc.)

Pretende-se desta forma a assegurar a permanente adequação e melhoria da eficácia do SGQRH implementado.

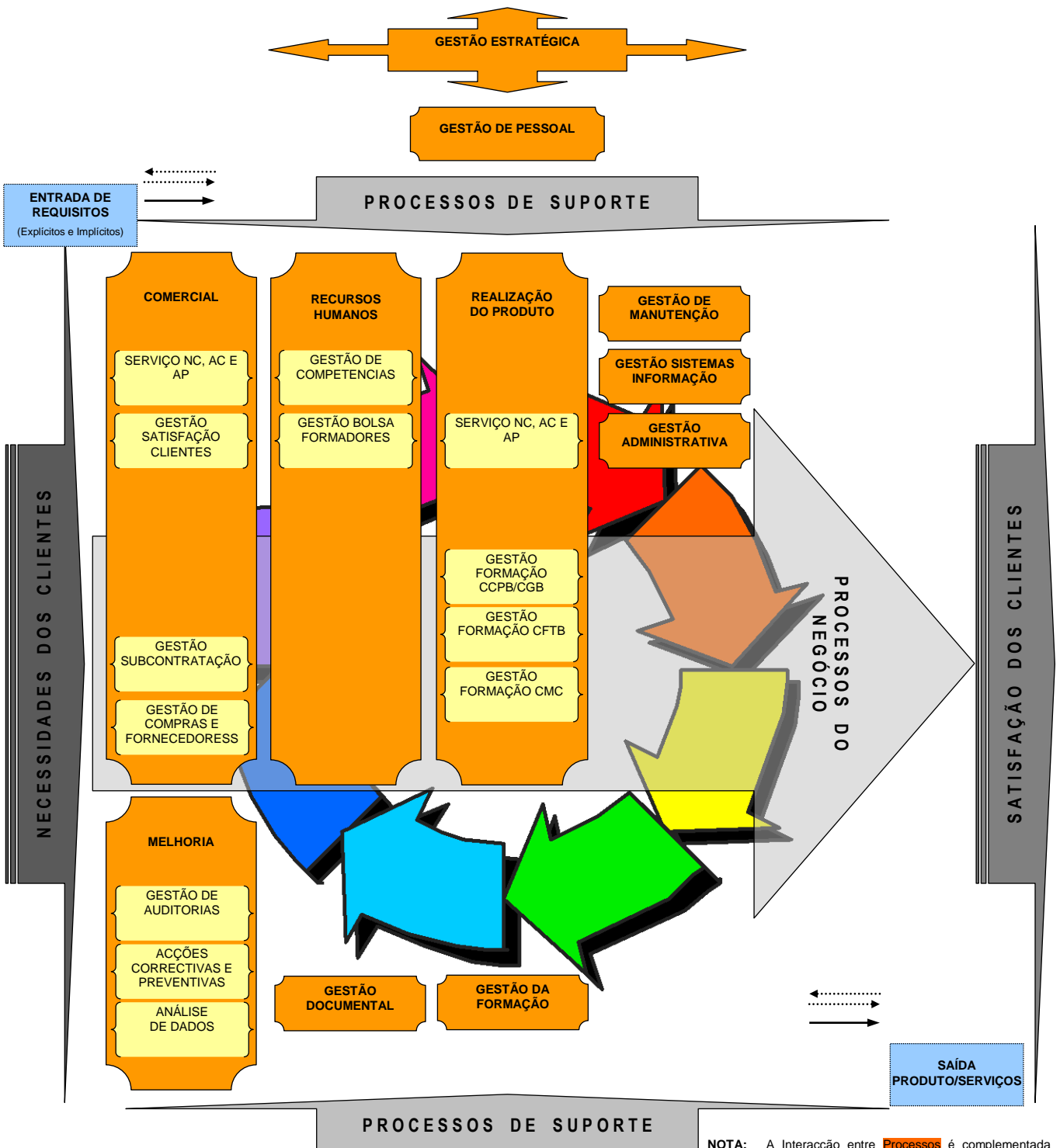
1.7 - Comunicação (Interna e Partes Interessadas)

A **Direcção**, através de documentação (Procedimentos, Instruções, etc.), formação, sensibilização e instruções verbais, assegura que a informação correcta é efectivamente comunicada aqueles que dela necessitam. Por outro lado a utilização de Indicadores de Gestão e a disponibilização da sua informação em forma de tabelas, gráficos, etc., permite à Direcção informar relativamente à eficácia do SGQRH e, sempre que necessário assegurar a comunicação com as partes interessadas.



2 - PROCESSOS DE GESTÃO

MELHORIA CONTÍNUA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



NOTA: A interação entre **Processos** é complementada com os fluxogramas existentes em Procedimentos e Instruções.

2.1 - Descrição Sumária dos Processos

PROCESSOS	SUB-PROCESSOS	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA	OBJECTIVO	GESTOR
GESTÃO FORMAÇÃO PF01	IDENTIFICAÇÃO NECESSIDADE FORMAÇÃO	PROCEDIMENTO CCPB PROCEDIMENTO CGB PROCEDIMENTO CFTB PROCEDIMENTO CMC	Este procedimento tem como objectivo definir as regras relativas ao processo de gestão do curso CCPB, CGB, CFTB e CMC , por forma a assegurar que estão definidas as responsabilidades por cada actividade e são mantidos registos;	CDF
	RECEPÇÃO PEDIDOS FORMAÇÃO			
	DESENVOLVIMENTO/ADEQUAÇÃO DOS CONTEUDOS PROGRAMATICOS			
	FORMAÇÃO			
	AVALIAÇÃO FORMAÇÃO			
	GESTÃO BOLSA FORMADORES	PROCEDIMENTO GESTÃO BOLSA FORMADORES	Este procedimento tem como objectivo definir as regras relativas ao processo de gestão da Bolsa de Formadores do IFBM , por forma a assegurar que estão definidas as responsabilidades por cada	
GESTÃO CLIENTES PGC 02	AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO CLIENTES	PROCEDIMENTO GESTÃO SATISFAÇÃO CLIENTE	Este procedimento tem como objectivo: - Identificar a satisfação segmentada e geral dos colaboradores do IFBM; -Subsidiar a elaboração de um plano de acção para a modernização da política de Gestão de Pessoas na empresa; -Obter parâmetros para dimensionar futuras políticas de actuação do IFBM objectivando aumentar a satisfação dos seus clientes internos;	GQ

GESTÃO RH PRH 03	RECRUTAMENTO E SELECÇÃO	PROCEDIMENTO GESTÃO DE PESSOAL	O presente procedimento tem como objectivo a definição das regras aplicáveis ao IFBM relativamente à gestão de pessoal, desde o recrutamento e selecção, acolhimento e integração na organização de modo a assegurar que estão definidas as responsabilidades por cada actividade e são mantidos registos.	CAF
	ADMISSÃO			
	ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO			
	GESTÃO FORMAÇÃO COLABORADORES	PROCEDIMENTO GESTÃO FORMAÇÃO COLABORADORES	O presente procedimento tem como objectivo a definição das regras aplicáveis ao IFBM relativamente à gestão da formação, modo a assegurar que estão definidas as responsabilidades por cada actividade e são mantidos registos.	
COMPENSAÇÕES	PROCEDIMENTO GESTÃO DE COMPETENCIAS	Este procedimento tem como objectivo definir as regras relativas ao processo de gestão de competências, no que concerne á avaliação de desempenho, às compensações e eventuais progressões de carreiras, por forma a assegurar que estejam definidas as responsabilidades por cada actividade e que são mantidos registos.		
AVALIAÇÃO DESEMPENHO				

	AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO COLABORADORES	PROCEDIMENTO GESTAO DE PESSOAL	Este procedimento tem como objectivo definir as regras relativas ao processo de gestão de pessoal, por forma a assegurar que estejam definidas as responsabilidades por cada actividade e que são mantidos registos.	
GESTÃO DOCUMENTAL PGD 04	CONTROLO DOCUMENTOS INTERNOS	PROCEDIMENTO GESTÃO DOCUMENTAL	Este procedimento tem como objectivo definir as regras relativas à gestão dos documentos internos, externos e Registos de modo a assegurar que eles são mantidos, actualizados e preservados.	GQ
	CONTROLO DOCUMENTOS EXTERNOS			
	CONTROLO REGISTOS			
	CONTROLO SISTEMAS INFORMAÇÃO	PROCEDIMENTO GESTÃO SISTEMA INFORMAÇÃO	Este procedimento tem como objectivo definir as regras relativas ao processo de gestão de gestão de sistemas de informação, por forma a assegurar que estejam definidas as responsabilidades por cada actividade, que são mantidos registos da sua adequabilidade e segurança.	

<p>GESTÃO COMPRAS/FORNECEDORES PGC 05</p>	<p>COMPRAS</p>	<p>PROCEDIMENTO GESTÃO COMPRAS/FORNECEDORES</p>	<p>Este procedimento visa descrever a metodologia utilizada no processo de gestão de fornecedores, de forma a assegurar que:</p> <p>São especificados os requisitos de compra aplicáveis aos fornecimentos;</p> <p>É assegurada a adequação dos mesmos antes da sua comunicação aos fornecedores;</p> <p>Esses requisitos são comunicados e entendidos pelos fornecedores;</p> <p>Os fornecedores são avaliados e seleccionados com base nas suas aptidões para fornecer os Produtos, Equipamentos ou Serviços, de acordo com os requisitos especificados;</p> <p>Os fornecimentos são verificados de forma a garantir que vão de encontro aos requisitos de compra especificados;</p> <p>É efectuada a selecção e avaliação de fornecedores.</p>	<p>CAF</p>
	<p>GESTÃO FORNECEDORES</p>	<p>PROCEDIMENTO GESTÃO SUBCONTRATAÇÃO</p>	<p>Este procedimento tem como principal objectivo descrever a metodologia de gestão da subcontratação de todos os fornecedores que intervêm directamente na qualidade do serviço prestado, por forma a assegurar que as responsabilidades estão definidas e existem registos de todos os dados requeridos.</p>	
<p>GESTÃO MANUTENÇÃO PGM 06</p>	<p>MANUTENÇÃO</p>	<p>PROCEDIMENTO GESTÃO MANUTENÇÃO</p>	<p>Este procedimento tem como objectivo descrever a metodologia de manutenção de infra-estruturas por forma a manter a qualidade do serviço prestado, definindo as responsabilidades e assegurando os registos.</p>	<p>CAF</p>

GESTÃO MELHORIA CONTINUA PGM 07	GESTÃO AUDITORIAS	PROCEDIMENTO GESTÃO AUDITORIAS	Descrever a metodologia a aplicar no IFBM sobre Auditorias Internas, para a verificação e controlo da aplicação das disposições do Sistema de Gestão da Qualidade e Recursos Humanos do IFBM.	GQ DG
	REVISÃO/ANÁLISE DE SISTEMA	PROCEDIMENTO RESPONSABILIDADES GESTÃO TOPO	Este procedimento visa estabelecer e descrever o enquadramento da Direcção Geral, relativamente ao seu envolvimento nas actividades que possibilitam a manutenção da conformidade e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade implementado no IFBM.	
	ACÇÕES MELHORIA	PROCEDIMENTO GESTÃO SERVIÇO NC, AC E AP	Este procedimento tem como objectivo: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar fontes de informação que permitam definir Acções Correctivas visando a eliminação das causas de Não Conformidades detectadas de forma a evitar a sua repetição, - Identificar fontes de informação que permitam definir Acções Preventivas visando a eliminação das causas de Não Conformidades Potenciais, de modo a impedir a sua ocorrência, - Estabelecer a metodologia de documentação: das Não Conformidades reais ou potenciais; da análise das causas; do planeamento, 	

	GESTÃO NC, AC e AP		implementação, acompanhamento e verificação da eficácia das Acções Correctivas ou Acções Preventivas desencadeadas.	
	GESTÃO ESTRATÉGICA	PROCEDIMENTO GESTÃO ESTRATÉGICA	O presente procedimento tem como objectivo a definição das regras aplicáveis á gestão de topo do IFBM relativamente às metodologias e ferramentas de gestão estratégica, de modo a assegurar que estão definidas as responsabilidades por cada actividade e são mantidos todos os registos.	

2.2 - Interação entre os Processos

PROCESSOS vs DOCUMENTAÇÃO SGQRH		ACEITA INPUTS						
		PF01 GESTÃO DA FORMAÇÃO	PGC 02 GESTÃO DE CLIENTES	PRH 03 GESTÃO DE RH	PGD 04 GESTÃO DOCUMENTAL	PGC 05 GESTÃO COMPRAS/FORNECEDORES	PGM 06 GESTÃO DA MANUTENÇÃO	PGM 07 GESTÃO MELHORIA CONTINUA
FORNECE INPUTS	PO 01 GESTAO DOCUMENTAL	•	•	•	•	•	•	•
	PO 02 GESTÃO DE PESSOAL	•		•	•			
	PO 03 GESTÃO DE AUDITORIAS				•	•		•
	PO 04 GESTAO DA FORMAÇÃO COLABORADORES	•		•	•			•
	PO 05 GESTÃO FORMAÇÃO CCPB/CGB	•			•			•
	PO 06 GESTÃO FORMAÇÃO CFTB	•			•			•
	PO 07 GESTÃO FORMAÇÃO CMC	•			•			•
	PO 08 GESTÃO DE COMPETENCIAS	•		•	•			•
	PO 09 GESTÃO BOLSA FORMADORES	•			•	•		•
	PO 10 GESTÃO SUBCONTRATAÇÃO	•		•	•	•	•	
	PO 11 GESTÃO DE COMPRAS E FORNECEDORES	•		•		•		•
	PO 12 GESTÃO SATISFAÇÃO CLIENTES	•	•	•				•
	PO 13 GESTÃO SISTEMAS INFORMAÇÃO	•		•		•	•	•
	PO 14 SERVIÇO NC, AC E AP	•	•	•	•	•	•	•
	PO 15 GESTAO ESTRATEGICA	•				•		•
	PO 16 RESPONSABILIDADE S GESTÃO TOPO					•		•
	PO 17 GESTÃO DA MANUTENÇÃO			•	•	•	•	•
	PO 18 GESTAO ADMINISTRATIVA	•	•	•	•			•

2.3 - Anexo ao Manual da Qualidade

- Registo de Rubricas Autorizadas;

Nota: Este anexo faz parte integrante do Manual da Qualidade do IFBM. Contudo a sua distribuição não é pública.