



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Covilhã | Portugal



MANUAL DA QUALIDADE



Índice

	Pág.
1. APRESENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR	3
1.1. Introdução.....	3
1.2. Compromisso da Gestão de Topo	4
1.3. Historial.....	6
1.4. Missão, Visão e Política da Qualidade	8
1.5. Organograma	10
2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	11
2.1. Âmbito	11
2.2. Abreviaturas e Definições.....	13
3. ABORDAGEM POR PROCESSOS	14
3.1. Introdução.....	14
3.2. Mapa e Interação dos Processos.....	16
3.3. Descrição dos Processos.....	17
4. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS NP EN ISO 9001 E OS PROCESSOS	18
5. ANEXOS	19
5.1. Alterações ao Manual da Qualidade.....	19
5.2. Lista de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade	20



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Covilhã | Portugal

1. APRESENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

1.1. Introdução

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Universidade da Beira Interior (UBI), e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2000 e interactiva com todas as actividades da UBI, ao nível dos serviços operacionais e de suporte previstos no ponto 2.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Grupo da Qualidade, sendo repartida por todos os colaboradores da UBI.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos seus principais clientes, os Estudantes, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adoptados pela UBI no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.



1.2. Compromisso da Gestão de Topo

A gestão de topo da Universidade, representada pelo Reitor, tem como principais responsabilidades:

- a) definir e divulgar a política da qualidade, e proceder à sua análise permanente, através do desempenho do sistema e do acompanhamento dos objectivos estabelecidos;
- b) assegurar a implementação do sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2000;
- c) melhorar, continuamente, a eficácia da gestão;
- d) comunicar à organização a importância de ir ao encontro dos requisitos dos clientes e outras partes interessadas;
- e) conduzir as análises críticas pela gestão;
- f) assegurar a disponibilidade dos recursos;
- g) assegurar o estabelecimento de canais de comunicação apropriados dentro da organização.

O Grupo da Qualidade, constituído por: Alda Ribeiro, Joana Dias, Fernanda Santos, Paulo Gomes e Dulce Santos, é o responsável para a Qualidade nomeado pela gestão de topo, competindo-lhe:

- h) divulgar a Política da Qualidade a toda a organização;
- i) acompanhar os Objectivos da Qualidade, controlando a sua implementação, através da identificação de qualquer situação que possa comprometer a sua concretização;
- j) coordenar, junto dos Chefes de Serviço, a preparação de planos de acções e/ou melhoria e assegurar o seu seguimento;



- k) compilar a informação necessária à realização da reunião de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), participar e registar as conclusões da revisão, acompanhar as acções estabelecidas e confirmar a sua eficácia;
- l) participar na elaboração da documentação do SGQ e elaborar o Manual da Qualidade;
- m) gerir toda a documentação interna do SGQ, nomeadamente Manual da Qualidade, Matrizes de Processos, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Impressos, garantindo a sua actualização e manutenção;
- n) assegurar o controlo dos documentos e dos registos;
- o) coordenar as acções correctivas, preventivas e de melhoria, as não conformidades, os programas de auditorias da qualidade (Internas e Externas), os inquéritos de satisfação dos Estudantes e as actividades do SGQ da Universidade, garantindo a sua implementação e funcionamento;
- p) tratar e analisar estatisticamente os dados do SGQ;
- q) acompanhar as entidades auditoras aquando da realização de auditorias;
- r) esclarecer os funcionários em todos os assuntos relacionados com a qualidade.

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito da Gestão de Topo de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades da Universidade.

Covilhã, 8 de Novembro, de 2007

O Reitor,

Manuel José dos Santos Silva



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Covilhã | Portugal

1.3. Historial

Os primeiros passos a caminho do que hoje é a Universidade da Beira Interior foram dados na década de 70, quando nasceu o Instituto Politécnico da Covilhã, em 1973. A cidade, outrora considerada 'Manchester portuguesa', pela longa tradição da sua indústria de lanifícios e pela dinâmica e qualidade da sua produção têxtil, havia sido atingida, nessa década, por uma crise ao nível da indústria: grandes e pequenas fábricas começam a revelar debilidades graves que levariam ao seu encerramento, com consequências sociais e económicas desastrosas para a região. Foi neste panorama, e no âmbito das actividades do grupo de trabalho para o Planeamento Regional da Cova da Beira, que surgiu a ideia de criar na região uma instituição de ensino superior, de forma a facultar aos seus naturais a possibilidade de prosseguirem os estudos pós-secundários sem que, para isso, tivessem de se deslocar para outros pontos do País, a maioria das vezes a título definitivo. Assim, na sequência da publicação do Decreto-Lei nº 402/73, de 11 de Agosto, no quadro da chamada 'Reforma Veiga Simão', que deu lugar à expansão e diversificação do Ensino Superior, foi criado o Instituto Politécnico da Covilhã (IPC), que recebeu em 1975 os seus primeiros 143 Estudantes, nos cursos de Engenharia Têxtil e Administração e Contabilidade. Em Julho de 1979, seis anos passados, a instituição converte-se em Instituto Universitário da Beira Interior, através da publicação da Lei nº 44/79, de 11 de Setembro, que a tornaria efectiva. A conversão do Instituto Universitário em Universidade da Beira Interior veio a acontecer em 1986, através da publicação do Decreto-Lei 76-B/86, de 30 de Abril. O primeiro Reitor da Instituição foi o Prof. Doutor Cândido Manuel Passos Morgado, que se manteria no cargo entre 21 de Agosto de 1980 e 19 de Janeiro de 1996, data em que toma posse o Prof. Doutor Manuel José dos Santos Silva que se mantém até hoje em funções.

Antigas fábricas reconvertidas em instalações de ensino

Uma das características físicas mais interessantes da UBI resulta da recuperação de antigos edifícios, de elevado valor histórico, cultural e arquitectónico. Ao mesmo tempo que se preservam marcos históricos da cidade, estes são revitalizados em espaços agora vocacionados para o ensino e a investigação. Já a edificação do Instituto Politécnico havia começado através da recuperação das anteriores instalações do quartel do Batalhão de Caçadores 2, instalado na



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Covilhã | Portugal

pombalina Real Fábrica dos Panos, de importante valor arquitectónico, localizada num dos núcleos tradicionais de concentração fabril na Covilhã, junto à Ribeira da Degoldra. Durante as obras de reconversão, em 1975, foram descobertas, soterradas, estruturas arqueológicas que pertenciam às tinturarias da Real Fábrica dos Panos, uma importante manufactura de lanifícios, mandada construir, no século XVIII, pelo Marquês de Pombal. Após duas campanhas de intervenção arqueológica e uma ampla investigação, seria criada a estrutura que daria lugar ao primeiro núcleo do Museu de Lanifícios da Universidade da Beira Interior, aberto ao público em 1996. Assim, as antigas edificações fabris localizadas na entrada Sul da Covilhã tornar-se-iam, quase naturalmente, não só uma solução lógica e de continuidade no que respeita à expansão física da Instituição, mas uma opção que viria a resultar num enorme benefício para a cidade, em termos urbanísticos e de impacto ambiental, através da recuperação de edifícios abandonados ou em ruínas que constituíam parte significativa do património industrial covilhanense, fazendo da Instituição um caso único na Universidade portuguesa. Entre as propriedades mais emblemáticas, são de salientar o Convento de Santo António, no Pólo II, destinado à Reitoria, o palacete da Família Melo e Castro, os edifícios da Fábrica do Rato, da Fábrica dos Tapetes, da Fábrica do Moço, da Fábrica Paulo Oliveira, da Empresa Transformadora de Lãs, e da Capela de S. Martinho, monumento românico dos finais do século XII, classificado como Imóvel de Interesse Público e que apoia o serviço religioso da UBI. Foi ainda adquirida a antiga residência da Família Mendes Veiga, que hoje acolhe a Biblioteca Central da Universidade, após concretização do projecto de reconversão. Na década de 90, optar-se-ia por expandir a Universidade para o extremo Norte da cidade, junto à Ribeira da Carpinteira, onde viria a ser criado o Pólo IV. A UBI continua a crescer. Em 2004 terão início as obras de construção de Faculdade de Ciências da Saúde, no Pólo III, cumprindo-se, assim, o programa de instalação das infra-estruturas do curso de Medicina.

Com um espaço físico que já atinge os 134.500 m², a Universidade acolhe hoje mais de 6 mil Estudantes.



1.4. Missão, Visão e Política da Qualidade

Ao estabelecer a Política da Qualidade da Universidade da Beira Interior, pretende-se, por um lado, explicitar a razão de ser da existência da organização e, por outro, definir um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, de forma a servir de inspiração para todos os membros da organização, através da aplicação de padrões de conduta, que norteiam a actuação das pessoas na organização.

A Política da Qualidade tem em conta os princípios estabelecidos pela Norma NP EN ISO 9001:2000 e os princípios orientadores adoptados pela Universidade, que são incorporados na cultura da organização e traduzem-se na procura constante da satisfação dos Estudantes e na permanente melhoria da qualidade dos serviços que prestamos.

A Universidade da Beira Interior, tem como missão e visão:

Missão:

- A formação humana, cultural, científica e técnica;
- O desenvolvimento da investigação tendo vista a satisfação das necessidades da Comunidade;
- A prestação de serviços directos à comunidade.

Visão:

A Universidade da Beira Interior pretende ministrar um ensino e investigação de excelência, promovendo relações de intercâmbio a nível internacional, em especial a nível europeu e dos países de língua oficial portuguesa, bem como o envolvimento da Universidade na adopção de medidas de protecção ambiental.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Covilhã | Portugal

Para cumprir a missão da Universidade da Beira Interior e prosseguir a visão idealizada, define-se como Política da Qualidade:

- Promover a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos Clientes,
- Promover e desenvolver a inovação organizacional,
- Promover a eficácia do ensino ministrado e da investigação desenvolvida,
- Promover a auto-avaliação e a avaliação externa, em especial a de nível internacional, tendo em vista a melhoria contínua do ensino e da investigação,
- Promover o envolvimento da Universidade na adopção de medidas de protecção do ambiente e na melhoria das condições de trabalho, de acordo com as regras de higiene e segurança,
- Promover a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade,
- Promover o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, de Gestão da Qualidade e da legislação em vigor.



1.5. Organograma

A Universidade da Beira Interior está estruturada de acordo com o seguinte organograma:

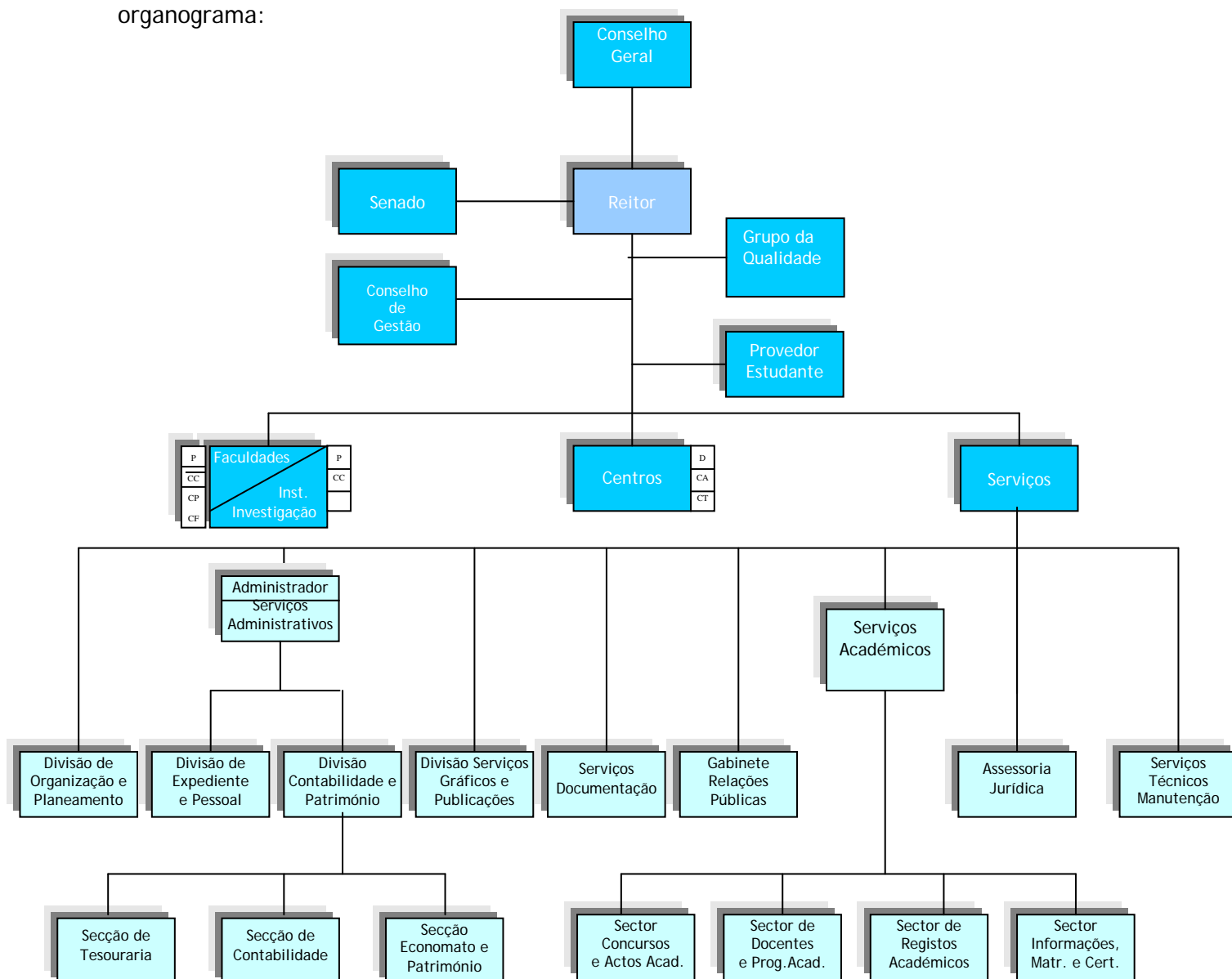


Figura 1 - Organograma

A descrição de cada função dos colaboradores dos serviços abrangidos pelo âmbito do SGQ é feita no Manual de Funções, aprovado pelo Administrador.



2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2.1. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade da UBI abrange:

- Gestão Académica;
- Serviços de Documentação;
- Apoio a Projectos e Investigação.

Exclusões

Ao Sistema da Qualidade não são aplicáveis os requisitos:

- 7.5.2. Validação dos processos de produção e fornecimento do serviço, uma vez que não existe nenhum processo de fornecimento de serviço em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição;
- 7.6. Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição, uma vez que, no âmbito definido, não são utilizados dispositivos para proporcionar evidência da conformidade do produto.

Estrutura Documental

Os documentos constituintes do Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se organizados da seguinte forma:

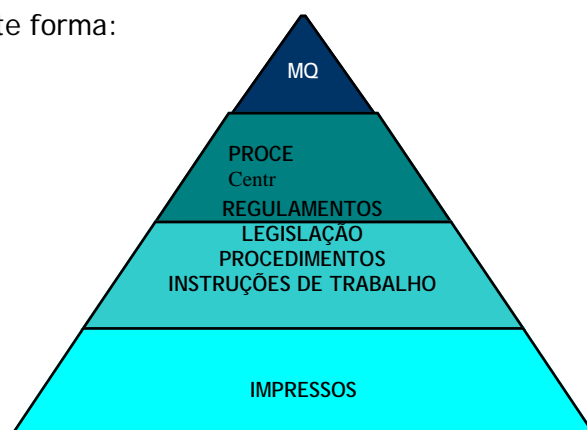


Figura 2 - Estrutura documental



Organização do Manual da Qualidade

O MQ é preparado pelo Grupo da Qualidade e aprovado pelo Reitor da UBI, sendo emitido em formato conforme esta página.

No rodapé de cada página são indicados:

- número da página;
- número total de páginas;
- número da revisão;
- data de entrada em vigor.

O MQ é revisto, sempre, que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em acção de melhoria ou de correcção. As propostas de revisão ao MQ podem ser efectuadas por qualquer funcionário e por qualquer via, dirigidas ao Grupo da Qualidade.

Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respectivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a 1.

Nas revisões 2 e seguintes é preenchido o anexo 5.1., com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior.

A distribuição de cópias do MQ é controlada pelo Grupo da Qualidade, através de um registo de distribuição de documentos. Exceptuam-se as cópias distribuídas para utilização por entidades externas que não são controladas.

As cópias controladas são actualizadas sempre que se procede a qualquer revisão.



2.2. Abreviaturas e Definições

UBI - Universidade da Beira Interior;

Qualidade - grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas;

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) - sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade;

Manual da Qualidade (MQ) - documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização;

Organização - conjunto de pessoas e instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações;

Cliente - organização ou pessoa que recebe um produto ou serviço;

Política da Qualidade - conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo;

Processo - conjunto de actividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas;

Requisito - necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória;

Satisfação de clientes - percepção dos clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos;

Melhoria Contínua - actividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos;

Eficácia - medida em que as actividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados;

Eficiência - relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.



3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1. Introdução

O SGQ é entendido como um conjunto de processos inter-relacionados e interactuantes. É propósito desta metodologia de abordagem por processos, propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interacções e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efectuam-se regularmente, de acordo com o definido no Mapa de Indicadores, com o objectivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e, conseqüentemente, da organização.

A descrição de processos foi realizada tendo por base uma matriz de processo onde são definidos:

- os inputs e outputs de cada processo;
- as actividades principais associadas a cada processo;
- as funções que executam e/ou participam em cada uma das actividades;
- os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada actividade;
- os registos resultantes de cada actividade;
- o(s) indicador(es) de desempenho do processo.

No decorrer da descrição dos processos, foram identificadas oportunidades de melhoria e convertidas em planos de melhorias.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em três grupos:

- I. Processos de Gestão - relacionados com a gestão da organização;
- II. Processos Operacionais - directamente relacionados com a execução dos serviços;
- III. Processos de Suporte - dão suporte aos processos operacionais, assegurando os recursos necessários.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Covilhã | Portugal

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas actividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interacção entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objectivos a atingir.

Cada processo tem um gestor, identificado na matriz de processo, que é responsável pelo seu desempenho e por concretizar os seus objectivos, ao qual cabe:

- assegurar a implementação do processo;
- promover a melhoria do desempenho do processo;
- assegurar a medição do(s) respectivo(s) indicador(es);
- assegurar a realização das actividades, de acordo com o descrito na matriz de processo, mantendo-a actualizada;
- responder pelo processo em auditoria.



3.2. Mapa e Interação dos Processos

O conjunto de processos que caracterizam os serviços da UBI e o seu sistema de gestão da qualidade, encontram-se representados num mapa de processos, apresentado na presente figura.

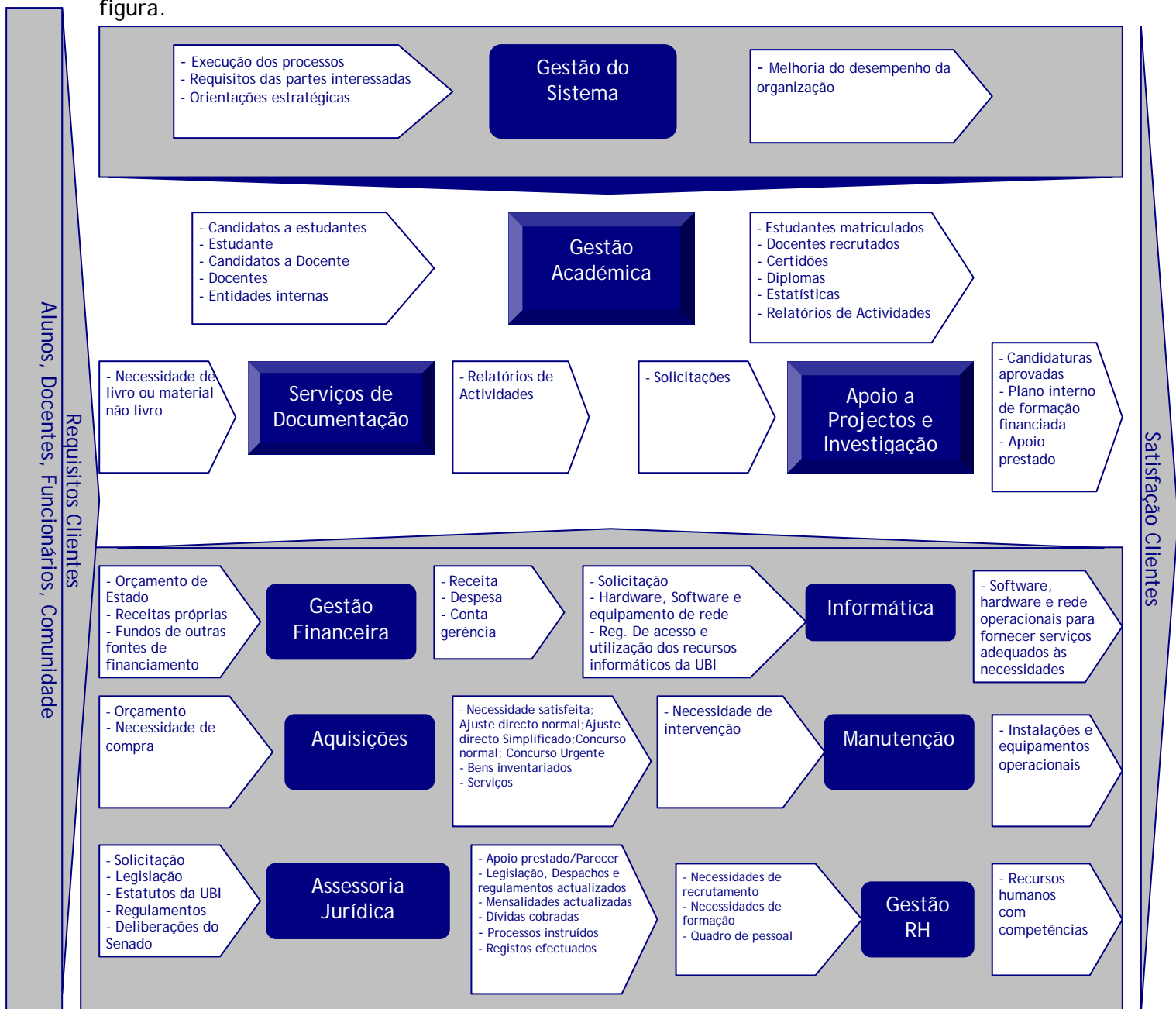


Figura 3 - Mapa de processos



Toda a rede de processos é estabelecida tendo em conta aquilo que constituem os requisitos dos clientes, com vista à sua satisfação.

3.3. Descrição dos Processos

Tipo	Processo	Objectivo/Aplicação
Gestão	Gestão do Sistema	Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2000, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho.
Operacionais	Gestão Académica	Gerir a documentação associada à formação de Estudantes.
	Serviços de Documentação	Disponibilizar e divulgar informações de natureza científica e técnica, orientar na sua busca e obtenção.
	Apoio a Projectos e Investigação	Apoio à investigação nas áreas de projectos, protecção dos resultados de investigação, cooperação com a indústria e formação.
Suporte	Gestão Financeira	Gerir os recursos financeiros disponíveis.
	Gestão RH	Garantir a existência dos recursos humanos com competência necessária ao desempenho das suas funções.
	Assessoria Jurídica	Dar apoio jurídico aos serviços da Universidade.
	Manutenção	Garantir o bom estado de conservação e o funcionamento das instalações e equipamentos da Universidade
	Informática	Gestão da infra-estrutura e do parque informático da Universidade da Beira Interior.
	Aquisições	Realizar todo o tipo de compras de bens e serviços de acordo com o novo código de Contratação Pública. Abertura de concursos para empreitadas e fornecimentos.



4. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS NP EN ISO 9001 E OS PROCESSOS

Requisito	Manual da Qualidade	Gestão	Operacionais			Suporte					
		Gestão do Sistema	Gestão Académica	Serviços de Documentação	Apoio a Projectos e Investigação	Aquisições	Gestão Financeira	Assessoria Jurídica	Informática	Gestão RH	Manutenção
4. Sistema de Gestão da Qualidade											
4.1 Requisitos gerais	X										
4.2 Requisitos da documentação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Responsabilidade da Gestão											
5.1 Comprometimento da gestão	X										
5.2 Focalização no cliente	X	X	X	X	X						
5.3 Política da Qualidade	X	X									
5.4 Planeamento		X									
5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.6 Revisão pela Gestão		X									
6. Gestão de Recursos											
6.1 Provisão de recursos						X	X			X	
6.2 Recursos humanos	X									X	
6.3 Infra-estruturas											X
6.4 Ambiente de trabalho											X
7. Realização do Produto											
7.1 Planeamento da realização do produto			X	X	X						
7.2 Processos relacionados com o cliente			X	X	X						
7.3 Concepção e desenvolvimento									X		
7.4 Compras						X					
7.5 Produção e fornecimento do serviço			X	X	X						
7.6 Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição											
8. Medição, análise e melhoria											
8.1 Generalidades	X	X									
8.2 Monitorização e medição	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3 Controlo do produto não conforme	X	X									
8.4 Análise de dados	X	X									
8.5 Melhoria	X	X									



5. ANEXOS

5.1. Alterações ao Manual da Qualidade

Data	Nº Revisão	Descrição
08-11-2007	1	Emissão
29-11-2007	2	Introdução da missão e visão.
05-05-2008	3	Alteração da responsabilidade da aprovação do Manual de Funções. Alteração do objectivo do processo Apoio a Projectos e Investigação. Correção da lista de documentos (5.2.).
16-05-2008	4	Introdução da exclusão do requisito 7.6. Alteração dos códigos das ITs da Gestão Académica na Lista de Documentos. Clarificação do mapa de processos.
11-02-2009	5	Alteração do Organograma da Organização. Alteração da representação da Gestão de Topo. Anulação das IT.RH.009- Reclassificações, IT.RH.010- Recrutamento de pessoal- Contrato Individual de Trabalho e IT.RH.011- Recrutamento de pessoal - Concurso Externo. Criação da IT.RH.012- Procedimentos concursais Criação da IT.GF.001- Vencimentos
22-08-2009	6	Inclusão do Grupo da Qualidade no Organograma Alteração do mapa de rede dos processos e actualização da lista de documentos do sistema de Gestão da Qualidade.



5.2. Lista de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade

Tipo	Processo	Documentos
Gestão	Gestão do Sistema	Matriz de Processo; P.GS.001-Controlo de Documentos e Registos; P.GS.002-Auditorias da Qualidade; P.GS.003-Resolução de Problemas; P.GS.004-Análise Crítica pela Gestão; P.GS.005-Gestão da Melhoria; P.GS.006-Avaliação da Satisfação de Clientes
Operacionais	Gestão Académica	Matriz de Processo; IT.GA.001-Criação e alteração de cursos; IT.GA.002-Programação de actividades académicas - Distribuição de serviço docente; IT.GA.003-Ensino e avaliação de conhecimentos; IT.GA.004-Recebimentos e devolução de valores monetários; IT.GA.005-Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade dos maiores de 23 anos para acesso ao ensino superior; IT.GA.006-Regimes de acesso e colocação de estudantes no 1º ciclo de estudo conducentes ao grau de licenciado e ciclo de estudos integrado conducente ao grau de mestre; IT.GA.007-Concurso de acesso e colocação de estudantes no 2º ciclo de estudos conducente ao grau de mestre; IT.GA.008-Concurso de acesso/Candidaturas ao 3º ciclo de estudos conducente ao grau de Doutor; IT.GA.009-Concurso de acesso e colocação em Cursos de extensão; IT.GA.010-Matrícula, inscrição e certificação; IT.GA.011-Prémios escolares, Mérito escolar e Bolsas de estudo por mérito; IT.GA.012-Mobilidade de estudantes; IT.GA.013-Creditação de habilitações e equivalências; IT.GA.014-Provas académicas; IT.GA.015-Recrutamento de Docentes; IT.GA.016-Formação de Docentes; IT.GA.017-Sistema de Informação e Divulgação de actividades académicas; IT.GA.018-Gestão da Qualidade
	Serviços de Documentação	Matriz de Processo; IT.SD.001-Empréstimo interbibliotecas; IT.SD.002-Difusão Selectiva da Informação; IT.SD.003-Permutas; IT.SD.004-Tratamento do Documento; IT.SD.005-Atendimento; IT.SD.006-Tratamento Publicações Periódicas; IT.SD.007-Aquisições; IT.SD.008-Aquisição de Publicações Periódicas; IT.SD.009- Selecção de ofertas - Monografias; IT.SD.010-Restauro de Livros
	Apoio a Projectos e Investigação	Matriz de Processo
Suporte	Gestão Financeira	Matriz de Processo; IT.GF.001- Vencimentos
	Gestão RH	Matriz de Processo; IT.RH.001-Faltas, Férias e Licenças; IT.RH.002-Antiguidades; IT.RH.003-Mudança de categoria; IT.RH.004-Equiparação a Bolseiro; IT.RH.005-ADSE; IT.RH.006-Certidões/Declarações; IT.RH.007-Recrutamento de pessoal- Carreiras Especiais -Concurso Acesso Geral; IT.RH.008-Encaminhamento de Correspondência; RH.012-Procedimentos Concursais; Manual de Funções
	Assessoria Jurídica	Matriz de Processo; IT.AJ.001-Livro Amarelo; IT.AJ.002-Cedência de Espaços; IT.AJ.003-Cobrança de Dívidas
	Manutenção	Matriz de Processo; IT.MT.001-Gestão de DMMs
	Informática	Matriz de Processo; IT.INF.001-Desenvolvimento de Software
	Aquisições	Matriz de Processo; IT.AQ.001-Seleccção e Avaliação de Fornecedores; IT.AQ.002-Cadastro e Inventariação; IT.AQ.003- Concurso Público Normal; IT.AQ.004- Concurso Público Urgente; IT.AQ.005- Ajuste Directo Normal; IT.AQ.006- Ajuste Directo Simplificado.