



ESCOLA DO MAR

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

EDIÇÃO:	1
REVISÃO:	1
DATA:	02-04-2024

CONTEÚDO

1	REVISÕES, DEFINIÇÕES E REQUISITOS DA NORMA ISO 9001:2015	3
1.1	QUADRO DE REVISÕES	3
1.2	ABREVIATURAS	4
1.3	DEFINIÇÕES	5
1.4	LISTAGEM DOS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015.....	9
2	ESTRUTURA DO MANUAL	11
2.1	OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO	11
2.2	ORGANIZAÇÃO	11
2.3	CICLO DE REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E EDIÇÃO	12
2.4	DISTRIBUIÇÃO E DIVULGAÇÃO	12
2.5	REFERÊNCIAS NORMATIVAS	13
2.6	APROVAÇÃO E ACOMPANHAMENTO PELOS ÓRGÃOS DE GESTÃO	14
3	A ORGANIZAÇÃO	15
3.1	ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL	15
3.2	RESENHA HISTÓRICA.....	15
3.3	PRINCIPAIS SERVIÇOS	17
3.4	MISSÃO	18
3.5	VISÃO.....	19
3.6	VALORES	19
3.7	POLÍTICA DA QUALIDADE	20
3.8	LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS	24
3.9	OBJETIVOS DE QUALIDADE.....	24
3.10	ORGANOGRAMA.....	24
4	O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	26
4.1	ÂMBITO	26
4.2	CONCEÇÃO DO SGQ.....	26
4.3	EXCLUSÕES	26
4.4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO E PARTES INTERESSADAS	26
4.5	ESTRUTURA DOCUMENTAL	27
4.6	ABORDAGEM POR PROCESSOS.....	27
4.7	CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS.....	28
4.8	MAPA DE PROCESSOS	30
4.9	PROCESSOS E PROCEDIMENTOS DO SGQ.....	31
4.10	AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES	32
4.11	MATRIZ RESPONSABILIDADE VS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015.....	33
4.12	MATRIZ DE RELAÇÃO DOS PROCESSOS VS. REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015.....	34

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambrá Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



1.2 ABREVIATURAS

ABREVIATURAS	DESIGNAÇÃO
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DTM	Departamento dos Transportes Marítimos
EMAR	Escola do MAR
PSG	Procedimento de Gestão
GGQ	Gabinete de Gestão da Qualidade
PS	Processo de Suporte
PG	Processo de Gestão
PO	Processo Operacional
EMM's	Equipamentos de Medição e Monitorização
CA	Conselho de Administração
CGQ	Coordenador de Gestão da Qualidade
CQCFM	Conselho de Qualidade e Certificação da Formação Marítima
CCM	Coordenação dos Cursos Modulares
DAF	Departamento Administrativo e Financeiro
GGFPP	Gabinete de Gestão Financeira, Patrimonial e Procurement
GGRH	Gabinete de Gestão dos Recursos Humanos
DACA	Departamento de Apoio Conselho Administração
GGP	Gabinete de Gestão de Projetos
GCI	Gabinete de Comunicação, Imagem e Informática
DFAAM	Departamento de Formação em Áreas Afins Marítimas
GGFP	Gabinete de Gestão da Formação Presencial
GGFD	Gabinete de Gestão da Formação a Distância
GGQ	Gabinete de Gestão da Qualidade
GGPg	Gabinete de Gestão Pedagógica
GFP-AM	Gabinete de Formação Profissional - Área de Máquinas
GFP-AC	Gabinete de Formação Profissional - Área de Convés
GFMM	Gabinete de Formação Modular Marítima
IMO	Organização Marítima Internacional
RIF	Regulamento Interno de Funcionamento
STCW	Standards of Training, Certification and Watchkeeping
NP EN	Norma Portuguesa - European Norm
ISECMAR	Instituto de Engenharias e Ciências do Mar
UTA	Universidade Técnica do Atlântico

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor:		02-04-2024



1.3 DEFINIÇÕES

- **Gestão de topo:** Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.
- **Organização:** Pessoa ou conjunto de pessoas que tem as suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para atingir os seus objetivos.
- **Contexto da Organização:** Combinação de fatores internos e externos que podem ter efeito na abordagem de uma organização no desenvolvimento e concretização dos seus objetivos.
- **Parte Interessada (“stakeholder”):** Pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada por, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão ou atividade.
- **Cliente:** Pessoa ou organização que poderia receber ou de facto recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por essa pessoa ou organização.
- **Fornecedor:** Organização que fornece um produto ou um serviço.
- **Fornecedor externo:** Fornecedor que não pertence à organização.
- **Associação:** organização constituída por organizações ou pessoas que são seus membros.
- **Melhoria:** Atividade para aperfeiçoar o desempenho.
- **Melhoria contínua:** Atividade recorrente para aperfeiçoar o desempenho.
- **Gestão:** Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.
- **Gestão da Qualidade:** Gestão no que diz respeito à qualidade.
- **Planeamento da qualidade:** Parte da gestão da qualidade focada no estabelecimento dos objetivos da qualidade e na especificação dos processos operacionais necessários, bem como nos recursos relacionados com o atingir dos objetivos da qualidade.
- **Processo:** Conjunto de atividades inter-relacionadas ou inter-atuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido.
- **Projeto:** Processo único que consiste num conjunto de atividades coordenadas e controladas, com datas de início e de fim, realizadas para atingir um objetivo

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



em conformidade com requisitos específicos, incluindo restrições de tempo, custos e recursos.

- **Procedimento:** Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.
- **Subcontratar:** Estabelecer um acordo no qual uma organização externa realiza parte das funções ou processos de uma organização.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados ou inter-atuantes.
- **Infraestrutura:** Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operacionalização de uma organização.
- **Sistema de gestão:** Conjunto de elementos interrelacionados ou inter-atuantes de uma organização para o estabelecimento de políticas e objetivos e de processos para atingir esses objetivos.
- **Qualidade:** Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas de um objeto.
- **Sistema de gestão da qualidade:** Parte de um sistema de gestão que se refere à qualidade.
- **Política:** intenções e orientação de uma organização, conforme formalmente expressas pela sua gestão de topo.
- **Política da qualidade:** Política relativa à qualidade.
- **Visão:** aspiração quanto àquilo em que uma organização pretende tornar-se, tal como expressa pela gestão de topo.
- **Missão:** propósito para a existência de uma organização, tal como expresso pela gestão de topo.
- **Estratégia:** Plano para atingir um objetivo a longo prazo ou global.
- **Requisito:** Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
- **Não conformidade:** Não satisfação de um requisito.
- **Rastreabilidade:** Aptidão para se seguir a história, a aplicação ou a localização de um objeto.
- **Saída:** Resultado de um processo.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



- **Produto:** Saída de uma que pode ser produzida sem que qualquer transação tenha lugar entre a organização e o cliente.
- **Serviço:** Saída de uma organização em que pelo menos uma atividade é necessariamente desempenhada entre a organização e o cliente.
- **Risco:** Efeito da incerteza.
- **Eficácia:** Medida em que as atividades planejadas são realizadas e atingidos os resultados planejados.
- **Informação:** Dados com significado.
- **Documento:** Informação e respetivo meio de suporte.
- **Informação documentada:** Informação que deve ser controlada e mantida por uma organização e o meio onde a mesma está contida.
- **Especificação:** Documento que estabelece requisitos.
- **Modelo:** Formato que serve de base à elaboração de documentos ou registos;
- **Manual da qualidade:** Especificação do sistema de gestão da qualidade de uma organização.
- **Plano da qualidade:** Especificação dos procedimentos e recursos associados a aplicar, quando e por quem, a um objeto específico.
- **Registo Documento:** que expressa resultados atingidos ou fornece evidência das atividades realizadas.
- **Verificação:** Confirmação, através de evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos especificados.
- **Validação:** Confirmação, através da disponibilização de evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação pretendida.
- **Satisfação do cliente:** Percepção do cliente quanto ao grau de satisfação das suas expectativas.
- **Reclamação:** expressão de insatisfação apresentada a uma organização, relacionada com o seu produto ou serviço, ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente à qual é esperada, explícita ou implicitamente, uma resposta ou resolução.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



- **Fator humano:** Característica de uma pessoa que tem um impacto sobre um objeto em questão.
- **Revisão:** Determinação da pertinência, adequabilidade ou eficácia de um objeto para atingir os objetivos estabelecidos.
- **Monitorização:** Determinação do estado de um sistema, de um processo, de um produto, de um serviço ou de uma atividade.
- **Medição:** Processo para determinar um valor
- **Ação preventiva:** Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
- **Ação corretiva:** Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir a sua recorrência.
- **Correção:** Ação para eliminar uma não conformidade detetada.
- **Auditoria:** Processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos.
- **Plano de auditoria:** Descrição das atividades e dos preparativos de uma auditoria.
- **Equipa auditora:** Uma ou mais pessoas que conduzem uma auditoria, se necessário com o suporte de peritos técnicos.
- **Cópia Controlada:** Cópia de um documento sujeita ao controlo de alterações ou revisões;
- **Cópia Não Controlada:** Cópia de um documento não sujeita ao controlo anterior;
- **Política da Organização:** Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade e o seu desempenho ambiental geral, formalmente expressa pela gestão de topo;
- **Fluxograma:** Apresentação esquemática e sistemática da sequência e interações das etapas.
- **Atualização:** Atividade imediata e/ou planeada para assegurar a aplicação da informação mais recente.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



1.4 LISTAGEM DOS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015

4.	Contexto da organização
4.1	Compreender a organização e o seu contexto
4.2	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas
4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade
4.4	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
5.	Liderança
5.1	Liderança e compromisso
5.1.1	Generalidades
5.1.2	Foco no cliente
5.2	Política
5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
6.	Planeamento
6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades
6.1.1	Determinar os riscos e as oportunidades
6.1.2	Planear as ações para tratar riscos e oportunidades
6.2	Objetivos da qualidade e como os atingir
6.3	Planeamento das alterações
7.	Suporte
7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades
7.1.2	Pessoas
7.1.3	Infraestruturas
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	Consciencialização
7.4	Comunicação
7.5	Informação Documentada
7.5.1	Generalidades
7.5.2	Criação e atualização
7.5.3	Controlo da informação documentada

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



8.	Operacionalização
8.1	Planeamento e controlo operacional
8.2	Requisitos para produtos e serviços
8.2.1	Comunicação com o cliente
8.2.2	Determinação dos requisitos relacionados com produtos e serviços
8.2.3	Revisão dos requisitos relacionados com produtos e serviços
8.2.4	Alterações aos requisitos para produtos e serviços
8.3	Design e desenvolvimento de produtos e serviços
8.3.1	Generalidades
8.3.2	Planeamento do design e desenvolvimento
8.3.3	Entradas para o design e desenvolvimento
8.3.4	Controlos do design e desenvolvimento
8.3.5	Saídas do design e desenvolvimento
8.3.6	Alterações ao design e desenvolvimento
8.4	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos
8.4.1	Generalidades
8.4.2	Tipo e extensão de controlo
8.4.3	Informação para fornecedores externos
8.5	Produção e prestação do serviço
8.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço
8.5.2	Identificação e rastreabilidade
8.5.3	Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos
8.5.4	Preservação
8.5.5	Atividades posteriores à entrega
8.5.6	Controlo das alterações
8.6	Libertação de produtos e serviços
8.7	Controlo de saídas não conformes
9.	Avaliação do desempenho
9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação
9.1.1	Generalidades
9.1.2	Satisfação do cliente
9.1.3	Análise e avaliação
9.2	Auditorias internas
9.3	Revisão pela gestão
9.3.1	Generalidades
9.3.2	Entradas para a revisão pela gestão
9.3.3	Saídas da revisão pela gestão
10.	Melhoria
10.1	Generalidades
10.2	Não conformidade e ação corretiva
10.3	Melhoria contínua

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida	Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca	Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



2 ESTRUTURA DO MANUAL

2.1 OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente manual constitui um referencial do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Escola do Mar (EMAR), através do qual se sistematizam os aspetos organizacionais, a estrutura documental e os procedimentos adotados pela escola para a implementação, o desenvolvimento e a atualização do SGQ.

Pelo presente documento, estabelecem-se as bases do SGQ da EMAR, tendo por referência os requisitos da norma NP EN ISO 9001/2015, em que se estrutura: a definição da política da qualidade adotada; a estrutura da organização; os processos e procedimentos em uso; e, a estrutura dos documentos produzidos.

A implementação do SGQ, na EMAR, tem por objeto definir as metodologias e as responsabilidades dos processos (operacionais, de suporte e de melhoria) de modo a assegurar, de uma forma contínua, a qualidade do serviço prestado, a satisfação dos clientes, o envolvimento de todos os colaboradores e a melhoria da eficácia e da eficiência dos processos.

Este manual pretende, ainda, estabelecer um compromisso institucional relativamente à implementação do SGQ e visa o seu cumprimento e a aplicação efetiva pelos diversos órgãos, serviços e colaboradores da EMAR.

2.2 ORGANIZAÇÃO

Este manual está organizado em quatro partes, sendo eles: Quadro de Revisões; Estrutura; Organização; e Sistema de Gestão da Qualidade.

O manual de gestão da qualidade, e a sua elaboração, é da responsabilidade do Presidente do Conselho de Administração (PCA) da EMAR e do Coordenador do Gabinete de Gestão da Qualidade (C-GGQ) da EMAR. A aprovação deste documento é da responsabilidade do PCA da EMAR.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



2.3 CICLO DE REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E EDIÇÃO

Toda a alteração ao SGQ definido neste manual origina a respectiva revisão e/ou atualização. O registo das revisões é efetuado na segunda página deste manual.

O manual pode ser revisto na globalidade ou por revisão individual de capítulos específicos.

Anualmente, procede-se à reflexão crítica sobre o progresso do SGQ na EMAR, bem como, deste manual e dos documentos que lhe dão corpo. O processo de análise engloba, em fase inicial, os autores deste documento para posterior validação pela gestão de topo. O manual é reeditado sempre que haja lugar a alterações de conteúdo, nomeadamente no que se reporta ao sistema da qualidade, ao organograma, às normas e aos requisitos em vigor, ou, ainda, quando houver necessidade de inserir novas páginas ou o número de revisões efetuadas o justificar (no mínimo após 10 revisões de uma página, exceto a folha do quadro de revisões e o índice).

A reedição tem lugar no prazo máximo de cinco anos após a última edição.

A edição é sequencial e identificada no cabeçalho do documento, com início em 1. Contudo, cada página poderá ser revista sem que seja necessário efetuar nova edição.

Para cada edição, o número de revisão de uma página inicia-se em zero, podendo ir até dez. Assim, ao fim de dez revisões de uma página, o manual será reeditado (exceto a folha do quadro de revisões e o índice).

2.4 DISTRIBUIÇÃO E DIVULGAÇÃO

O Manual de Gestão da Qualidade (MGQ) é disponibilizado ao público em geral no sítio da EMAR na Internet.

Aos colaboradores da EMAR o MGQ é divulgado por correio eletrónico em formato “pdf”, sendo os documentos originais, em “word” e em papel, arquivados pelo CGQ.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor:		02-04-2024



As impressões do MGQ são consideradas cópias Não Controladas, devendo os utilizadores verificar a sua atualização aquando da sua utilização.

2.5 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
- NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário.
- NP EN ISO 19011 – Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão.
- NP EN ISO 9000:2015 – Fundamentos e vocabulário do Sistema de Gestão da Qualidade.
- NP EN ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos.
- NP EN ISO 9004:2009 – Sistema de Gestão da Qualidade - Linhas de orientação para melhoria de desempenho.
- Protocolo de Cooperação entre a EMAR e o ISECMAR-UTA, de 28 de janeiro de 2022
- Decreto-Lei 1/2020 de 16 de janeiro que aprova os Estatutos do Campus do Mar
- Decreto Lei Nº 2/2020 (Bo Nº 7, 16-01-2020) – Cria a Escola do Mar e aprova os respetivos Estatutos;
- Portaria Nº 2/2017 de 10 de janeiro: Regulamento sobre Formação, Certificação e Serviço de Quarto para Marítimos;
- Decreto-Lei nº 2/2018 de 27 de dezembro, que estabelece o Regime Jurídico da Formação Profissional.
- Decreto Lei 13/2020 de 12 de outubro, que estabelece a metodologia de Formação Profissional à Distância.
- Portaria Conjunta nº 9/2020 de 20 de fevereiro, que institui Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



2.6 APROVAÇÃO E ACOMPANHAMENTO PELOS ÓRGÃOS DE GESTÃO

O MGQ da EMAR é o documento que transpõe para o funcionamento interno da escola a aplicação da norma NP EN ISO 9001.

A gestão de topo da EMAR assegura a implementação, a monitorização e a manutenção do SGQ e assume a autoridade e a responsabilidade de disponibilizar todos os recursos necessários à sua aplicação e de fazer cumprir as orientações constantes no presente manual.

Compete ao Coordenador do GGQ observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam do presente manual, sendo diretamente responsável junto da gestão de topo.

O conteúdo do manual é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores.

Os coordenadores são responsáveis por garantir que a política, os objetivos, os processos e os procedimentos sejam compreendidos e implementados a todos os níveis da EMAR.

O manual é mantido e atualizado, de forma a traduzir continuamente as práticas, os processos e os procedimentos adotados na EMAR e a garantir o nível pretendido de qualidade dos seus produtos e serviços.

A presente edição do manual de qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



3 A ORGANIZAÇÃO

3.1 ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

A EMAR identifica-se como uma Entidade Pública Empresarial criada pelo DL nº 2/2020 de 16 de janeiro, é um dos meios para a concretização da estratégia do Governo da IX Legislatura, no âmbito da implementação da Zona Económica Especial de Economia Marítima em São Vicente, e visa capitalizar a centralidade atlântica de Cabo Verde, tendo com objetivo principal o desenvolvimento e a implementação de ações de formação básica modular e técnico profissional nos domínios do mar, da economia marítima e áreas afins.

A entidade conta com a supervisão do Ministério do Mar devido a sua área de atuação e do Ministério das Finanças por fazer parte do Setor Empresarial do Estado.

A EMAR é uma entidade pública empresarial, sem fins lucrativos, herdeira de uma longa tradição da nação cabo-verdiana nas artes e ofícios do mar, dotada de autonomia administrativa, financeira, patrimonial, pedagógica, técnica e científica, com capacidade jurídica que abrange todos os direitos e obrigações necessários ou convenientes à prossecução do seu objeto social.

3.2 RESENHA HISTÓRICA

A origem da EMAR remonta a 1984, com a criação do Centro de Formação Náutica (CFN 1984-1996), altura em que foi iniciada a formação do pessoal marítimo, com base na “Convenção Internacional sobre Normas de Formação, de Certificação e de Serviço de Quartos para os Marítimos (STCW 78 e emendas).

Em 1996 o CFN foi transformado no Instituto Superior de Engenharias e Ciências do Mar (ISECMAR 1996-2008), que deu sequência às formações marítimas, antes ministradas pelo CFN, contribuindo, para a manutenção dos postos de trabalho dos cabo-verdianos a bordo de navios nacionais e estrangeiros.

Com a extinção do ISECMAR em 2008, a formação do pessoal marítimo passa a ser da responsabilidade da então recém-criada Universidade de Cabo Verde (Uni-CV), que cria

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor:	02-04-2024	



no seu Departamento de Engenharias e Ciências do Mar (DECM) a Secção de Formação Marítima (SFM), em dezembro de 2010, como uma unidade responsável pelos cursos e atividades relacionadas com a formação do pessoal marítimo, nomeadamente, para as marinhas de comércio, pesca e recreio.

Em agosto de 2016, em substituição do DECM (2008-2016) a Uni-CV criou a Faculdade de Engenharia e Ciências do Mar (FECM) com dois departamentos: Departamento de Engenharia e Ciências Marinhas (DECM) e Departamento dos Transportes Marítimos (DTM). O DTM passou a ser a subunidade orgânica da Faculdade, responsável pela formação marítima e por todas as atividades da Uni-CV relacionadas com o sector dos transportes marítimos, designadamente, comércio, pesca e recreio.

O Decreto-lei nº 53/2019, que cria a Universidade Técnica do Atlântico (UTA) e o Instituto de Engenharia e Ciências do Mar (ISECMAR), e o Decreto-lei nº 2/2020, que cria a Escola do Mar (EMAR), extinguem a FECM da Uni-CV e transferem: para o ISECMAR-UTA a universalidade dos direitos e obrigações do DTM-FECM, no respeitante aos cursos superiores marítimos; e para a EMAR, a universalidade dos direitos e obrigações do DTM-FECM, no respeitante aos cursos modulares e profissionalizantes marítimos.

Portanto, em termos de formação modular e profissionalizante marítimos, a EMAR é herdeira, sucessivamente, da antiga Escola Náutica do Mindelo (CFN), do Instituto Superior de Engenharias e Ciências do Mar (ISECMAR), da Secção de Formação Marítima (SFM) do Departamento de Engenharias e Ciências do Mar (DECM) da Universidade de Cabo Verde (Uni-CV), bem como do Departamento de Transportes Marítimos (DTM) da Faculdade de Engenharias e Ciências do Mar (FECM) da Uni-CV.

O DTM-EMAR é, atualmente, a subunidade orgânica da EMAR responsável pelos cursos ministrados e por todas as atividades formativas modulares e profissionalizantes da EMAR, relacionadas com o sector dos transportes marítimos, designadamente, das marinhas de comércio, pesca e recreio.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



3.3 PRINCIPAIS SERVIÇOS

Os principais cursos da oferta formativa da EMAR, nomeadamente os modulares e profissionalizantes marítimos, âmbito da certificação, são os seguintes:

- 1) Cursos de Formação Profissional para Marinha de Comércio (Área de Convés):
Marinheiro; Mestre Costeiro; Contramestre.
- 2) Cursos de Formação Profissional para Marinha de Pesca (Área de Convés):
Pescador; Marinheiro Pescador; Mestre do Largo Pescador; Mestre Costeiro Pescador; Contramestre Pescador; Arrais de Pesca.
- 3) Cursos de Formação Profissional para Marinha de Recreio: Navegador de Recreio - Categoria E (navegação em águas abrigadas); Navegador de Recreio - Categoria D (navegação até 20 milhas da costa); Navegador de Recreio - Categoria C (navegação até 60 milhas da costa); Navegador de Recreio - Categoria B (navegação até 200 milhas da costa); Navegador de Recreio - Categoria A (navegação ilimitada e sem restrições).
- 4) Cursos de Formação Profissional (Área de Máquinas): Motorista; Assistente Eletrotécnico Naval.
- 5) Cursos de Formação Modular Marítimo (Básico e Avançado): Primeiros Socorros Elementares; Proficiência em Primeiros Socorros Médicos; Proficiência em Assistência Médica; Proficiência Atualizada em Assistência Médica; Técnicas de Sobrevivência no Mar; Proficiência Atualizada em Técnicas de Sobrevivência no Mar; Segurança Pessoal e Responsabilidades Sociais; Proficiência em Embarcações de Sobrevivência e Embarcações de Resgate (exceto embarcações de resgate rápidas); Proficiência Atualizada em Embarcações de Sobrevivência e Embarcações de Resgate (exceto embarcações de resgate rápidas); Proficiência em Embarcações de Resgate Rápidas; Proficiência Atualizada em Embarcações de Resgate Rápidas; Prevenção e Combate a Incêndios; Proficiência Atualizada em Prevenção e Combate a Incêndios; Combate a Incêndio Avançado; Proficiência Atualizada em Combate a Incêndio Avançado; Controlo das Operações de Combate a Incêndios; Entrada em Espaços Confinados; Sensibilização para a

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024		



Proteção do Navio; Exercício de Funções Específicas de Proteção; Proficiência como Oficial de Proteção do Navio; Oficial de Segurança da Companhia; Gestão de Segurança a Bordo; Sistema de Informação e Visualização de Carta Eletrónica (ECDIS); Segurança dos Passageiros, da Carga e Integridade do Casco; Segurança no Transporte e Manuseio de Cargas Nocivas e Perigosas; Operador Geral do Sistema Mundial de Socorro e Segurança Marítima (GMDSS); Operador Restrito do Sistema Mundial de Socorro e Segurança Marítima (GMDSS); Segurança para Tripulantes que Prestem Assistência Direta a Passageiros; Formação Básica em Navios-tanque Petroleiros, Químicos e Gás Liquefeito; Especialização em Navios Tanques Petroleiros; Especialização em Navios Tanques Químicos; Especialização em Navios Tanques de Gás Liquefeito; Oficial de Segurança de Bordo; Gestão de Riscos e Investigação de Incidentes; Gestão de Crises e Comportamento Humano em Navios de Passageiros; Controlo de Multidões em Navios de Passageiros; Operador de Radar a Nível de Gestão; Simulação de Navegação e Trabalho em Equipe na Ponte; Serviço de Quarto de Navegação para Marinheiros; Gestão dos Recursos da Ponte (BRM) para Pilotos; Gestão dos Recursos da Ponte (BRM) - Nível Operacional; Gestão dos Recursos da Ponte (BRM) - Nível de Gestão; Familiarização com Instalação Propulsora; Simulador de Máquinas Marítimas; Serviço de Quarto de Máquinas; Gestão dos Recursos da Casa de Máquinas (Nível de Gestão); Operação e Segurança de Instalações de Alta Tensão – Nível de Gestão; Outros (qualificação e atualização).

3.4 MISSÃO

Estatutariamente a missão da EMAR é promover a difusão do conhecimento e o desenvolvimento de competências para o exercício de atividades profissionais de excelência no domínio do mar e da economia marítima e afins.

Estrategicamente a EMAR prossegue as seguintes missões:

- Formação no setor marítimo, primando pela qualidade da formação marítima nas suas diversas vertentes: interação dialógica com o setor marítimo-portuário;

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



qualificação e requalificação dos recursos humanos do setor marítimo-portuário e setores afins;

- Sustentação do mercado de capacidades técnico-profissionais exigível para o desenvolvimento económico e social de empresas ligadas ao mar, nomeadamente armadoras, estaleiros, portos, empresas que operam no setor marítimo-portuário interação com entidades ligadas à Economia Marítima, de Cabo Verde e outros países.
- Aumento da capacidade de resposta às demandas nacional e internacional de pessoal do mar,
- Fortalecimento da ligação entre o ensino e o setor empresarial, e consolidar as ofertas formativas, reforçando-as em áreas do conhecimento de maior empregabilidade e de maior interesse estratégico para o país, nomeadamente no seio da Zona Económica Especial de Economia Marítima.
- Alavancagem da estratégia de médio e longo prazos do Governo de Cabo Verde da Zona Económica Especial de Economia Marítima em S. Vicente (ZEEEM-SV), tendo em vista capitalizar a centralidade atlântica de Cabo Verde, com o envolvimento dos setores portuário, das pescas, reparação naval, transportes e logística.

3.5 VISÃO

A visão da EMAR é tornar-se numa escola-referencia, de excelência, ubíqua, inovadora e capaz de descobrir e transformar talento em preparação, e de converter oportunidades em sucesso.

3.6 VALORES

Os valores adotados na EMAR são: a excelência; a sustentabilidade ambiental; a transparência; a ética; o respeito pela diversidade; a comunhão de interesses; a prossecução de resultados favoráveis para os formandos, formadores, colaboradores e para a comunidade; a ubiquidade; a inovação tecnológica; e a segurança.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



3.7 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política de Qualidade da Escola do Mar (EMAR) reflete o compromisso da instituição com a excelência no desenvolvimento de competência na área marítima e na formação de profissionais competentes e responsáveis para atender às demandas do mercado de trabalho.

Assim, a gestão de topo da EMAR compromete-se a:

1) Ouvir e considerar os requisitos dos Clientes e das Partes Interessadas, explicitados nos processos:

- a) Valorizando a focalização no formando como cliente, em todos os cursos ministrados pela EMAR, e estando empenhado em proporcionar um ambiente de aprendizagem que promova o seu desenvolvimento acadêmico e pessoal.
- b) Procurando atender às necessidades e expectativas dos/das formandos/as de maneira eficaz.
- c) Eliminando os tempos de espera e fornecer informação precisa, clara e atempada aos clientes;
- d) Disponibilizando, analisar e responder, no prazo legalmente fixado, a todas as reclamações e sugestões exaradas pelos clientes dos serviços, introduzindo, rapidamente, sempre que se justifique, as mudanças adequadas;
- e) Fomentando formas explícitas e mais céleres de comunicação interna e externa;
- f) Proporcionando as condições científicas e pedagógicas para o desenvolvimento de uma formação de qualidade;
- g) Definindo e difundindo os objetivos e as competências dos diversos serviços, áreas e intervenientes, bem como, as formas de articulação entre eles;
- h) Colaborando com a comunidade marítima, empresas do setor e outras partes interessadas para promover parcerias que beneficiem os/as formandos/as e a área marítima no seu todo;

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



- i) Elaborando planos e relatórios de atividade de acordo com a lei em vigor, solicitando, igualmente, planos e relatórios setoriais, a discutir com os respetivos responsáveis, e procedendo à sua divulgação.
- 2) Estabelecer a cooperação como estratégia de formação e identificar a Responsabilidade Social da EMAR:
- a) Criando mecanismos de comunicação com outros serviços públicos, por forma a contribuir para decisões céleres e informações atempadas;
- b) Desenvolvendo as relações internacionais, nomeadamente, através da mobilidade de formandos, formadores e não formadores, e a concretização de outros projetos de intercâmbio, no âmbito da intervenção da EMAR.
- 3) Promover uma cultura de Gestão e Racionalização dos Recursos e a sua utilização com eficiência:
- a) Procedendo a uma gestão criteriosa dos recursos financeiros, evitando desperdícios, despesas inúteis e avaliando o custo-benefício de cada ação;
- b) Utilizando, de forma racional, os recursos tecnológicos, otimizando meios e implementando sistemas que permitam diminuir rotinas, simplificando e acelerando processos;
- c) Desenvolvendo uma gestão orientada para resultados programados, promovendo a criação e a aplicação de mecanismos de controlo e de avaliação adequados;
- d) Promovendo uma política de gestão de pessoas que permita o desenvolvimento do seu potencial técnico, científico e criativo, através da motivação, do envolvimento e uma política de avaliação e de formação que contribua para a valorização profissional, pessoal e cultural dos trabalhadores;
- e) Fomentando o espírito de abertura à mudança para formas de trabalho mais eficientes, que contribuam para a simplificação e desburocratização de procedimentos.
- f) Garantindo uma adequada gestão do conhecimento dentro da Organização

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



- promovendo assim uma diminuição do risco do negócio;
- g) Mantendo uma liderança eficaz, estruturas de governança sólidas e uma gestão transparente para garantir a tomada de decisões baseada em evidências e o alcance dos objetivos de qualidade preconizados.
 - h) Cumprindo todas as regulamentações e normas relevantes para a formação marítima, garantindo a integridade dos programas e operações.
- 4) Promover um ambiente de Qualidade, Excelência e Melhoria Contínua junto da comunidade escolar:
- a) Dinamizando ações de cidadania junto dos clientes internos e externos que promovam um ambiente de qualidade.
 - b) Garantindo que os instrutores, instalações, segurança, material didático e procedimentos estejam sempre no nível de excelência e exigências da certificação interna e externa;
 - c) Procurando melhorar sempre os programas acadêmicos, métodos de ensino e infraestrutura para proporcionar uma educação de qualidade que atenda às necessidades em constante evolução da área marítima.
 - d) Estando atentos às mudanças na área marítima e na formação e comprometer em atualizar constantemente nossos currículos, instalações e recursos para refletir as melhores práticas e inovações.
 - e) Proporcionando aos formandos as competências tecnológicas e uma formação adequada, em cumprimento com os requisitos da Convenção STCW 1978, suas emendas e outros instrumentos aplicáveis, procurando sempre superar as exigências da formação profissional marítima moderna.
 - f) Alcançando e mantendo os mais altos padrões de qualidade em todos os aspectos das operações acadêmicas e administrativas da EMAR.
 - g) Promovendo uma cultura de melhoria contínua, incentivando o envolvimento da equipa, formandos/as e partes interessadas na identificação e resolução de oportunidades de aprimoramento.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



5) Promover a Sustentabilidade Ambiental e a Cultura de Segurança junto da comunidade escolar:

- a) Reduzindo os riscos de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- b) Reconhecendo a responsabilidade em relação ao meio ambiente marítimo e estando comprometido em promover a educação e ações que contribuam para a sustentabilidade dos oceanos e mares.
- c) Priorizando a segurança marítima na formação e nas operações, promovendo uma cultura de segurança que prepare os formandos/as para agir de forma segura e responsável no mar.

Esta Política da Qualidade serve como base para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e orienta todas as atividades e decisões da EMAR, guiada pela seguinte divisa:

“transformar talento em preparação e converter oportunidades em sucesso”

A Presidente da EMAR

/ Liliane Pimenta Aguiar /

S. Vicente, 29 de janeiro de 2024.



Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



3.8 LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS

Sede: Escola do Mar (EMAR) - Edifício Campus do Mar, Cova Inglesa - Cidade: Mindelo Caixa Postal: 2110 - Telefone: +238 2317464 - Email: geral@emar.cv - Website: www.emar.cv - Ilha: São Vicente - País: Cabo Verde.

3.9 OBJETIVOS DE QUALIDADE

Com base no Plano Estratégico e na Política da Qualidade, os Objetivos da Qualidade da EMAR para o do DTM são anualmente definidos, descritos e planeados em documento próprio de forma a garantir a sua avaliação objetiva. Para cada processo, encontram-se ainda definidos objetivos, com indicadores e metas associadas, os quais se assumem como Objetivos da Qualidade específicos/operacionais de cada processo.

3.10 ORGANOGRAMA

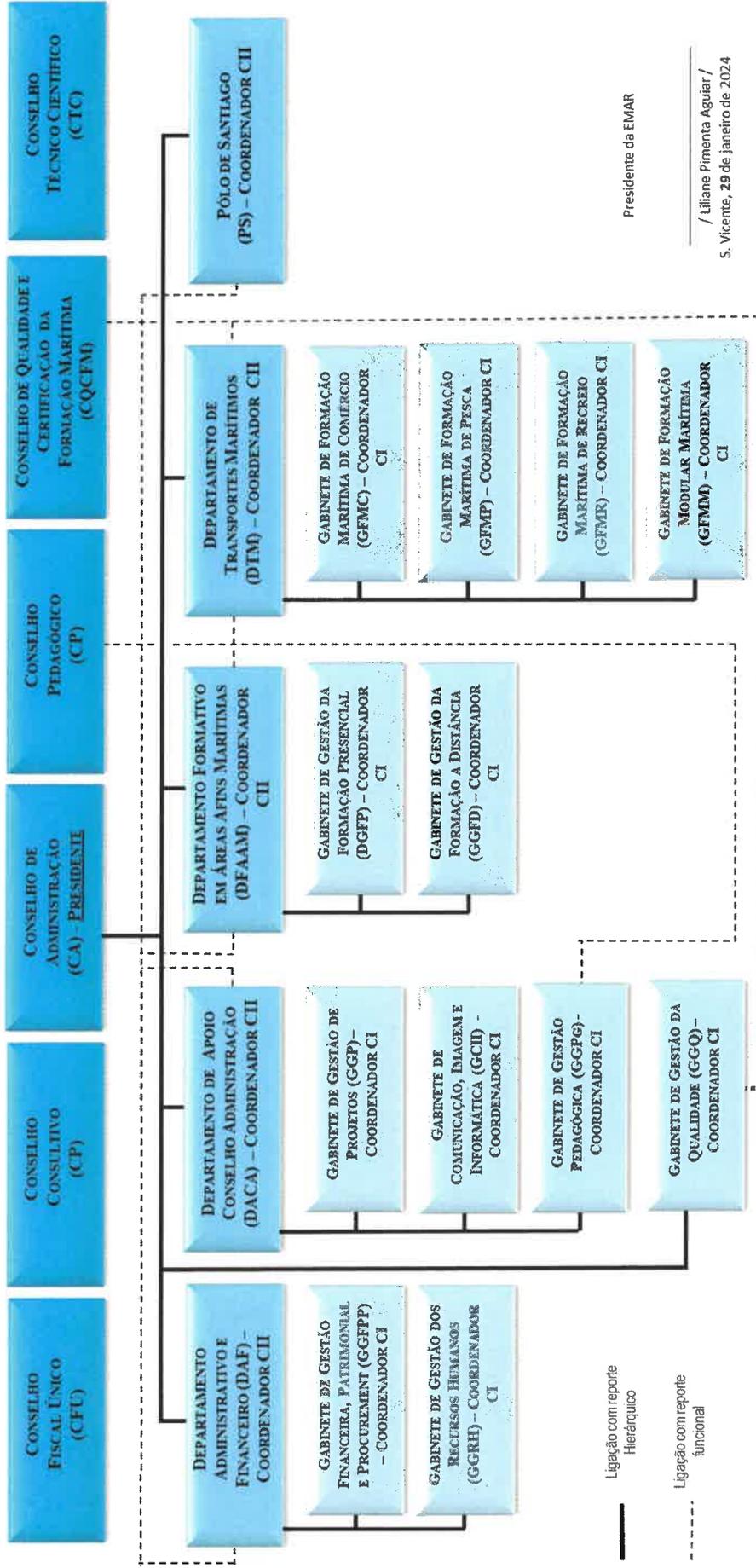
O Organograma da EMAR que integra o DTM, âmbito da certificação, encontra-se a seguir apresentado. A descrição de funções decorrentes deste modelo organizacional, é apresentada no Manual de Funções (MF.EMAR.01/00).

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor:		02-04-2024



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

ORGANOGRAMA DA EMAR



Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida	Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca	Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar
Cópia N.º	Controlada	Data da Versão em Vigor:
	Não Controlada	29-01-2024

Qualquer cópia considerada NÃO CONTROLADA, deve ser confirmada a sua atualização.
Não é permitida a entrega deste documento a terceiros e a circulação externa, sem autorização da EMAR

4 O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 ÂMBITO

O âmbito do SGQ, objeto de certificação, engloba as atividades de “Formação de nível Profissionalizante para Marítimos da Marinha Comércio, Marinha de Pesca e Marinha de Recreio”.

4.2 CONCEÇÃO DO SGQ

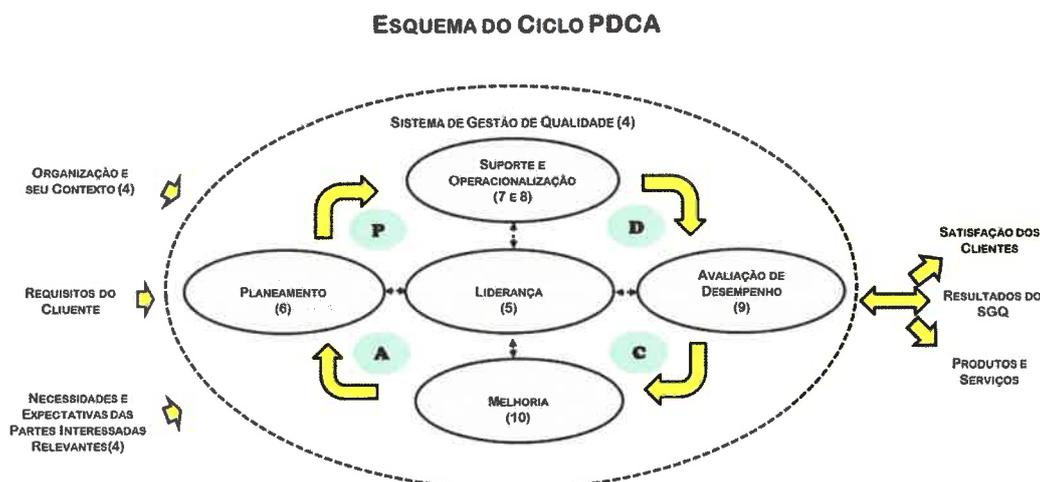
A EMAR instituiu o SGQ com base na análise e na vivência organizacional do ex. Departamento de Transportes Marítimos (DTM) da ex. Faculdade de Engenharias e Ciências do Mar (FECM) da Universidade de Cabo Verde (UNICV), o qual obteve a respetiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015, em 2012. O SGQ foi concebido, estruturado e implementado por forma a dar resposta à política da qualidade e aos objetivos estratégicos definidos pelo Conselho de Administração da EMAR.

4.3 EXCLUSÕES

O SGQ implementado na EMAR não apresenta exclusão aos requisitos de referência a NP EN ISO 9001:2015.

4.4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO E PARTES INTERESSADAS

A EMAR para o DTM determina as questões externas e internas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que afetam a capacidade para atingir os objetivos. O planeamento e desenvolvimento do SGQ são realizados tendo por base os princípios da melhoria contínua segundo o esquema seguinte:

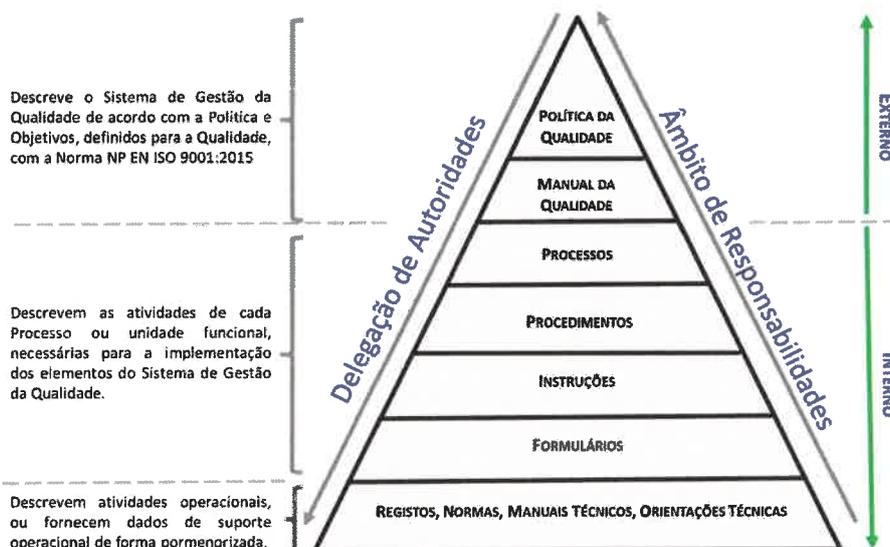


Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024

A responsabilidade pela Qualidade é partilhada por todas as Partes Interessadas relevantes, incluindo os formandos, fornecedores, parceiros e os colaboradores (pessoal administrativo e pessoal docente), que em conjunto constituem a comunidade da EMAR. Outras partes interessadas relevantes, são o Coordenador Executivo do Campus do Mar, o Governo, a Organização Marítima Internacional (IMO) os sindicatos, as associações profissionais marítimas, as empresas marítimas nacionais e internacionais, as autoridades tributárias e os clientes de prestações de serviços.

4.5 ESTRUTURA DOCUMENTAL

Os documentos do SGQ definem as regras e os métodos de trabalho adotados pela EMAR no DTM e encontram-se hierarquizados da seguinte forma:



4.6 ABORDAGEM POR PROCESSOS

A abordagem por processos envolveu a identificação dos processos relevantes para a gestão da qualidade e o estabelecimento da sua interação, o que implicou a definição de:

- Estrutura Organizacional, coerente com as diretrizes e com os objetivos definidos;
- Inputs e outputs de cada processo;
- Atividades principais associadas a cada processo;
- Responsabilidades e competências para as funções que executam e/ou participam em cada uma das atividades;

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



- Documentos (informação documentada interna e externa) e/ou meios (humanos e materiais) adequados que são necessários à execução de cada atividade;
- Registos (informação retida) produzidos na execução de cada atividade (quando aplicável)
- Indicadores de desempenho do processo;
- Métodos para a resolução de qualquer situação indesejável (não conformidades ou reclamações).

A metodologia de abordagem por processos tem como propósito propiciar um melhor enquadramento para avaliar o seu desempenho através de indicadores adequados que medem a concretização de objetivos.

Periodicamente é efetuado o seguimento dos indicadores no sentido de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e conseqüentemente da EMAR-DTM.

4.7 CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

A EMAR para o DTM definiu os seus processos por forma a garantir que a prestação de serviços é realizada com qualidade. Sentiu, ainda, necessidade de garantir que os seus processos convergem no sentido da missão, da visão, dos valores e da política da qualidade definidos, que os recursos necessários são mobilizados e que são supervisionados e melhorados.

Um **Processo** é o conjunto das atividades interligadas, necessárias para transformar uma entrada numa saída com valor acrescido, aplicando recursos.

O modelo processual estabelecido na EMAR para o DTM, assenta nos seguintes três grupos de processos, que garantem a identificação dos requisitos aplicáveis das Normas NP EN ISO 9001:2015, a conformidade dos processos com esses requisitos e a sequência e interações principais:

- **Processos de Gestão (PG):** são processos que definem todas as orientações estratégicas para a instituição, bem como traduz o compromisso e envolvimento dos órgãos de gestão no desenvolvimento, manutenção e melhoria do SGQ.
- **Processos de Suporte (PS):** são processos que contribuem para o desenvolvimento eficaz dos processos de realização do produto e de gestão. De uma maneira geral

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



são processos transversais à organização, estabelecidos no âmbito das atividades da Gestão da Qualidade (GQ) e que sustentam as atividades de ensino / formação da EMAR-DTM.

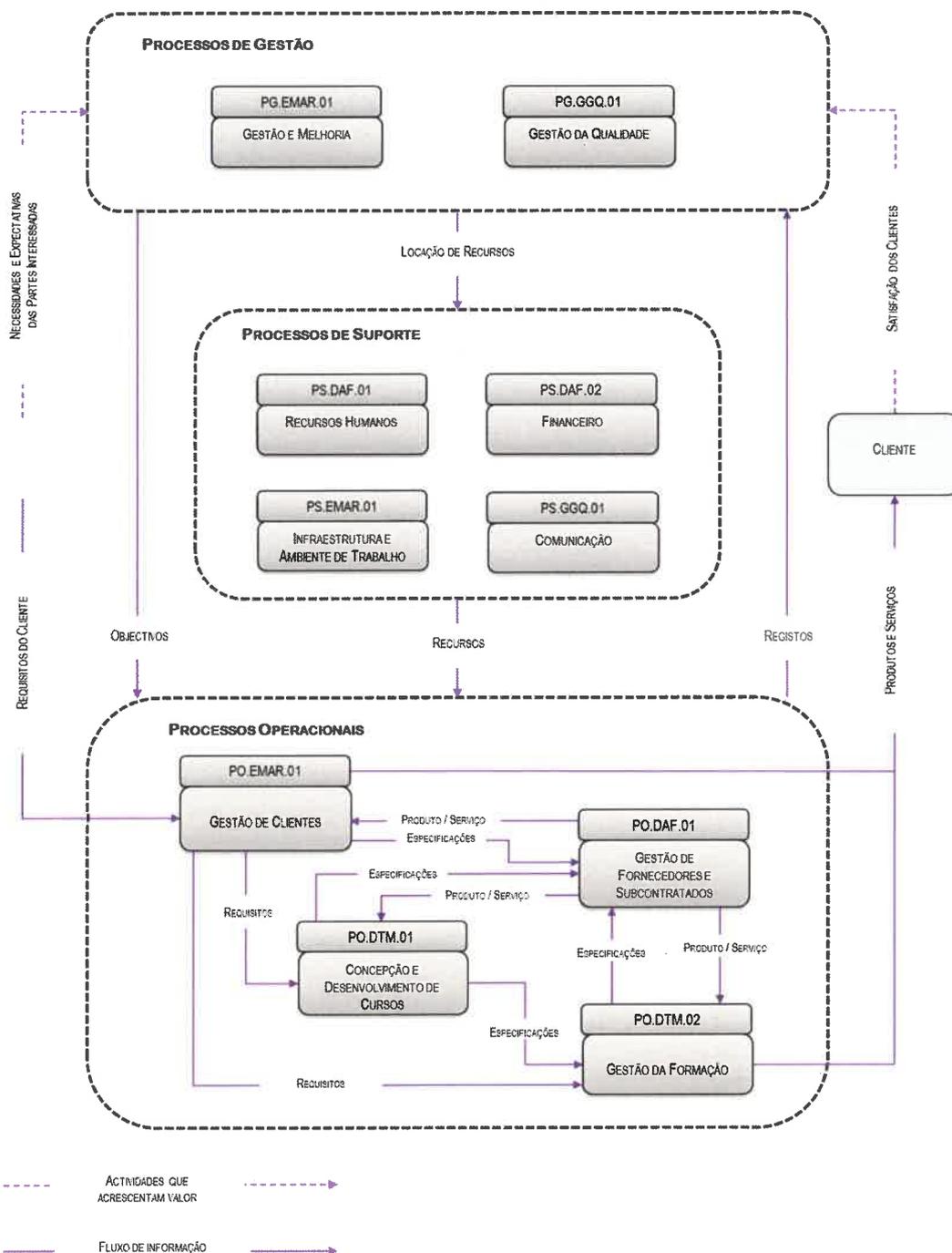
- **Processos Operacionais (PO)**, são processos que contribuem diretamente para a realização do produto / serviço. Estão relacionados com as atividades específicas de cada área operacional da EMAR-DTM e, portanto, relacionados com as atividades de ensino / formação.

A estratégia da qualidade definida e os compromissos assumidos suportam-se nos Procedimentos que regulamentam os processos necessários para o SGQ da EMAR para o DTM.

Os **Procedimentos**, por sua vez, estabelecem o controlo dos diversos documentos criados para veicular a informação interna e externa, bem como a informação de suporte, tal como normas e comunicações diversas, incluindo informação de origem exterior que não sendo concebida pela CGQ, é por ela, utilizada.

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024

4.8 MAPA DE PROCESSOS



Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada		Data da Versão em Vigor:	02-04-2024

Qualquer cópia considerada NÃO CONTROLADA, deve ser confirmada a sua atualização.
Não é permitida a entrega deste documento a terceiros e a circulação externa, sem autorização da EMAR



4.9 PROCESSOS E PROCEDIMENTOS DO SGQ

PROCESSOS	NOVOS PROCEDIMENTOS
PROCESSOS DE GESTÃO	
PG.EMAR.01 – Gestão e Melhoria	- PSG.EMAR.01 – Revisão pela Gestão - PSG.EMAR.02 – Melhoria Contínua
PG.GGQ.01 – Gestão da Qualidade	- PSG.GGQ.01 – Auditoria Interna - PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação - PSG.GGQ.03 – Não Conformidades e Ações Corretivas - PSG.GGQ.04 – Avaliação da Satisfação dos Clientes vs Serviços Gerais - PSG.GGQ.05 – Avaliação da Satisfação dos Clientes vs Formadores - PSG.GGQ.06 – Avaliação da Satisfação dos Clientes vs Curso-Disciplina - PSG.GGQ.07 – Gestão do Risco
PROCESSOS DE SUPORTE	-
PS.DAF.01 – Recursos Humanos	- PSG.DAF.01 – Admissão de Colaboradores dos Cursos Profissionalizantes - PSG.DAF.02 – Admissão de Colaboradores dos Cursos Modulares - PSG.DAF.03 – Formação dos Colaboradores Internos
PS.DAF.02 – Financeiro	- PSG.DAF.04 – Pagamento de Faturas de Fornecedores
PS.EMAR.01 – Infraestruturas e Ambiente de Trabalho	- PSG.EMAR.04 – Manutenção - PSG.EMAR.05 – Gestão de EMM's - PSG.DAF.07 – Gestão da Rede Informática
PS.GGQ.01 – Comunicação	- PSG.GGQ.09 – Comunicação Interna e externa
PROCESSOS OPERACIONAIS	
PO.EMAR.01 – Gestão de Clientes	- PSG.EMAR.03 – Gestão de Clientes - PSG.GGQ.08 – Gestão de Reclamações
PO.DAF.01 – Gestão de Fornecedores e Subcontratados	- PSG.DAF.05 – Qualificação de Fornecedores e Subcontratados e Avaliação de Desempenho - PSG.DAF.06 – Compra de Bens e Serviços
PO.DTM.02 – Conceção e Desenvolvimento de Cursos	- PSG.DTM.01 – Conceção e Desenvolvimento de Cursos
PO.DTM.03 – Gestão da Formação	- PSG.DTM.02 – Gestão da Formação: Planeamento das Atividades Escolares e Horários - PSG.DTM.03 – Gestão da Inscrição e Matrícula nos Cursos Profissionalizantes - PSG.DTM.04 – Gestão de Certificados e Outros Documentos - PSG.DTM.05 – Gestão da Inscrição e Matrícula nos Cursos Modulares - PSG.DTM.06 – Gestão de Exames de Qualificação

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida		Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca		Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar	
Cópia N.º		Controlada		Não Controlada	Data da Versão em Vigor: 02-04-2024



4.10 AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES

As autoridades e responsabilidades específicas estão atribuídas, comunicadas e entendidas e constam do Manual de Funções (MF.EMAR.01/00). Para assegurar a eficácia do SGQ implementado estão definidas as seguintes responsabilidades:

UNIDADES DA ORGANIZAÇÃO	SIGLAS	RESPONSÁVEIS ¹
Conselho de Administração - Pelouro Financeiro	CA	Presidente
Conselho de Administração - Pelouro Formação	CA	Administrador Executivo
Conselho de Administração - Pelouro Logística	CA	Administrador Não Executivo
Departamento Administrativo e Financeiro	DAF	Coordenador do DAF (Técnico CII)
Departamento de Apoio Conselho Administração	DACA	Coordenador do DACA (Técnico CII)
Departamento Formativo em Áreas Afins Marítimas	DFAAM	Coordenador do DFAAM (Técnico CII)
Departamento de Transportes Marítimos	DTM	Coordenador do DTM (Técnico CII)
Pólo de Santiago	PS	Coordenador do PS (Técnico CII)
Gabinete de Gestão Financeira, Patrimonial e Procurement	GGFPP	Coordenador do GGFPP (Técnico CI)
Gabinete de Gestão dos Recursos Humanos	GGRH	Coordenador do GGRH (Técnico CI)
Gabinete de Gestão de Projetos	GGP	Coordenador do GGP (Técnico CI)
Gabinete de Comunicação, Imagem e Informática	GCI	Coordenador do GCI (Técnico CI)
Gabinete de Gestão Pedagógica	PGPg	Coordenador do PGPg (Técnico CI)
Gabinete de Gestão da Qualidade	GGQ	Coordenador do GGQ (Técnico CI)
Gabinete de Gestão da Formação Presencial	DGFP	Coordenador do DGFP (Técnico CI)
Gabinete de Gestão da Formação a Distância	GGFD	Coordenador do GGFD (Técnico CI)
Gabinete de Formação Marítima de Comércio	GFMC	Coordenador do GFMC (Técnico CI)
Gabinete de Formação Marítima de Pesca	GFMP	Coordenador do GFMP (Técnico CI)
Gabinete de Formação Marítima de Recreio	GFMR	Coordenador do GFMR (Técnico CI)
Gabinete de Formação Modular Marítima	GFMM	Coordenador do GFMM (Técnico CI)
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Técnica Administrativa e Financeira
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Técnica Administrativa e Financeira
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Auxiliar Administrativo - Secretária
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Auxiliar Administrativo - Atendimento
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Auxiliar Administrativo - Rececionista
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Condutor (Suporte)
Serviços de Apoio Administrativo Geral	SAAG	Auxiliar de Limpeza

¹ CI = Classe I; CII = Classe II

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida	Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca	Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar		
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada	Data da Versão em Vigor:	02-04-2024



4.11 MATRIZ RESPONSABILIDADE VS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015

REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015	UNIDADES DA ORGANIZAÇÃO								
	CA	DTM	GGQ	DAF	DACA	GFMC	GFMP	GFMR	GFMM
4. Contexto da organização									
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	R	R	R						
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	R	R	R						
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	R	R	R						
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos		R	R						
5. Liderança									
5.1 Liderança e compromisso	R	R							
5.1.1 Generalidades	R	R							
5.1.2 Foco no cliente	R	R							
5.2 Política	R								
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	R	R							
6. Planeamento									
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades			R						
6.1.2 Planear as ações para tratar riscos e oportunidades			R						
6.2 Objetivos da qualidade e como os atingir			R						
6.3 Planeamento das alterações			R						
7. Suporte									
7.1 Recursos	R								
7.2 Competência	R								
7.3 Consciencialização			R						
7.4 Comunicação			R						
7.5 Informação Documentada			R						
8. Operacionalização									
8.1 Planeamento e controlo operacional		R	R			R	R	R	R
8.2.1 Comunicação com o cliente		R		R	R	R	R	R	R
8.2.2 Determinação dos requisitos relacionados com produtos e serviços		R	R						
8.2.3 Revisão dos requisitos relacionados com produtos e serviços		R	R						
8.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços		R	R						
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços		R	R						
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos			R						
8.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço		R				R	R	R	R
8.5.2 Identificação e rastreabilidade		R				R	R	R	R
8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos			R						
8.5.4 Preservação		R				R	R	R	R
8.5.5 Atividades posteriores à entrega			R						
8.5.6 Controlo das alterações		R				R	R	R	R
8.6 Libertação de produtos e serviços		R				R	R	R	R
8.7 Controlo de saídas não conformes			R						
9. Avaliação do Desempenho									
9.1.1 Generalidades			R						
9.1.2 Satisfação do cliente	R	R	R						
9.1.3 Análise e avaliação			R						
9.2 Auditorias internas			R						
9.3.1 Generalidades	R	R							
9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão	R	R							
9.3.3 Saídas da revisão pela gestão	R	R							
10. Melhoria									
10.1 Generalidades			R						
10.2 Não conformidade e ação corretiva			R						
10.3 Melhoria contínua	R	R							

R	Responsável
C	Colaborador
A	Autoridade

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida	Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca	Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada
Data da Versão em Vigor:		02-04-2024

4.12 MATRIZ DE RELAÇÃO DOS PROCESSOS VS. REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015

A matriz seguinte estabelece, de uma forma global, a relação entre os processos da EMAR-DTM e os vários requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

REQUISITOS NP EN ISO 9001:2015		PROCESSOS E PROCEDIMENTOS								
		PROCESSOS DE GESTÃO		PROCESSOS DE SUPORTE				PROCESSOS OPERACIONAIS		
		PG.EMAR.01 Gestão e Melhoria	PG.GGQ.01 Gestão da Qualidade	PS.DAF.01 Recursos Humanos	PS.DAF.02 Financeiro	PS.EMAR.01 Infraestruturas e Ambiente de Trabalho	PS.GGQ.01 Comunicação	PO.EMAR.01 Gestão de Clientes	PO.DAF.01 Gestão de Fornecedoros e Subcontratados	PC.DTM.02 Conceção e Desenvolvimento de Cursos
4. CONTEXTO ORGANIZAÇÃO	4.1	x	x							
	4.2	x	x							
	4.3	x	x							
	4.4.1	x	x							
	4.4.2	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação								
5. LIDERANÇA	5.1.1	x								
	5.1.2	x								
	5.2.1	x								
	5.2.2	x					x			
	5.3	x								
6. PLANEAMENTO	6.1.1	PSG.GGQ.04 – Gestão do Risco								
	6.1.2	PSG.GGQ.04 – Gestão do Risco								
	6.2.1	x	x							
	6.2.2	x	x							
	6.3	x	x							
6. SUPORTE	7.1.1	x	x	x	x	x				
	7.1.2			x	x					
	7.1.3					x				
	7.1.4					x				
	7.1.5.1					x				
	7.1.5.2					x				
	7.1.6		x							x
	7.2			x	x					
	7.3						x			
	7.4						x			
	7.5.1	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação								
	7.5.2	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação								
	7.5.3.1	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação								
7.5.3.2	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação									

x	PROCESSO RESPONDE	x	PROCESSO ENVOLVE O REQUISITO		PROCEDIMENTO
---	-------------------	---	------------------------------	--	--------------

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida	Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca	Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar 
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada
Data da Versão em Vigor:		02-04-2024



REQUISITOS NP EN ISO 9001:2015		PROCESSOS E PROCEDIMENTOS										
		PROCESSOS DE GESTÃO		PROCESSOS DE SUPORTE			PROCESSOS OPERACIONAIS					
		PG.EMAR.01 Gestão e Melhoria	PG.GGQ.01 Gestão da Qualidade	PS.DAF.01 Recursos Humanos	PS.DAF.02 Financeiro	PS.EMAR.01 Infraestruturas e Ambiente de Trabalho	PS.GGQ.01 Comunicação	PO.EMAR.01 Gestão de Clientes	PO.DAF.01 Gestão de Fornecedores e Subcontratados	PC.DTM.01 Conceção e Desenvolvimento de Cursos	PO.DTM.03 Gestão da Formação	
8. OPERACIONALIZAÇÃO	8.1										x	
	8.2.1						x					
	8.2.2									x	x	
	8.2.3.1									x	x	
	8.2.3.2						x			x	x	
	8.2.4	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação										
	8.3.1										x	
	8.3.2										x	
	8.3.3										x	
	8.3.4										x	
	8.3.5										x	
	8.3.6										x	
	8.4.1								x	x		
	8.4.2									x		
	8.4.3							x		x		
	8.5.1								x			x
	8.5.2								x		x	x
	8.5.3								x	x		x
	8.5.4								x		x	x
	8.5.5								x			
8.5.6										x	x	
8.6								x		x	x	
8.7.1	PSG.GGQ.03 – Não Conformidades e Ações Correctivas											
8.7.2	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação											
9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	9.1.1	x	x									
	9.1.2	x						x				
	9.1.3	x										
	9.2.1		x									
	9.2.2	x	x									
	9.3.1	x										
	9.3.2	x										
9.3.3	x											
10. MELHORIA	10.1.1	x	x									
	10.2.1	x										
	10.2.2	PSG.GGQ.02 – Controlo de Documentos, Registos e Legislação										
	10.3	x										

x PROCESSO RESPONDE

x PROCESSO ENVOLVE O REQUISITO

PROCEDIMENTO

Elaborado (Consultor-EMAR): Manuel E. Fortes T. Almeida	Verificado (C-GGQ-EMAR): Ambra Fonseca	Aprovado (PCA-EMAR): Liliane Pimenta Aguiar
Cópia N.º	Controlada	Não Controlada
Data da Versão em Vigor:		02-04-2024