

MATRIZ DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS REFERENCIAIS A3ES, REQUISITOS ISO 9001:2015 E PROCESSOS

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
I. Política para a garantia da qualidade	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos 5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e como os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7.3 Consciencialização 7.5 Informação documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.7. Controlo de saídas não conformes 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.3 Revisão pela gestão 10 Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria
II. Garantia da qualidade os processos nucleares da missão institucional	2. Conceção e aprovação da oferta formativa	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	PV01 Criação de Cursos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
	3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço 8.5.5 Atividades posteriores à entrega 8.5.6 Controlo das alterações 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do cliente 10. Melhoria	PV01 Criação de Cursos PV02 Acompanhamento e avaliação PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado
	4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria	PV02 Acompanhamento e avaliação PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado
	5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2. Satisfação do Cliente 10.3 Melhoria contínua	PV01 Criação de Cursos PV02 Acompanhamento e avaliação PV05 Execução de Cursos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
	6. Investigação e Desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1.2. Satisfação do Cliente 10.3 Melhoria contínua	PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PS06 Gestão Financeira
	7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PS06 Gestão Financeira PV03 Comunicação
	8. Internacionalização	4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10.3 Melhoria Contínua	PG03 Relações Institucionais PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
III. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	9. Recursos humanos	5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10 Melhoria	PS04 Recursos Humanos
	10. Recursos materiais e serviços	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2. Requisitos para produtos e serviços 8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8.5. Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do Cliente 10. Melhoria	PV03 Comunicação PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado PS01 Sistemas de Informação PS02 Infraestruturas PS03 Centro de Documentação PS04 Recursos Humanos PS05 Compras PS06 Gestão Financeira
IV. Gestão e publicitação da informação	11. Gestão da Informação	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 7.1 Recursos 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria PV03 Comunicação PS01 Sistemas de Informação

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
	12. Informação pública	4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.2 Requisitos para produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PV03 Comunicação PS01 Sistemas de Informação
V. Avaliação externa periódica	13. Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditorias internas 9.3 Revisão pela gestão 10. Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria

Legenda: PG – Processos de Gestão Estratégica | PV – Processos de Cadeia de Valor | PS – Processos de Suporte