
MANUAL DA QUALIDADE

ÍNDICE

Capítulo	Descrição	Página
1	Apresentação do IPB Dados sobre o IPB, sua organização e modo de funcionamento	2
2	Política da Qualidade Apresentação da versão em vigor da Política da Qualidade do IPB	4
3	Sistema de Gestão da Qualidade Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade do IPB	6
	Campo de Aplicação: Âmbito, aplicabilidade dos requisitos e exclusões	9
	Mapa de Processos: Apresentação dos processos e sua interligação	10
	Mapa de Procedimentos: Apresentação dos Procedimentos	11
	Matriz de Impacto: Cruzamento entre os processos e os requisitos da norma de referência	12
4	Caracterização do Manual da Qualidade	13

1 APRESENTAÇÃO DO IPB

1.1 INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

O **IPB** é, nos termos da lei, uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar. O IPB pode conferir todos os graus e diplomas académicos previstos na lei (atualmente licenciatura e mestrado) e atribuir títulos honoríficos. O **IPB** pode ainda conferir diplomas relativos a quaisquer outras formações não conferentes de grau, no contexto da sua missão.

O IPB organiza-se internamente em unidades orgânicas autónomas, da seguinte forma:

a) Unidades Orgânicas de ensino e investigação

i. Escola Superior Agrária de Bragança (ESA)

ii. Escola Superior de Educação de Bragança (ESE)

iii. Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança (ESTiG)

iv. Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela (EsACT)

v. Escola Superior de Saúde de Bragança (ESSa)

b) Unidade de suporte à transferência de conhecimento e tecnologia: Unidade de Transferência de Conhecimento e Tecnologia (UTCT).

O **IPB** dispõe ainda de serviços de ação social escolar, dotados de autonomia administrativa e financeira.

De acordo com os Estatutos do Instituto Politécnico de Bragança, os Serviços Centrais "*são organizações permanentes, orientadas para o apoio às atividades do IPB.*"

Os Serviços Centrais dependem do Presidente do **IPB** e são os seguintes:

- Serviços Administrativos
- Serviços Técnicos
- Serviços Académicos
- Serviços de Apoio ao Presidente
- Serviços de Apoio Geral

1.2 A população servida

A área de influência do Instituto Politécnico de Bragança coincide com a região Norte (distritos de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real), contudo os alunos do **IPB** provêm maioritariamente de Trás-os-Montes e Alto Douro. Os Distritos de Bragança e Vila Real, no seu conjunto, representam cerca de 45% do total de alunos da instituição. Seguem-se depois os Distritos de Porto (este distrito com mais alunos do que Vila Real) e Braga e, com menor importância, Aveiro, Viseu e Viana do Castelo.

Para além do ensino formal, o **IPB** serve no âmbito das suas atividades de investigação e desenvolvimento e de apoio à comunidade uma população mais vasta, em particular a da sua região de influência mais directa: Trás-os-Montes e Alto Douro.

1.3 Parcerias

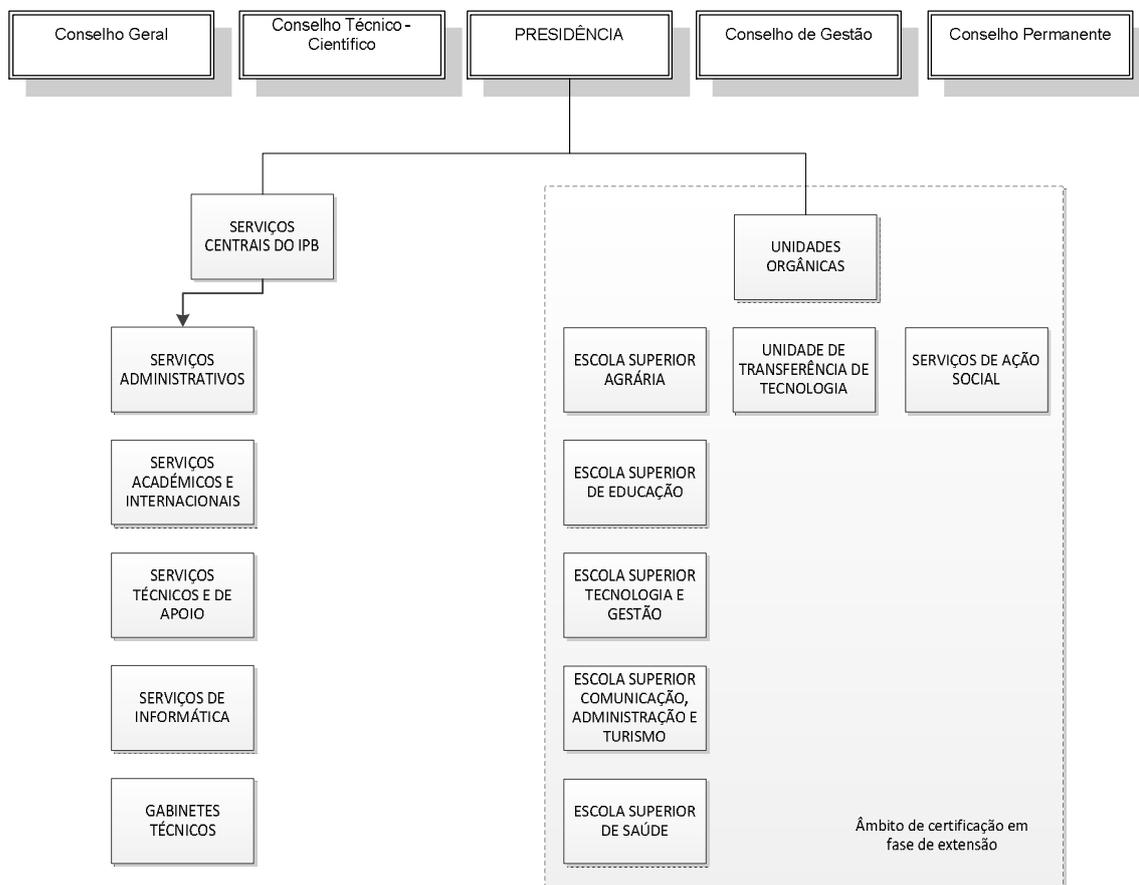
Excluindo um elevado número de acordos muito específicos, celebrados no âmbito da prática pedagógica e dos estágios curriculares, a Instituição mantém em vigor cerca de uma centena de protocolos, celebrados com as mais diversas organizações nacionais e estrangeiras e cobrindo uma grande diversidade de objetivos.

Neste âmbito cabe uma referência especial ao conjunto de atividades desenvolvidas no seio das Pró-Presidências para a área do Empreendedorismo e da Imagem e Apoio ao Aluno responsáveis por uma importante abertura ao exterior da instituição. Em particular, a rede regional de apoio ao Empreendedorismo, envolvendo autarquias e outras instituições relevantes neste âmbito, permitiu lançar as bases de uma plataforma de cooperação com elevado potencial na promoção do desenvolvimento regional.

1.4 Organização

Para dar cumprimento aos compromissos de serviço atrás enunciados, os **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança** estão organizados conforme Organograma apresentado no Ponto 1.4.1.

1.4.1 Organograma dos SERVIÇOS CENTRAIS DO IPB



2 POLÍTICA DA QUALIDADE

Missão do INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

O Instituto Politécnico de Bragança é uma instituição pública de ensino superior que tem por missão a criação, transmissão e difusão do conhecimento técnico-científico e do saber de natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental.

O IPB desenvolve a sua missão em articulação com a sociedade, incluindo a cooperação transfronteiriça, numa perspetiva de coesão territorial e de afirmação nacional e internacional, com vista ao desenvolvimento da Região, assente na inovação e na produção e transferência do conhecimento científico e tecnológico.

O IPB valoriza a atividade do seu pessoal docente, investigador e não docente, estimula a formação intelectual e profissional dos estudantes e assegura as condições para que todos os cidadãos devidamente habilitados possam ter acesso ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida.

O IPB promove a mobilidade de estudantes e diplomados, tanto a nível nacional como internacional, designadamente no espaço europeu de ensino superior e na comunidade de países de língua oficial portuguesa.

O IPB participa, isoladamente ou através das suas unidades orgânicas, em atividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão e transferência de conhecimento, assim como de valorização do conhecimento científico.

O IPB orienta-se por princípios baseados na democraticidade, na responsabilidade, na igualdade e na tolerância, designadamente em matéria de gestão e orientação pedagógica, científica, cultural e disciplinar, salvaguardando a autonomia e a individualidade das suas diversas Unidades Orgânicas.

No respeito por esta missão institucional são, designadamente, fins do IPB:

- a) O ensino superior de elevada qualidade, orientado para a preparação para o exercício de atividades profissionais altamente qualificadas
- b) A investigação científica aplicada e o desenvolvimento tecnológico
- c) A promoção do desenvolvimento regional através de múltiplas formas de abertura à comunidade, desde a transferência de conhecimento, à participação em programas e projetos, à prestação de serviços
- d) A promoção da cultura
- e) A formação permanente de quadros a nível científico, pedagógico, didático, cultural e profissional
- f) A colaboração com outras instituições
- g) A cooperação com outros povos, em particular os de expressão portuguesa.

Visão do INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

O IPB visa:

1. Manter ou reforçar a dimensão da instituição.
O IPB conquistou no panorama nacional uma dimensão e um estatuto que excedem largamente a dimensão demográfica da região que o acolhe. Neste sentido o IPB pretende ser, mais do que uma instituição que responde às necessidades da região, a instituição motora do desenvolvimento da região, transformando-a num pólo importante de ciência e tecnologia, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento equilibrado do território e a coesão nacional.
2. Afirmar-se como uma instituição de referência em termos de qualidade e de capacidade de investigação aplicada e de desenvolvimento tecnológica.
Enquadrando-se no perfil das "Universities of Applied Science", bem caracterizado em diversos países desenvolvidos, o IPB pretende ser uma instituição de referência a nível nacional e internacional neste contexto.
3. Ser uma instituição fortemente articulada com a região, motora na criação de uma cultura de fomento do Empreendedorismo, da inovação tecnológica, de transferência de tecnologia entre empresas e universidade.
4. Ser uma instituição fortemente internacionalizada com parcerias fortes no contexto dos países de expressão portuguesa e no contexto europeu.
5. Ser uma organização com uma cultura de qualidade e de eficácia na gestão dos recursos fortemente enraizada.

O IPB assume o compromisso de cumprir os requisitos da Norma da Qualidade NP EN ISO 9001:2008, assim como os regulamentares e legais aplicáveis à sua atividade e garante a melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Princípios éticos do INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

Na conceção e prática dos mecanismos da sua administração, orienta-se por princípios de democraticidade e participação de todos os corpos escolares, tendo em vista:

- Favorecer a livre expressão da pluralidade de ideias e opiniões
- Garantir a liberdade de criação cultural, científica, tecnológica e artística
- Assegurar as condições necessárias a uma atitude permanente de inovação
- Promover uma estreita ligação entre as suas atividades e a comunidade em que se integra visando, designadamente, a inserção dos seus diplomados na vida profissional
- Estimular a participação de todo o pessoal docente e não docente, bem como de todos os alunos, em todas as atividades por si desenvolvidas
- Assegurar a transparência em todos os processos decisórios.

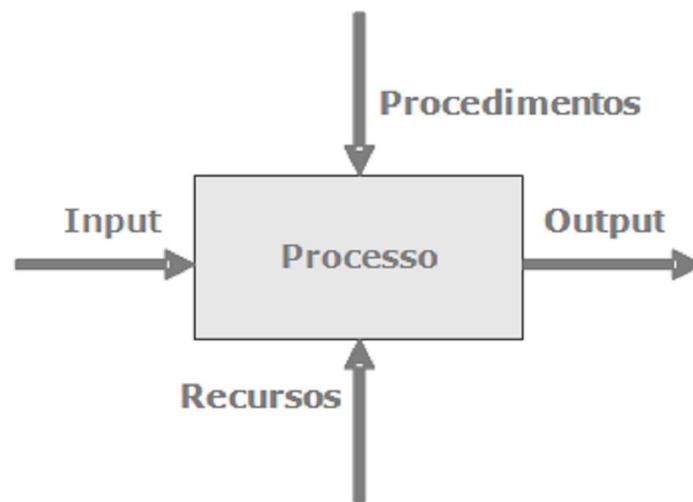
O Presidente IPB
20 Maio 2009

3 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 Abordagem por processos

Os **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança** adotam a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pela organização, bem como a sequência e interação entre estes processos.

Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um *input* (entrada) num *output* (saída), aplicando recursos, e de forma controlada por um procedimento.



O “Mapa de Processos” apresenta os processos do IPB, a sua sequência e interações principais, associados aos 4 capítulos da Norma ISO 9001:2008, nomeadamente:

Responsabilidade da gestão:

Processos relativos à forma como a Presidência se compromete com a manutenção, permanente adequação e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e como evidencia esse comprometimento.

Gestão dos recursos:

Processos relativos ao planeamento e a atribuição de recursos humanos e ao planeamento e disponibilização dos meios e condições adequados para as atividades do IPB.

Realização do Serviço:

Processos de planeamento, conceção e promoção da oferta de serviços, seu fornecimento e assistência, respeitando as atuais orientações dos Serviços Centrais do IPB.

Medição, análise e melhoria:

Processos relativos aos mecanismos sistemáticos de medição e monitorização tendo em vista a garantia da conformidade e a busca da melhoria contínua.

3.2 Descrição dos Processos

Processo / Procedimento	Objetivo do processo	Responsável pelo Processo	Recursos e método de monitorização
Gestão Documentos / PR-01 Gestão Documentos	Controlar a criação, validação, aprovação, distribuição e arquivo dos documentos do IPB	Gestor da Qualidade Responsável Seção Expediente e Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Gestão da Melhoria / PR-02 Gestão da Melhoria	Deteção de não conformidades e potenciais não conformidades, reclamações, apuramento das suas causas e adoção de ações corretivas e preventivas. Identificar sugestões e definir ações de melhoria.	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Auditorias / PR-03 Auditorias	Aplicar o mecanismo fundamental para a avaliação do desempenho do SGQ	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa Auditora / Formação / Entidades externas • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Comunicação e Imagem / PR-04 Comunicação e Imagem	Promoção da imagem institucional e o apoio à inserção dos Alunos	Pro-Presidente GIAPE Coordenador GIAPE Responsável dos Serviços de Imagem IPB	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Comunidade Educativa • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Planeamento Controlo Parcerias / PR-05 Planeamento Controlo Parcerias	Garantir o planeamento e controlo de atividades. Monitorizar periodicamente o grau de cumprimento do planeado, garantindo a introdução das ações necessárias no sentido da melhoria contínua do Sistema.	Vice - Presidente	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Parceiros • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Compras e Subcontratação / PR-06 Compras e Subcontratação	Identificar os fornecedores adequados para satisfazer as necessidades identificadas, selecionando- os segundo critérios pré- definidos. Periodicamente analisar o seu desempenho e avaliam a qualidade do serviço prestado ou bem fornecido.	Responsável Economato	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Requisitantes / Avaliadores / Fornecedores • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo

Processo / Procedimento	Objetivo do processo	Responsável	Recursos e método de monitorização
Projetos Investimento e Financiamento / PR-07 Projetos Investimento e Financiamento	O IPB identifica e responde a programas de financiamento tendo em vista a modernização e crescimento do Instituto e suas Escolas.	Vice - Presidente	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Requisitantes / Fornecedores • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Gestão e Manutenção de Meios / PR-08 Gestão e Manutenção de Meios	Garantir o adequado funcionamento dos meios necessários à atividade e responsabilizar a protecção e valorização do património do IPB.	Responsável Área Manutenção e Conservação, Responsável Área Património e Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Requisitantes / Fornecedores • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Relações Internacionais / PR-09 Relações Internacionais	Responsabilizar as atividades e analisar os resultados, tendo em vista a constante introdução de melhorias e crescente envolvimento e representação do IPB e suas Unidades Orgânicas.	Gestores do Gabinete Relações Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Parceiros / Alunos, Docentes e Não Docentes • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Recursos Humanos / PR-10 Recursos Humanos	Proceder à admissão de Colaboradores que respondam aos requisitos das funções previamente identificadas, proceder a sua contratação conforme legislação em vigor, assegurar a sua correta integração no local de trabalho e controlar a gestão corrente dos recursos humanos	Responsável Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Docentes e Não Docentes • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Avaliação de Desempenho e Formação / PR-11 Avaliação de Desempenho e Formação	Definir objetivos de desempenho dos seus Colaboradores, analisar o seu grau de cumprimento no final do período de avaliação de acordo com as regras do SIADAP. Identificar necessidade, planear e garantir a frequência da formação necessária para a competência dos RH e avaliar a eficácia da formação frequentada.	Vice - Presidente Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Docentes e Não Docentes • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Gestão Académica Cursos e Alunos / PR-12 Gestão Académica Cursos e Alunos	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecimento de Regulamentos - Gestão de cursos e Planos de Estudos - Planeamento do Ano Letivo - Informação sobre o Acesso Nacional - Gestão do Acesso Local - Gestão do Processo de Matrículas - Arranque do Ano Letivo - Creditação, Reconhecimento e Equivalência a Grau - Gestão dos Serviços Académicos - Atendimento aos Alunos 	Responsável dos Serviços Académicos Vice – Presidente Pró – Presidente Serviços Académicos	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Alunos e Candidatos / Docentes • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo

Processo / Procedimento	Objetivo do processo	Responsável	Recursos e método de monitorização
Gestão do Empreendedorismo / PR-13 Gestão do Empreendedorismo	Fomentar o espírito da iniciativa empresarial, no seio da comunidade académica do IPB, a par do apoio prestado aos recém licenciados no seu ingresso no mercado de trabalho.	Pro-Presidente Empreendedorismo Gestor Empreendedorismo	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Alunos e ex Alunos / Docentes / Parceiros e Empresas • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Voz do Cliente / PR-14 Voz do Cliente	Questionar sistematicamente o seu Cliente relativamente à qualidade do serviço prestado e a análise dos resultados obtidos é a forma prioritária de introdução de melhorias nos processos.	Gestor da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Comunidade Académica • Auditoria e Indicador de Eficácia do Processo
Manutenção Sistemas de Informação / PR-15 Manutenção Sistemas de Informação	Garantir a disponibilidade dos SI necessários à atividade desenvolvida, responsabilizando a atribuição de HW e SW aos Colaboradores e a sua funcionalidade e atualidade. Responder a pedidos de suporte dos Utilizadores – Docentes, Não Docentes e Alunos.	Responsável Sistemas Informação Pro Presidente para a área Sistemas Informação	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB / Comunidade Académica • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Desenvolvimento de Sistemas / PR-16 Desenvolvimento de Sistemas	Descrever globalmente a metodologia de desenvolvimento de Sistemas de Informação adotados, identificar as suas atividades e procedimentos associados.	Pro Presidente para a área Sistemas Informação	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo
Serviços de Documentação e Bibliotecas / PR-17 Serviços de Documentação e Bibliotecas /	Garantir a correta gestão e desenvolvimento dos Serviços de Documentação e Bibliotecas do IPB	Coordenadora Biblioteca Vice-Presidente	<ul style="list-style-type: none"> • SI / Equipa IPB • Auditoria, Revisão e monitorização do Indicador de Eficácia do Processo

Processos e Procedimentos

Os processos, ou seja atividades desenvolvidas, são descritos em procedimentos. Cada procedimento descreve detalhadamente o processo respetivo e todos constituem o veículo de transmissão dos métodos / responsabilidades / recursos e registos.

3.2 Campo de Aplicação

Âmbito do SGQ:

*O Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se à atividade desenvolvida pelos **Serviços Centrais** do **Instituto Politécnico de Bragança** no apoio à comunidade académica.*

Aplicabilidade dos requisitos:

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade, os Serviços Centrais do **Instituto Politécnico de Bragança** garantem:

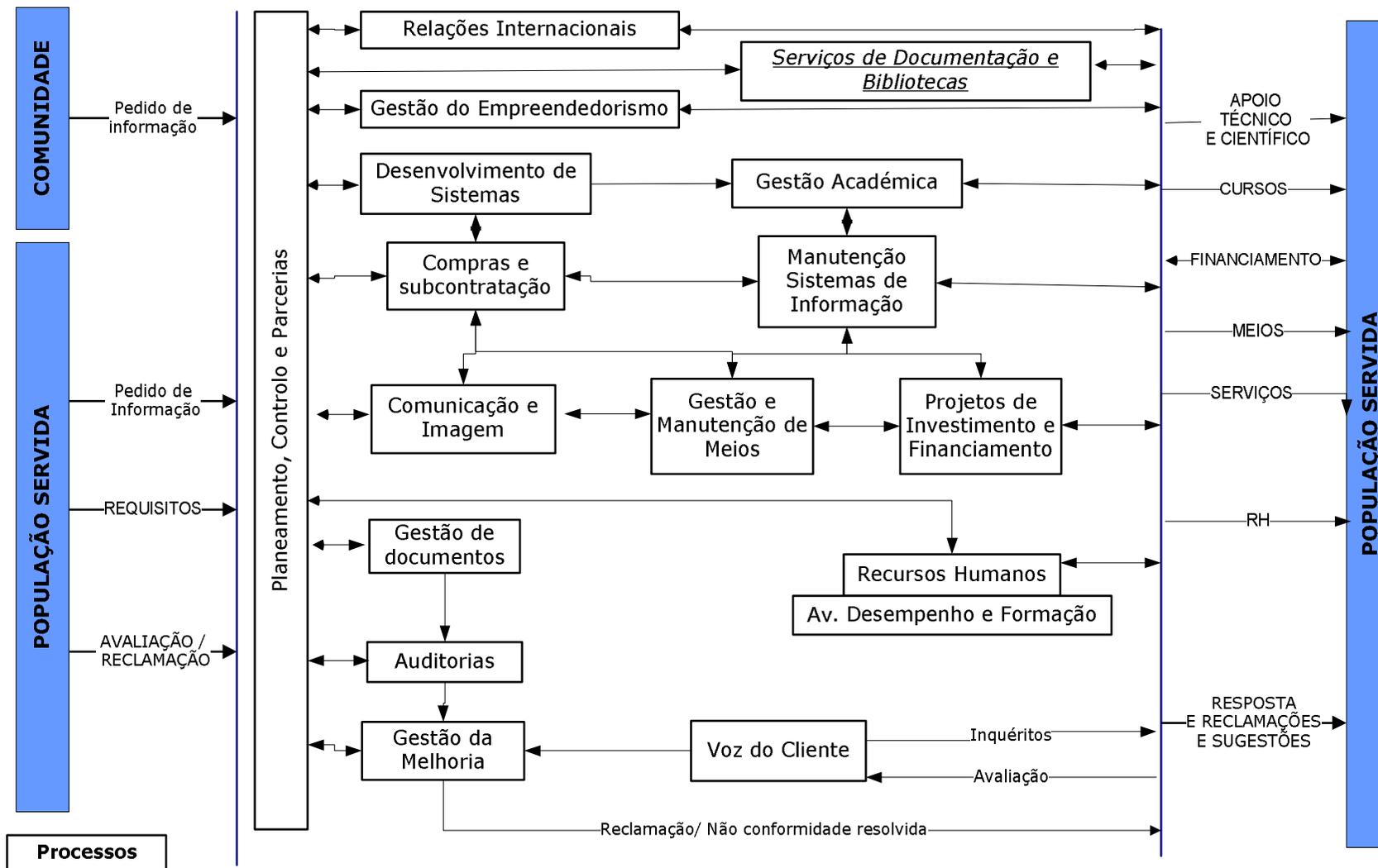
- A identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001 : 2008
- A conformidade do processo com esses requisitos

Exclusão:

Todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 são aplicados no Sistema de Gestão da Qualidade, com exceção do requisito:

- **7.6** "Controlo do Equipamento de Monitorização e Medição", uma vez que os **Serviços Centrais** do **Instituto Politécnico de Bragança** não utiliza equipamentos de monitorização e medição nas suas atividades, para proporcionar evidência da conformidade da prestação de serviços.

3.3 O Mapa de Processos do INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA



3.4 O Mapa de Procedimentos do INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

Requisitos da Documentação	Responsabilidade da Gestão	Gestão de Recursos	Realização do Produto	Medição, Análise e Melhoria
PR01 Gestão de Documentos	PR05 Planeamento, Controlo e Parcerias	PR04 Comunicação e Imagem	PR06 Compras e Subcontratação	PR02 Gestão da Melhoria
		PR08 Gestão e Manutenção de Meios	PR07 Projetos de Investimento e Financiamento	PR03 Auditorias
		PR10 Recursos Humanos	PR09 Relações Internacionais	PR14 Voz do Cliente
		PR11 Avaliação de Desempenho e Formação	PR12 Gestão Académica	
		PR15 Manutenção Sistemas Informação	PR13 Gestão do Empreendedorismo	
		PR16 Desenvolvimento Sistemas	PR17 Serviços de Documentação e Bibliotecas	

3.5 A Matriz de Impacto do INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

ISO 9001:2008	4 Requisitos gerais		5 Responsabilidade da gestão				6 Gestão de recursos		7 Realização do produto							8. Medição, análise e melhoria								
	4.1 Requisitos gerais	4.2 Requisitos da documentação	5.1 Comprometimento da gestão	5.2 Focalização no cliente	5.3 Política da qualidade	5.4 Planeamento	5.5 Respons., autoridade e comunicação	5.6 Revisão pela gestão	6.1 Provisão de recursos	6.2 Recursos humanos	6.3 Infraestrutura	6.4 Ambiente de trabalho	7.1 Planeamento da realização do produto	7.2 Processos relacionados com o cliente	7.3 Concepção e desenvolvimento	7.4 Compras	7.5 Produção e fornecimento do serviço	7.6 Controlo equipamentos monitorização e	8.1 Generalidades	8.2 Monitorização e medição	8.3 Controlo do produto não conforme	8.4 Análise dos dados	8.5 Melhoria	
SGQ do IPB																								
Manual da Qualidade																								
Gestão de Documentos																								
Gestão da Melhoria																								
Auditorias																								
Comunicação e Imagem																								
Planeamento, Controlo e Parcerias																								
Compras e Subcontratação																								
Projectos de Investimento e Financiamento																								
Gestão e Manutenção de Meios																								
Relações Internacionais																								
Recursos Humanos																								
Avaliação do Desempenho e Formação																								
Gestão Académica																								
Gestão do Empreendedorismo																								
Voz do Cliente																								
Manutenção dos Sistemas de Informação																								
Desenvolvimento de Sistemas																								
Serviços de Documentação e Bibliotecas																								

4 CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

4.1 Aprovação do Manual da Qualidade

	Função	Nome	Razão para a nova versão
Autoria	Gestor Qualidade	Manuela Pires	
Verificação	Gestor Qualidade	Manuela Pires	Retificação do âmbito do SGQ
Aprovação	Presidente IPB	Sobrinho Teixeira	

4.2. Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é aprovado pela Presidência e publicado visando os seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade dos **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança**, os seus Procedimentos e requisitos
- Descrever e apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência e com requisitos de Qualidade contratualmente definidos.

4.3. Referências

A Norma NP EN ISO 9001 : 2008 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade dos **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança**.

Tendo em vista garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos desta norma, os **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança** apoiaram-se, igualmente, na norma Norma NP EN ISO 9000 : 2005 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

4.4. Produção, revisão e distribuição

O Presidente dos **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança** é o responsável pela aprovação do Manual da Qualidade.

O Presidente responsabiliza o Gestor da Qualidade pela constante atualização, publicação física e eletrónica em rede, arquivo e envio à Entidade Certificadora.

Existe apenas o original informático controlado do Manual da Qualidade. Todas as cópias impressas e entregues são consideradas cópias não controladas.

As versões obsoletas do Manual da Qualidade são mantidas em arquivo eletrónico, durante o tempo de retenção de 1 ano após o que são eliminadas.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pelo Presidente do **Instituto Politécnico de Bragança** no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme regulamentado em Procedimento documentado.

Uma nova versão é aprovada sempre que:

- Os **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança** aprovam alterações à Política da Qualidade
- São adoptadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional dos **Serviços Centrais** com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade.

Qualquer Colaborador poderá obter uma cópia em papel do Manual da Qualidade, acedendo à rede e procedendo à sua impressão.

Os Clientes, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Gestor da Qualidade, diretamente, ou através de qualquer representante dos **Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Bragança**.