



FEP JUNIOR CONSULTING

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

2025/2026

Índice

<u>I INTRODUÇÃO</u>	3
1.1 <u>Introdução / Aprovação do Manual</u>	3
<u>II APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</u>	4
2.1 <u>Identificação</u>	4
2.2 <u>Evolução Histórica</u>	4
2.3 <u>Organograma Geral</u>	5
2.4 <u>Mapa de Localização</u>	6
<u>III SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</u>	7
3.1 <u>Âmbito</u>	7
3.2 <u>Normas de referência</u>	7
3.3 <u>Missão / Visão / Política da Qualidade</u>	7
3.4 <u>Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade</u>	8
3.5 <u>Abordagem por Processos do Sistema de Gestão da Qualidade</u>	9
3.6 <u>Controlo de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade</u>	10
3.7 <u>Processos vs Requisitos ISO 9001:2015</u>	11
<u>Processos de Gestão</u>	11
<u>Processos Realização</u>	13
<u>Processos de Suporte</u>	15
3.8 <u>Processos vs Requisitos NP4469:2019</u>	16

I. INTRODUÇÃO

1.1 Introdução / Aprovação do Manual

O Manual da Qualidade refere de forma adequada os meios a adotar na **FEP Junior Consulting** para assegurar a qualidade dos serviços prestados. Assim, constitui o suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 e determina a sua aplicação a todas áreas envolvidas. Para além disso, ainda consta deste Manual suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão da Responsabilidade Social de acordo com a norma NP 4469:2019.

O presente Manual auxilia os membros a conhecerem os meios a adotarem para poderem atuar eficazmente de modo a serem atingidos os objetivos da Qualidade e permite aos nossos clientes, fornecedores, partners e outras partes interessadas, o conhecimento da nossa metodologia de trabalho.

O Diretor Geral Interno da **FEP Junior Consulting** aprova e promulga as disposições contidas no presente Manual da Qualidade e reafirma que compete a todos os colaboradores garantirem, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

O Diretor Geral Interno da **FEP Junior Consulting**

21/05/2025

Mariana Santos

II. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 Identificação

Designação Social: **FEP Junior Consulting**

Forma Jurídica: Associação sem fins lucrativos

Morada: Faculdade de Economia do Porto, Rua Dr. Roberto Frias, 4200 - 465 Porto

Contactos: Tel. / Fax: (+351) 22 550 90 83

E-mail: geral@fjc.pt

Site: www.fjc.pt

2.2 Contexto Organizacional

A FEP Junior Consulting (FJC) é uma empresa júnior de consultoria constituída por estudantes do ensino superior e tem sede na Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

A sua criação remonta ao ano de 1997 e desde então a FJC tem como principal objetivo a formação dos membros, acrescentando-lhes consistentes mais-valias. Observamos que uma maior aproximação entre o meio académico e a realidade empresarial é a maneira mais correta para garantir o sucesso pessoal e profissional de todos os membros que ingressam nos nossos quadros. Este objetivo é procurado através da elaboração de diversos projetos na área da consultoria para empresas de diferentes áreas, desde a PME's a multinacionais.

A FEP Junior Consulting deve preservar sempre na sua mente que o seu fim último é a maximização da experiência adquirida pelos membros aquando da sua passagem pela júnior empresa. Devemos ser uma escola na qual se reconheça os princípios académicos e éticos vigentes, fazendo com que os membros evoluam pessoalmente durante o período que pertençam à organização.

2.2.1 Serviços

A FJC oferece diversos produtos de consultoria que vão desde Estudos de Mercado, entre os quais: Concorrência e Posicionamento, Produto e Imagem, Satisfação do Cliente e Consumidor, Consumidor e Público-Alvo e Employer Branding ; e Apoio ao Negócio: Plano de Negócios, Plano de Marketing e Análise Financeira, Estudo de Capital Raises, Análise de Investimento e Internacionalização.

2.2.2 Conselho Científico e Alumni

Apesar de ser uma empresa composta apenas por estudantes, a FJC possui um conselho científico, formado por professores da instituição onde se localiza, que fornecem todo o apoio necessário ao desenrolar da sua atividade. Este Conselho Científico é mais uma garantia da qualidade e da preocupação que existe no seio da FJC com os seus projetos. Ao haver uma maior aproximação com o corpo docente, nasce uma oportunidade de os membros de aplicarem os conhecimentos teóricos à vida profissional.

O Conselho Alumni constituído por ex-membros ativos da FEP Junior Consulting tem um papel consultivo quer ao nível de projetos quer ao nível de como deve a FJC organizar-se a nível interno. Assim, posiciona-se como umas das mais-valias que a nossa júnior empresa pode oferecer dado os Alumni darem *inputs* baseados na sua experiência a nível profissional.

2.2.3.1 Considerações acerca dos membros

A Direção é o órgão responsável pela monitorização total dos membros. Um dos maiores riscos a ter em conta é o da rotatividade dos membros e a Direção deve ter sempre em conta o impacto de Bolonha em toda a estrutura da FJC.

Observamos que a melhor maneira de lutar contra este efeito é garantir: a formação aos membros e respetiva permanência durante os três anos de curso, dado o facto de muitas vezes ingressaram no início do 1ºano; e a dedicação dos membros, que se declara como um dos problemas, sendo imperativo a direção ter princípio basilar a união da FJC. Observamos estes dois factos como os grandes desafios que possam dificultar o trabalho da júnior empresa, sendo obrigatório ter em especial atenção estes dois factos.

Para garantir que os dois factos são observáveis, garante-se, respetivamente, através das formações iniciais dada a entrada dos associates nos quadros da FJC, pelos incentivos ao progresso, explícito na estrutura evolutiva e pelo lema que deve ser transmitido a todos os membros: “quantos mais os membros derem à FJC, mais ela dá aos membros”. O valor baseia-se no princípio da meritocracia que deve ser respeitado em todas as decisões realizadas em qualquer contexto dentro da organização.

2.3 Organograma Geral

Considerando os Estatutos da FJC, os nossos órgãos superiores têm a seguinte organização hierárquica.



Operacionalmente a FJC apresenta a seguinte estrutura:



2.4. Mapa de Localização



III. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 Âmbito

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da **FEP Junior Consulting** consiste na prestação de serviços enquadrados na área da consultoria, desde Apoios ao Negócio a Estudos de Mercado, por estudantes altamente qualificados e que visam aprofundar os seus conhecimentos. Assim, a par com os processos do SGQ, é possível a qualidade e contínua melhoria dos nossos serviços e, consequentemente, o aumento do nível de satisfação dos nossos clientes, tendo em conta:

3.1.1 Partes interessadas

Reconhecemos dois tipos de intervenientes relevantes para a atividade na FJC, internos e externos. Membros, ALUMNI, Conselho ALUMNI e Conselho Científico são, deste modo, consideradas as partes interessantes relevantes internas, sendo as externas Clientes, Parceiros, Faculdade (Órgãos Administrativos), Alunos, Faculdade (Professores), Movimento Júnior Português, Fornecedores, Autarquia e Sociedade.

O foco de atividade da FJC reside na aproximação, por parte dos membros, ao meio empresarial e a obrigatoriedade dos membros de prestarem o melhor serviço possível a todos os clientes.

3.1.2 Questões Relevantes

Foram consideradas, para o mandato de 2024/2025, como questões internas relevantes a rotatividade da Direção e dos Membros, a motivação da equipa FJC e o excesso de liquidez verificado. Relativamente às questões externas foram consideradas relevantes, o contacto com potenciais clientes, a credibilidade da organização, a manutenção da norma e a penetração nas redes sociais.

3.2 Normas de referência

NP EN ISO 9001:2015 - Sistema de gestão da Qualidade - Requisitos

A **FEP Junior Consulting** considera as seguintes cláusulas, da norma de referência, como não aplicáveis:

7.1.5.2 - Rastreabilidade da medição, pois não são utilizados equipamentos de medição, na monitorização dos seus serviços.

NP 4469:2019 - Sistema de gestão da Responsabilidade Social - Requisitos

3.3 Missão / Visão / Política da Qualidade

Missão

Ao longo da sua existência a **FEP Junior Consulting** tem tido como missão proporcionar aos seus membros a melhor experiência possível durante a sua passagem pela júnior empresa. Esta missão é concretizada no trabalho interno e no trabalho de consultoria. A obtenção de projetos é o principal veículo para a formação dos membros. Assim, deve haver uma estratégia concreta para a realização da missão. A

FJC deve ter como grande objetivo a formação constante dos membros, dando-lhes instrumentos para obterem o maior sucesso possível no seu futuro.

Composta por estudantes, a FJC procura ser uma ponte entre os conhecimentos teóricos adquiridos na formação universitária e dentro da própria FJC e a sua aplicação prática, em que os estudantes das várias faculdades tenham a oportunidade de alargarem horizontes, desenvolverem-se pessoalmente e ganharem experiência no mundo dos negócios e da gestão.

Assim, a missão da FJC pode ser resumida como: “criar valor para a comunidade através da aproximação entre o meio académico e empresarial, prestando serviços de consultoria que contribuam para a formação de sucessivas gerações de estudantes.”

Visão

A FEP Junior Consulting tem com objetivo ser uma referência nacional na preparação de profissionais de excelência e reger-se pelas melhores práticas do mercado.

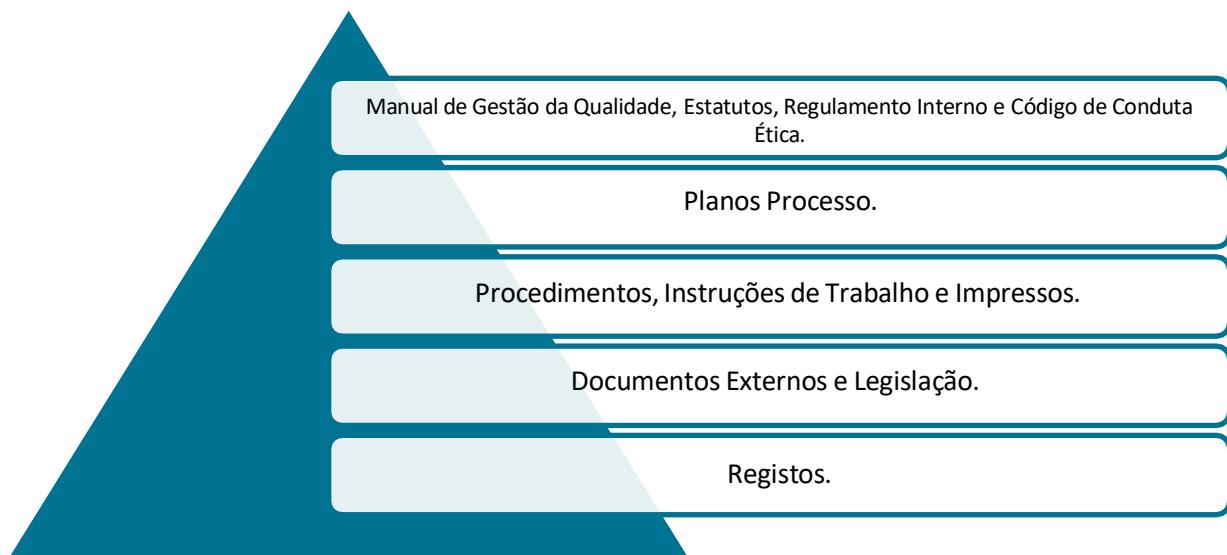
Política da Qualidade

A política da Qualidade FEP Junior Consulting assenta nos seguintes eixos:

1. Aproximação entre o meio académico e o meio empresarial;
2. Formação e desenvolvimento das competências dos membros;
3. Satisfação das necessidades dos clientes;
4. Cooperação responsável com fornecedores e parceiros;
5. Promoção da melhoria contínua, adoção de desenvolvimentos tecnológicos e de novos métodos de trabalho em conformidade com os requisitos legais, dos clientes e do Sistema de Gestão da Qualidade;
6. Valorização através do rigor, profissionalismo, empreendedorismo, dinamismo e excelência.

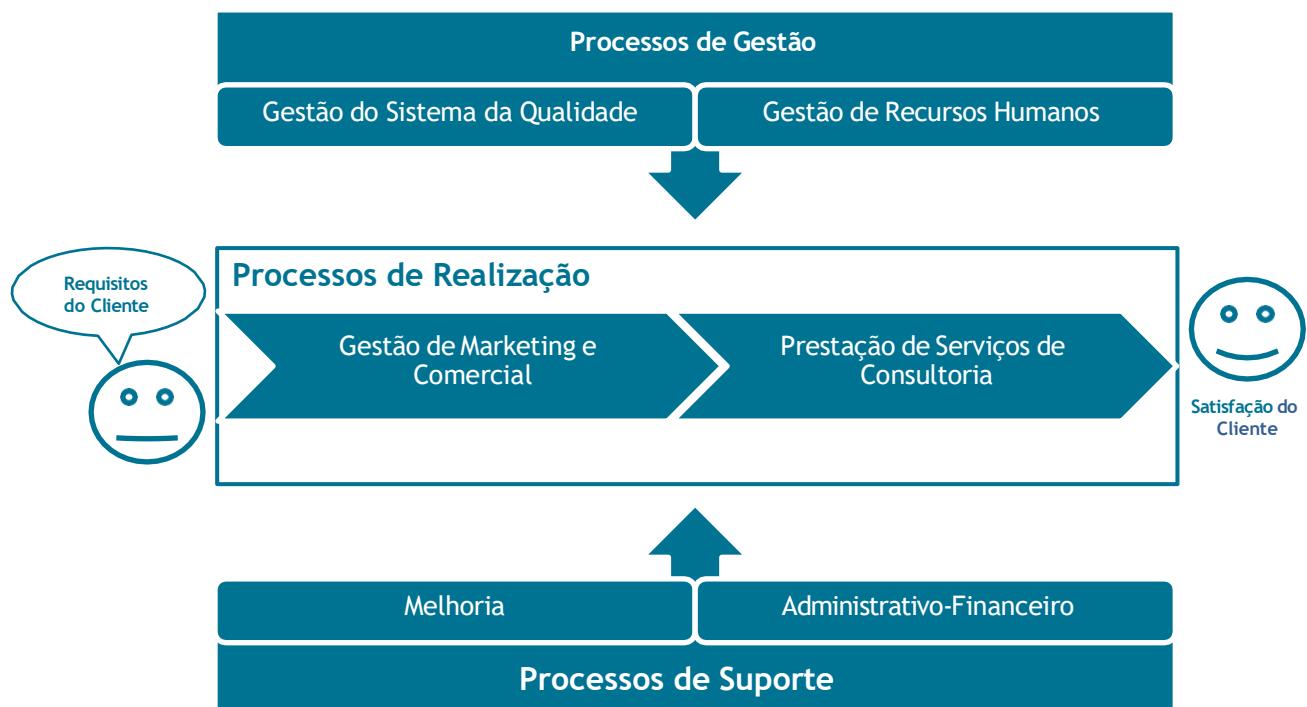
3.4 Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade está integrado nas diversas áreas da empresa, processos e recursos necessários à implementação do Sistema. Estes encontram-se definidos na documentação de suporte do Sistema de Qualidade, a qual inclui:



3.5 Abordagem por Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

O funcionamento da **FEP Junior Consulting** é baseado num conjunto de Processos interligados, os quais são geridos e melhorados através de um conjunto de atividades geradoras de valor acrescentado e qualidade, em conformidade com os requisitos do cliente, tendo em vista a obtenção da sua satisfação. O grupo de processos identificados são operacionalizados por um conjunto de processos com afinidades comuns, cujo Objetivo é garantir a interligação entre eles através das responsabilidades. Os processos são constituídos por conjuntos de atividades interrelacionadas e inter-atuantes que transformam entradas em saídas, encontrando-se formalmente documentados. Numa abordagem macro e atendendo à atividade da empresa, apresentamos o seguinte Modelo de Gestão por Processos.



Tipo de Processos:

Processos de Gestão - Definem as estratégias e linhas de orientação dos diferentes tipos de processos, garantindo ao nível do planear, executar, controlar e avaliar a melhoria contínua da organização e o envolvimento dos recursos associados.

Processos de Realização - Estão envolvidos na criação física do serviço, desde a relação com fornecedores até à sua prestação do serviço, bem como na assistência após serviço / avaliação da satisfação dos clientes.

Processos de Suporte - Sustentam as atividades de negócio e de gestão, fornecendo entradas adquiridas, tecnologia, recursos e outras funções no âmbito do SGQ da **FEP Junior Consulting**.

3.6 Controlo de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Para o controlo dos processos do SGQ e de modo a reforçar a principal função da gestão da qualidade: aumentar a satisfação do cliente, são estabelecidos periodicamente objetivos para funções, níveis e processos, relevantes para a conformidade dos Produtos e Serviços. Estes objetivos são determinados pela **FEP Junior Consulting** suportando a sua Política da Qualidade, tendo em conta os requisitos aplicáveis, e através do resultado do desempenho dos Processos. Para tal, a **FEP Junior Consulting** organiza o seu Sistema de Gestão da Qualidade tendo como base a organização da empresa orientada por processos, nos quais se encontra discriminado todas as entradas e saídas necessárias para a execução do Plano Processual. A monitorização, mensuração e comunicação dos Objetivos é executada de acordo com o definido no PQ04. O resultado final é analisado durante a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e são propostas, nessa revisão, novos Objetivos para o período seguinte. Para assegurar a clara compreensão destes Objetivos, estes são transmitidos a todos os colaboradores.

3.7 Processos vs Requisitos ISO 9001:2015

0. Processos de Gestão	
01.	Gestão do Sistema da Qualidade

Descrição	Define o processo e gere as atividades necessárias de forma a garantir e avaliar o desempenho e a melhoria contínua do SGQ.
Entradas	Informações do desempenho dos processos; Indicadores / Objetivos estratégicos; Oportunidades / Sugestões de melhoria; Necessidades e Recursos.
Saídas	Objetivos estratégicos; Metas para os diferentes indicadores; Oportunidades / Sugestões de melhoria; Política da qualidade; Recursos Materiais.
Documentação	PP01 - Gestão do Sistema da Qualidade
Coordenador do Processo	Diretor Geral Interno
Cláusulas ISO 9001:2015	4.1.;4.2.;4.3.;4.4.1.; 5.1.1.; 5.2.;5.3.;6.1.;6.2.;7.4.;8.1.;9.1.1.;9.3.;
Cláusulas NP 4469:2019	4.1; 4.2; 5.1; 5.2.2; 5.3; 6.1.1; 6.2; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5.2; 7.5.3; 8.1; 9.1; 9.3; 10.2

Neste Processo estão incluídas cláusulas relacionadas à NP4469:2019, estando, a título excepcional mencionadas nesta secção do presente documento.

0. Processos de Gestão

02.

Gestão Recursos Humanos

Descrição	Define a gestão dos Recursos Humanos de forma a garantir o desempenho do trabalho que afeta a Prestação do Serviço ao Cliente.
Entradas	Novos colaboradores; Necessidades de Formação; Necessidades de Integração e Motivação; Sugestões; Necessidades de Competências.
Saídas	Plano de formação; Colaboradores Qualificados / Satisfeitos; Desempenho no local de trabalho; Oportunidades / Sugestões de melhoria.
Documentação	PP02 - Gestão dos Recursos Humanos
Coordenador do Processo	Diretor Geral Interno
Cláusulas ISO 9001:2015	7.1.2.;7.1.4.;7.2.;7.3.;
Cláusulas NP 4469:2019	7.2

Neste Processo estão incluídas cláusulas relacionadas à NP4469:2019, estando, a título excepcional mencionadas nesta secção do presente documento.

1. Processos de Realização

10.	Gestão de Marketing e Comercial
Descrição	Define a gestão das atividades relacionadas com os clientes e/ou potenciais clientes da FEP Junior Consulting , de forma a garantir os requisitos do cliente e a respectiva assistência pós-venda.
Entradas	Requisitos dos clientes; Requisitos do Público Alvo; Redes Sociais; Reclamações / Sugestões clientes; Documentos do Cliente; Planeamento de Serviço; Propostas/Orçamentos.
Saídas	Resposta a clientes; Ações de Promoção; Desenvolvimento da Marca/ Imagem FJC; Gestão de Redes Sociais; Planeamento de Serviço; Não Conformidades / Sugestões de melhoria; Requisitos de clientes; Pedidos de Propostas/Orçamentos.
Documentação	PP10 - Gestão Marketing e Comercial
Coordenador do Processo	Diretor Geral Externo
Cláusulas ISO 9001:2015	5.1.2.;8.2.;8.3.;9.1.2.;

1. Processos de Realização

11.

Prestação de Serviços de Consultoria

Descrição	Define as metodologias relativas às atividades associadas à prestação de serviços de consultoria, desde o planeamento à conclusão da intervenção, e respectiva avaliação do serviço prestado.
Entradas	Requisitos legais e dos clientes; Planeamento de serviço; Materiais e equipamentos.
Saídas	Planeamento e monitorização de serviço; Actas/Relatórios de Serviço; Necessidade de materiais e serviços.
Documentação	PP11 - Prestação de Serviços de Consultoria
Coordenador do Processo	Direção Geral
Cláusulas ISO 9001:2015	7.1.5.1.; 8.5.; 8.6.;

2. Processos de Suporte

21.

Melhoria

Descrição	Define as atividades associadas à gestão documental, à gestão de auditorias, ao controlo de não conformidades e à implementação do pensamento baseado no risco.
Entradas	Documentos internos / externos; Não conformidades (reais / potenciais); Oportunidades / Sugestões de melhoria; Requisitos legais e normativos.
Saídas	Documentos controlados e distribuídos; Requisitos legais e normativos; Pensamento baseado no risco; Arquivo de documentos e registos.
Documentação	PP21 - Melhoria
Coordenador de Processo	Diretor Executivo da Qualidade
Cláusulas ISO 9001:2015	4.4.2.; 6.3.; 7.1.6.; 7.5.; 8.7.; 9.1.3.; 9.2.; 10;
Cláusulas NP 4469:2019	6.1.3; 7.3; 9.2; 10.1

Neste Processo estão incluídas cláusulas relacionadas à NP4469:2019, estando, a título excepcional mencionadas nesta secção do presente documento.

2. Processos de Suporte

22.

Administrativo-Financeiro

Descrição	Gerir as atividades associadas à gestão administrativa, financeira e de materiais, serviços ou equipamentos da FJC.
Entradas	Pedidos de Clientes; Atividades da FJC; Pedidos de Propostas/Orçamentos; Necessidades de Gestão Financeira. Necessidades de Recursos Materiais/Serviços/Equipamentos; Equipamentos Avariados.
Saídas	Orçamentos; Relatório e Contas; Análises de Desvios; Relatórios de Acompanhamento. Recursos Materiais Disponíveis; Serviços Prestados; Equipamentos Operacionais.
Documentação	PP22 - Administrativo-Financeiro
Coordenador de Processo	Diretor Executivo de Financeiro e Estratégia
Cláusulas ISO 9001:2015	7.1.1.; 7.1.3.; 8.4.

3.8 Processo 31 vs Requisitos NP 4469:2019

3. Processos de Responsabilidade Social

31.

Gestão do Sistema da Responsabilidade Social

Descrição	Define o processo e gere as atividades necessárias de forma a garantir e avaliar o desempenho e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e das Atividades no âmbito da Responsabilidade Social.
Entradas	Contexto organizacional, Objetivos de Responsabilidade Social, Impacto na Sociedade, Necessidades Formativas, Apoio a IPSS e ONG, Situações de Emergência.
Saídas	Atividades de Responsabilidade Social, Projetos OPORT(O)NIDADE, Projetos de Responsabilidade Social, Arquivo do Trabalho da Equipa de Responsabilidade Social, Plano para Situações de Emergência, Política da Responsabilidade Social.
Documentação	PP31 - Gestão do Sistema da Responsabilidade Social
Coordenador do Processo	Diretor Geral Interno
Cláusulas NP 4469:2019	4.1.1.1; 4.1.1.2; 4.3; 4.4; 5.2.1; 6.1.2; 7.3; 7.5.1; 8.2;