FEP JUNIOR CONSULTING

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

2026/2027

Índice

I. INTRODUÇÃO 3

1.1 Introdução / Aprovação do Manual 3

II. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 4

2.1 Identificação 4
2.2 Evolução Histórica 4
2.3 Organigrama Geral 5
2.4 Mapa de Localização 6

III. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE 7

3.1 Âmbito 7
3.2 Normas de referência 7
3.3 Missão / Visão / Política da Qualidade 7
3.4 Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade 8
3.5 Abordagem por Processos do Sistema de Gestão da Qualidade 9
3.6 Controlo de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade 10
3.7 Processos vs Requisitos ISO 9001:2015 11
Processos de Gestão 11
Processos Realização 13
Processos de Suporte 15

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.

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**

21/05/2026

_____

Diana Martins

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
AENOR GESTÃO DE QUALIDADE ISO 9001

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, Anáise 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

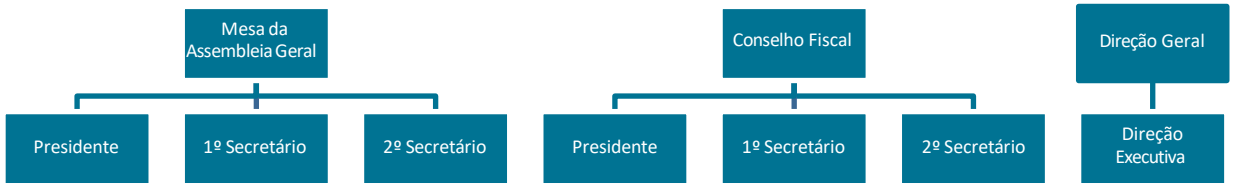
A Direção é o órgão responsável pela monitorização total dos membros. Um dos maiores riscos a ter em conta é o da rotatividade dos membros e a Direção deve ter sempre em conta o impacto de Bolonha em toda a estrutura da FJC.

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 Organigrama 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 2026/2027, 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.

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.

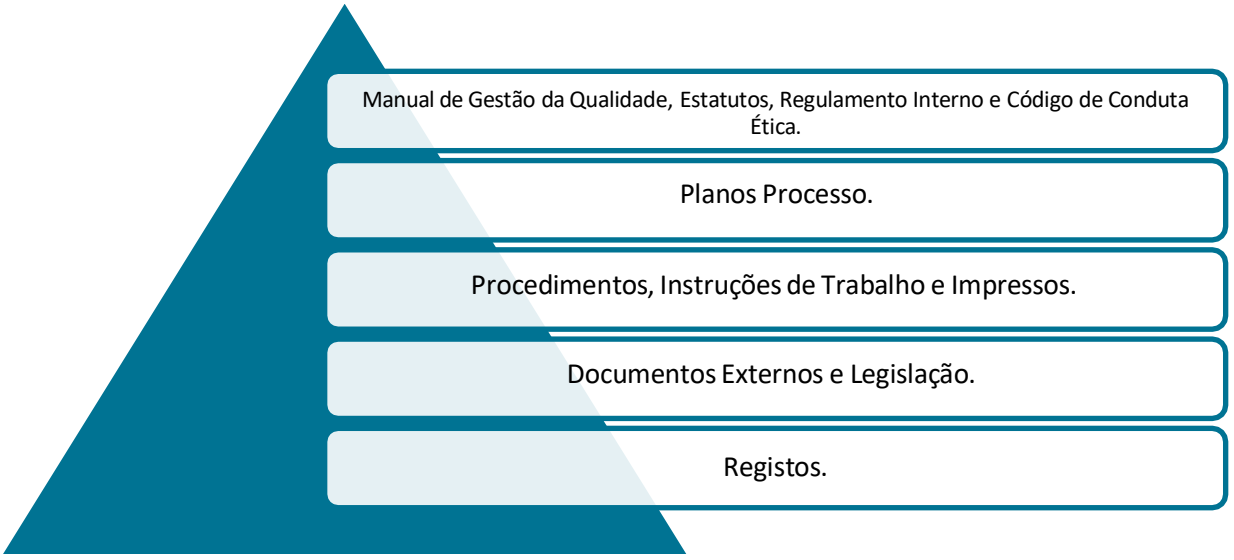
Política da Qualidade

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.

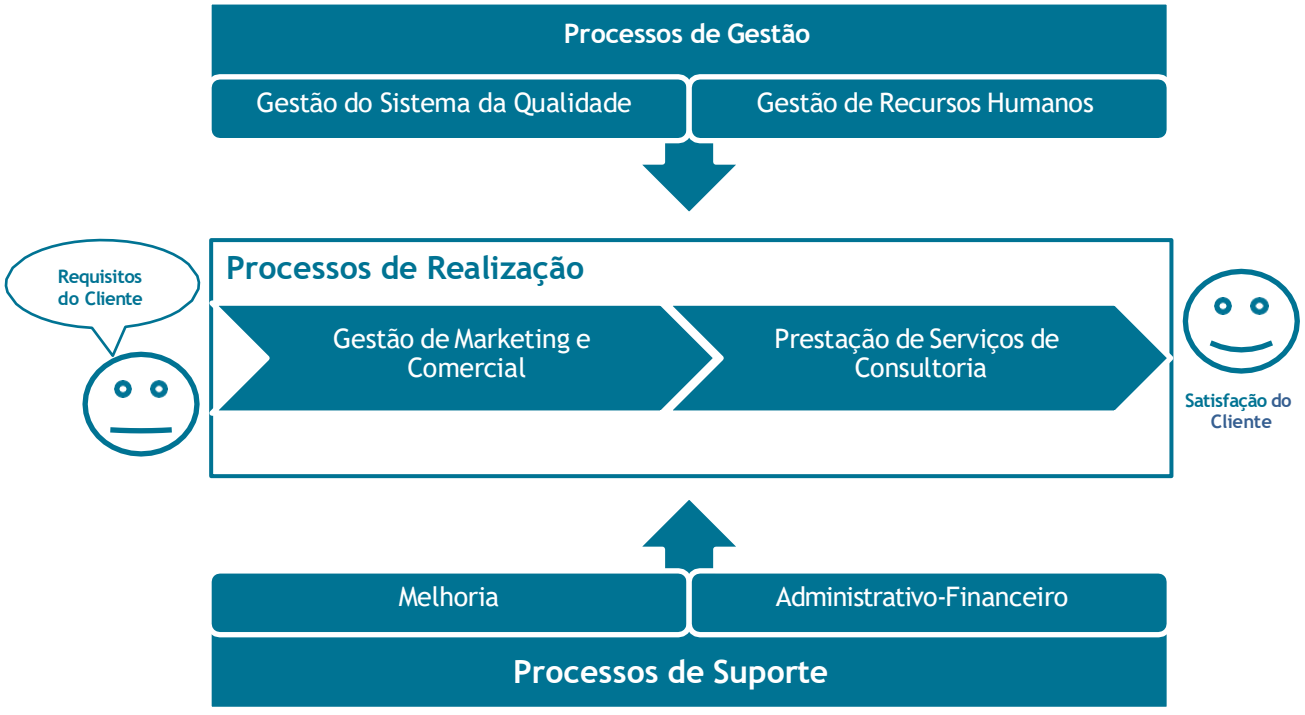
3.4 Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade

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.;

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.;

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.;

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
AENOR GESTÃO DE QUALIDADE ISO 9001

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.;

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
AENOR GESTÃO DE QUALIDADE ISO 9001

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;

IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
AENOR GESTÃO DE QUALIDADE ISO 9001

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.