

MANUAL DA QUALIDADE

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
1.1 Promulgação	4
1.2 Âmbito e campo de aplicação do SGQ	5
1.3 Objetivos do manual.....	5
1.4 Referências normativas.....	6
1.5 Controlo do Manual da Qualidade	6
1.6 Estrutura do manual.....	7
2. APRESENTAÇÃO DA REGIÃO DE TURISMO DO ALGARVE.....	7
2.1 Breve historial	7
2.2 Regime jurídico.....	8
2.3 Natureza jurídica.....	8
2.4 Missão	8
2.5 Atribuições	8
2.6 Órgãos.....	9
2.7 Organização interna	9
3. POLÍTICA DA QUALIDADE	10
3.1. Objetivos da qualidade	11
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DOS POSTOS DE TURISMO DA REGIÃO DE TURISMO DO ALGARVE	11
4.1 Abordagem por processos	11
4.2 Macro estrutura do sistema	12
4.3 Gestão da melhoria	14
4.4 Organização do sistema da qualidade	16
4.5. Estrutura documental	19
4.6 Histórico das versões.....	20

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1- Referências normativas	6
Quadro 2 – Estrutura do manual.....	7
Quadro 4 – Histórico das versões.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Região de Turismo do Algarve	9
Figura 2 – Rede de processos/ procedimentos	12
Figura 3 – Ciclo da melhoria contínua.....	15
Figura 4 – Ciclo PDCA	16
Figura 5 – Gestão da qualidade na Região de Turismo do Algarve	16
Figura 6 – Pirâmide documental do SGQ.....	19

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

1. INTRODUÇÃO**1.1 Promulgação**

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) dos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve, segundo a norma de referência NP EN ISO 9001.

Refere os meios adotados na Região de Turismo do Algarve para assegurar a qualidade adequada aos serviços prestados pelos postos de turismo, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao SGQ.

É da responsabilidade de todos os colaboradores da Região de Turismo do Algarve a sua implementação e cumprimento, de forma a concretizarem-se os objetivos subjacentes ao SGQ que suporta.

A Comissão Executiva da Região de Turismo do Algarve é a primeira responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste manual.

Aprovado por unanimidade, em reunião da Assembleia Geral da Região de Turismo do Algarve.

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

1.2 Âmbito e campo de aplicação do SGQ

O SGQ tem o seguinte âmbito: Prestação de serviços de informação turística e comercialização de produtos regionais e de promoção do destino Algarve, nos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve.

O SGQ que se encontra documentado no presente manual e nos restantes documentos que o complementam, é aplicável a todos os colaboradores da Região de Turismo do Algarve, de acordo com as respetivas competências, e a todas as atividades e processos, que direta ou indiretamente afetam os resultados esperados e a qualidade do serviço prestado pelos postos de turismo.

1.3 Objetivos do manual

Com o propósito de corresponder às crescentes exigências de qualidade no setor do turismo e numa perspetiva de melhoria contínua dos seus serviços, a Região de Turismo do Algarve pretende, com a implementação do SGQ nos postos de turismo, dispor dos instrumentos necessários para ir de encontro às exigências dos seus utentes.

O presente manual tem como principal objetivo documentar o SGQ da Região de Turismo do Algarve, com vista a satisfazer os requisitos da norma NP EN ISO 9001, apresentando de uma forma clara:

- a Região de Turismo do Algarve;
- a política da qualidade adotada;
- a estrutura documental, os processos e os procedimentos;

Deste modo, o Manual da Qualidade deve ser visto e interpretado por todos os colaboradores como o elemento orientador e descritor da organização funcional, das responsabilidades, competências e procedimentos, consonantes com o SGQ, de forma a:

- Constituir o documento privilegiado de suporte ao SGQ;
- Ser uma referência de base para as auditorias ao SGQ;
- Constituir um meio de informação, consulta, coordenação, consciencialização, envolvimento e motivação de todos os colaboradores, relativamente à relevância da sua participação e à importância das suas atividades para a concretização dos objetivos da qualidade e para a tomada de ações conducentes à obtenção da melhoria contínua da qualidade e da satisfação dos utentes dos serviços e dos postos de turismo.

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

1.4 Referências normativas

O SGQ implementado na Região de Turismo do Algarve assegura que são cumpridos os requisitos decorrentes das normas aplicáveis, emitidas pelos organismos de normalização nacionais, designadamente:

Referência	Nome
NP EN ISO 9000	Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário
NP EN ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

Quadro 1- Referências normativas

1.5 Controlo do Manual da Qualidade

A aprovação do Manual da Qualidade é da responsabilidade da Assembleia Geral da Região de Turismo do Algarve.

O gestor da qualidade (GQ) tem a seu cargo a constante atualização, divulgação e envio do Manual da Qualidade à entidade certificadora.

Todo o processo de elaboração, verificação, aprovação e divulgação por todos os colaboradores do Manual da Qualidade é efetuado através da aplicação de gestão documental.

O Manual da Qualidade é revisto sempre que necessário.

Uma nova versão deverá ser aprovada sempre que a Região de Turismo do Algarve:

- Aprove alterações à política da qualidade;
- Adote alterações substanciais à sua estrutura orgânica ou funcional, com impacto no SGQ.

A versão do Manual da Qualidade é evidenciada no cabeçalho, sendo numerada sequencialmente e iniciada em 0. As alterações decorrentes de uma revisão do Manual da Qualidade serão registadas no ponto 4.6. – Histórico das versões.

O Manual da Qualidade encontra-se disponível na aplicação de gestão documental, para consulta por todos os colaboradores.

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

Todas as cópias do Manual da Qualidade emitidas em papel são consideradas não controladas.

1.6 Estrutura do manual

Este manual é constituído por 4 capítulos, de acordo com o seguinte:

Capítulo 1 – Introdução	Refere o campo de aplicação do SGQ, a lógica da sua gestão e a estrutura do próprio manual.
Capítulo 2 – Apresentação da Região de Turismo do Algarve	É efetuada uma breve apresentação da Região de Turismo do Algarve, descrevendo a organização e as competências da mesma.
Capítulo 3 – Política da qualidade	É apresentada a política da qualidade da Região de Turismo do Algarve.
Capítulo 4 – Sistema de Gestão da Qualidade dos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve	São definidas as grandes linhas de orientação segundo as quais o SGQ está organizado, referindo os processos e procedimentos existentes na Região de Turismo do Algarve e a interação entre eles.

Quadro 2 – Estrutura do manual

2. APRESENTAÇÃO DA REGIÃO DE TURISMO DO ALGARVE**2.1 Breve historial**

A Região de Turismo do Algarve, criada através do Decreto-Lei n.º 114/70, de 18 de março de 1970, veio absorver os serviços oficiais regionais de turismo até então existentes: as Juntas de Turismo e as Comissões Municipais de Turismo.

Com a entrada em vigor do Decreto-lei n.º 67/2008, que criou as Entidades Regionais de Turismo, extinguiu-se a figura jurídica das Regiões de Turismo, tendo o processo de instalação da Entidade Regional de Região de Turismo do Algarve (ERTA) ficado concluído no dia 20 de outubro de 2008, com a eleição e a tomada de posse da Direção e da mesa da Assembleia Geral.

Em 2013 é aprovado o novo regime jurídico das áreas regionais de turismo de Portugal continental, através da Lei n.º 33/ 2013, de 16 de maio.

2.2 Regime jurídico

A Lei n.º 33/ 2013, de 16 de maio estabeleceu o regime jurídico das áreas regionais de turismo de Portugal continental, a sua delimitação e características, bem como o regime jurídico da organização e funcionamento das entidades regionais de turismo.

Os Estatutos da Região de Turismo do Algarve ficaram definidos pelo Despacho n.º 8864/2013, de 8 de julho de 2013.

2.3 Natureza jurídica

O Região de Turismo do Algarve é uma pessoa coletiva pública, de natureza associativa, com autonomia administrativa e financeira e com património próprio.

2.4 Missão

A Região de Turismo do Algarve tem por missão a valorização e o desenvolvimento das potencialidades turísticas da respetiva área regional de turismo, bem como a gestão integrada dos destinos no quadro do desenvolvimento turístico regional, de acordo com as orientações e diretrizes da política de turismo definida pelo Governo e os planos plurianuais da administração central e dos municípios que a integram.

2.5 Atribuições

São atribuições da Região de Turismo do Algarve:

- a) Colaborar com os órgãos da administração central e local com vista à prossecução dos objetivos da política nacional que for definida para o turismo, designadamente no contexto do desenvolvimento de marcas e produtos turísticos de âmbito regional e sub-regional e da sua promoção no mercado interno alargado, compreendido pelo território nacional e transfronteiriço com Espanha;
- b) Definir o plano regional de turismo, em sintonia com a estratégia nacional de desenvolvimento turístico, e promover a sua implementação;
- c) Assegurar o levantamento da oferta turística regional e sub-regional e a sua permanente atualização, no quadro do registo nacional de turismo, e realizar estudos de avaliação do potencial turístico da respetiva área territorial;
- d) Organizar e difundir informação turística, mantendo e/ou gerindo uma rede de postos de turismo e de portais de informação turística;
- e) Dinamizar e potenciar os valores e recursos turísticos regionais e sub-regionais;

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

- f) Monitorizar a atividade turística regional e sub-regional, contribuindo para um melhor conhecimento integrado do setor;
- g) Assegurar a realização da promoção da região, enquanto destino turístico e dos seus produtos estratégicos, no mercado interno alargado compreendido, pelo território nacional e transfronteiriço com Espanha.

2.6 Órgãos

A Região de Turismo do Algarve possui os seguintes órgãos:

- a) A assembleia geral, órgão representativo das entidades participantes na RTA;
- b) A comissão executiva, órgão executivo e de gestão;
- c) O conselho de marketing, órgão responsável pela aprovação e acompanhamento da execução do plano de *marketing* proposto pela Comissão Executiva;
- d) O fiscal único, órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial.

2.7 Organização interna

De acordo com os Estatutos da Região de Turismo do Algarve, a organização interna da entidade é constituída por unidades orgânicas centrais e postos de turismo.

As unidades orgânicas centrais estruturam-se num departamento operacional e num departamento de administração geral, os quais integram quatro núcleos.

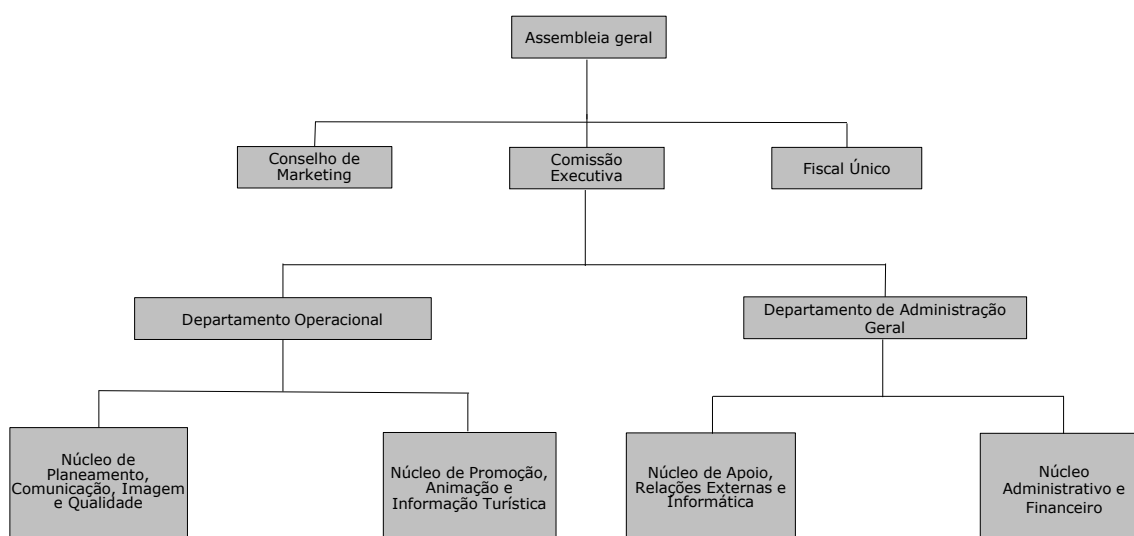


Figura 1 – Organograma da Região de Turismo do Algarve

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

1) Departamento Operacional

Compete genericamente ao Departamento Operacional assegurar o desenvolvimento e a gestão integrada das atividades tendentes à definição estratégica da atividade da Região de Turismo do Algarve, bem como da componente operacional da mesma, nomeadamente através da dinamização e estruturação dos produtos turísticos e da oferta turística de âmbito regional, ações de comunicação e valorização da marca Algarve, assim como informação, promoção e animação turística, a desenvolver no mercado interno alargado, com o objetivo de alcançar o mais adequado aproveitamento da oferta turística existente da área de intervenção da Região de Turismo do Algarve e ainda gerir de uma forma integrada o sistema de gestão da qualidade.

O Departamento Operacional é constituído por dois núcleos:

- Núcleo de Planeamento, Comunicação, Imagem e Qualidade;
- Núcleo de Promoção, Animação e Informação Turística.

2) Departamento de Administração Geral

Compete genericamente ao Departamento de Administração Geral prestar apoio técnico-administrativo e jurídico às atividades desenvolvidas pelos órgãos e serviços da Região de Turismo do Algarve garantindo a gestão dos recursos humanos, coordenar e superintender nos domínios da atividade administrativa em cumprimento de diretivas e orientações da assembleia geral e do executivo, e compete-lhe também prestar apoio contabilístico e financeiro à entidade, aos seus serviços e órgãos, assegurar a gestão dos recursos financeiros e patrimoniais e coordenar e superintender a atividade financeira, controlar o cumprimento dos planos de atividade, os resultados obtidos e a eficiência dos serviços.

O Departamento de Administração Geral é constituído por dois núcleos:

- Núcleo de Apoio, Relações Externas e Informática;
- Núcleo Administrativo e Financeiro.

3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da qualidade estabelecida pela Região de Turismo do Algarve evidencia o comprometimento da Comissão Executiva na implementação dos requisitos do SGQ decorrentes da norma NP EN ISO 9001.

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

Assim, a Comissão Executiva da Região de Turismo do Algarve estabeleceu como princípios orientadores da melhoria contínua da atividade desenvolvida pelos seus colaboradores, os seguintes:

- Valorizar a marca Algarve, com vista à promoção da região como destino turístico;
- Responder às necessidades e expectativas dos utentes e das partes interessadas através da disponibilização de informação turística atualizada e atempada sobre a região do Algarve;
- Desenvolver mecanismos eficazes de comunicação interna e externa e promover o envolvimento da organização e das partes interessadas na melhoria contínua;
- Cumprir os requisitos do sistema de gestão da qualidade, normativos, estatutários, legais e regulamentares aplicáveis à atividade da Região de Turismo do Algarve.

3.1. Objetivos da qualidade

Os objetivos da qualidade são definidos e aprovados anualmente pela Comissão Executiva, no âmbito da revisão do SGQ, sendo divulgados por todos os seus colaboradores através da aplicação de gestão documental.

Os objetivos da Região de Turismo do Algarve visam a plena satisfação dos seus utentes e colaboradores, numa lógica de constante procura da melhoria.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DOS POSTOS DE TURISMO DA REGIÃO DE TURISMO DO ALGARVE**4.1 Abordagem por processos**

No modelo inerente ao próprio SGQ, estão contempladas intervenções a dois níveis:

1. Dos processos:

São processos estratégicos, que contribuem diretamente para a prestação do serviço nos postos de turismo. Constituem-se como um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que transformam entradas em saídas.

Para cada um dos processos identificaram-se os seguintes elementos:

- Responsável do processo e interações;
- Entradas, saídas e metodologias de realização (instruções);
- Formulários, documentos e registos associados;
- Ferramentas para a melhoria contínua.

2. Dos procedimentos:

Procedimentos de apoio e suporte, diretamente envolvidos na satisfação dos principais requisitos do cliente e dos requisitos documentais da norma. Embora não criem diretamente valor, contribuem para o bom funcionamento dos processos de atividade e para a eficácia e melhoria do SGQ.

4.2 Macro estrutura do sistema

A forma de operacionalizar os diversos processos e procedimentos que constituem o SGQ encontra-se descrita em documentos detalhados de vários tipos – processos, procedimentos e instruções.

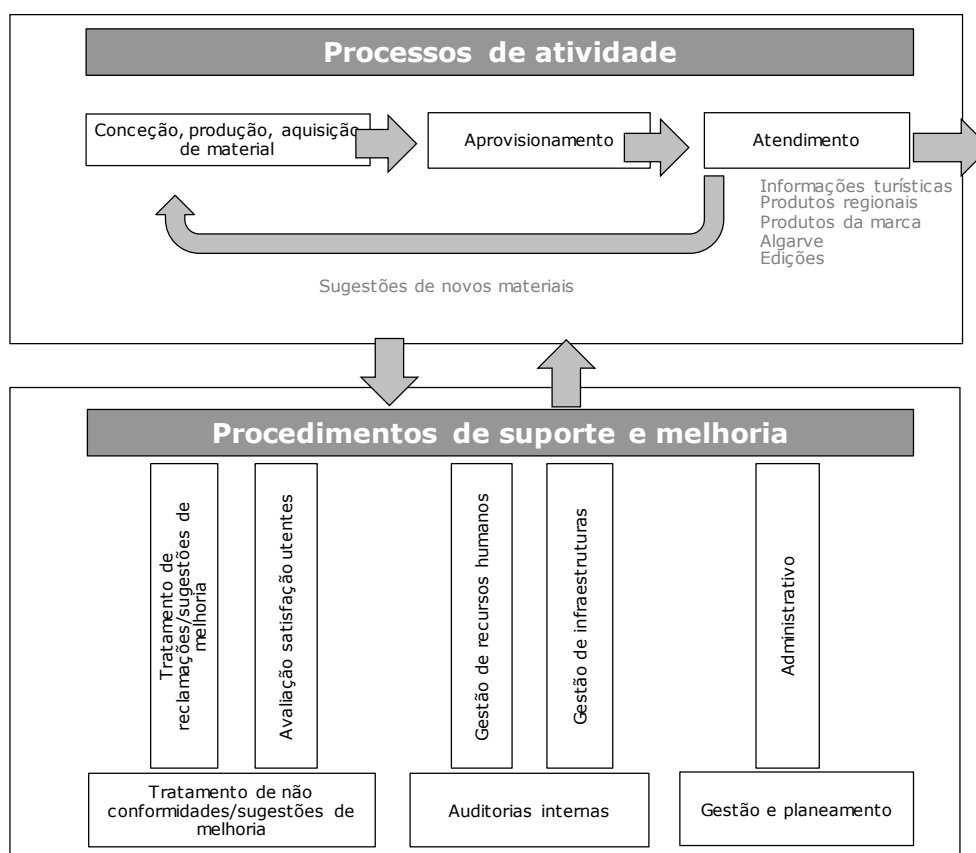


Figura 2 – Rede de processos/ procedimentos

Resumidamente, estes têm como principais objetivos:

4.2.1 Processos de atividade

- **PROC_001 - Conceção, produção e aquisição de materiais**

Assegurar a conceção, produção e aquisição de material informativo e produtos para venda.

- **PROC_002 – Aprovisionamento**

Assegurar a disponibilidade adequada e atempada de produtos e informação necessária à atividade dos postos de turismo.

- **PROC_003 – Atendimento**

Assegurar a correta prestação de informação turística e a venda de produtos da região do Algarve e prestar acolhimento e assistência a todos os utentes que se deslocam aos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve.

4.2.2 Procedimentos de suporte e melhoria

- **PROD_001 – Administrativo**

Definir regras associadas ao controlo dos documentos, dados e registos com relevância para o funcionamento do serviço, incluindo de origem externa. Garantir a atualização, através da aplicação de gestão documental em uso, da mais recente versão de todos os documentos do SGQ e disponibilizar a sua consulta. Regulamentar a gestão de documentos de arquivo da Região de Turismo do Algarve.

- **PROD_002 – Gestão de recursos humanos**

Definir regras aplicáveis em matéria de recursos humanos, designadamente, planificação, relação jurídica de emprego, formação, acolhimento, abono de família e segurança e saúde no trabalho.

- **PROD_003 – Gestão de infraestruturas**

Assegurar o controlo do ambiente de trabalho e a correta operacionalidade das instalações e equipamentos identificados como relevantes para a atividade dos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve.

- **PROD_004 – Avaliação da satisfação dos utentes dos postos de turismo**

Aferir o desempenho dos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve, na perspetiva dos utentes, visando a melhoria dos serviços prestados.

- **PROD_005 – Auditorias internas**

Determinar o grau de cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), legais, normativos, de clientes e outras partes interessadas de forma a avaliar a eficácia do sistema.

- **PROD_006 – Tratamento de não conformidades e sugestões de melhoria**

Estabelecer os mecanismos para registo, tratamento de não conformidades e sugestões de melhoria e o consequente desenvolvimento de ações corretivas, preventivas e de melhoria.

- **PROD_007 – Tratamento de reclamações e sugestões de melhoria**

Assegurar o registo, tratamento e resposta a reclamações e sugestões dos utentes, visando a melhoria e o aumento dos níveis de eficiência dos serviços prestados pela Região de Turismo do Algarve.

- **PROD_008 – Gestão e planeamento**

Proceder à avaliação da eficácia, à identificação da necessidade de recursos, ao planeamento de alterações e à definição das ações conducentes à melhoria do SGQ e da atividade desenvolvida nos postos de turismo.

4.3 Gestão da melhoria

A Região de Turismo do Algarve fundamenta o seu SGQ, no ciclo da melhoria contínua, de acordo com o seguinte conceito:

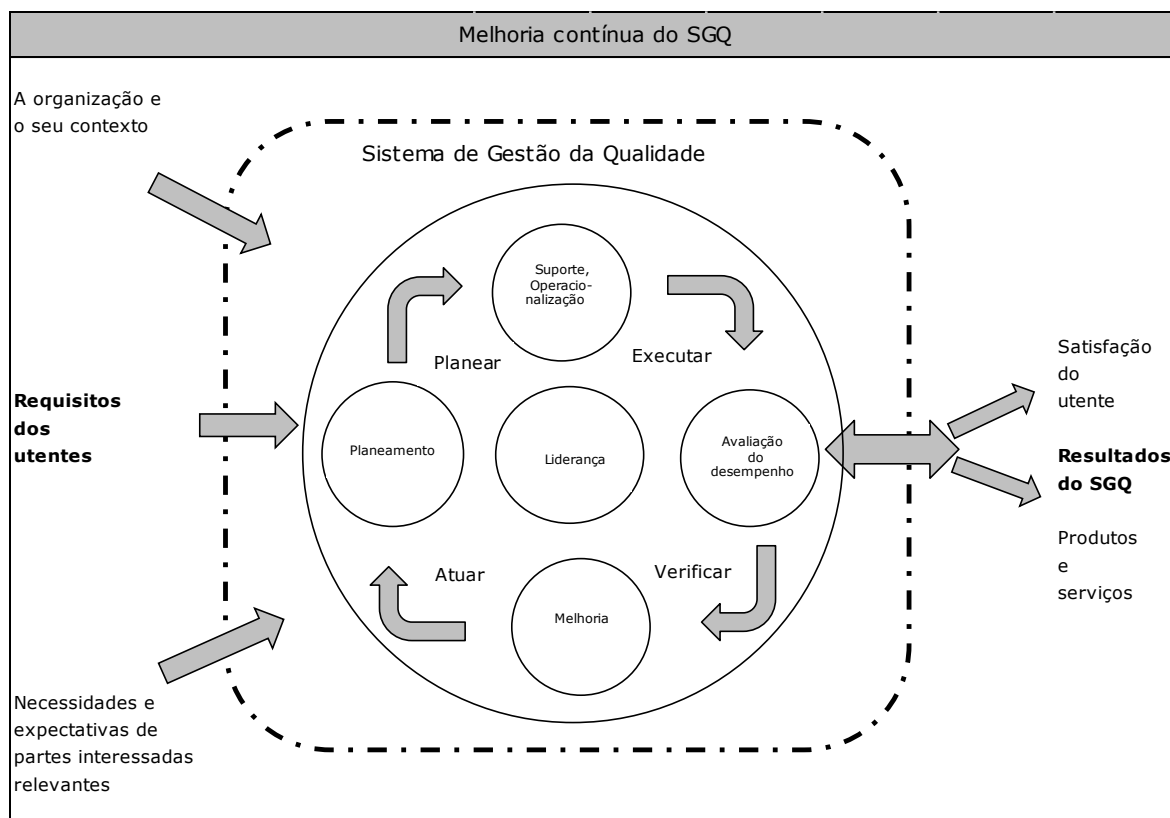


Figura 3 – Ciclo da melhoria contínua

É responsabilidade de todos os colaboradores participarem na implementação, na manutenção e na elaboração de propostas de melhoria do SGQ, realizando as várias atividades que lhe estão cometidas nesse domínio, em conformidade com o descrito nos processos, procedimentos e respetivas instruções do SGQ.

A rede de processos da Região de Turismo do Algarve ao assentar nesta lógica da melhoria contínua intrínseca ao referencial ISO 9001, baseia-se igualmente no ciclo de *Demming* ou PDCA (*Plan, Do, Check e Act*) – Planear, implementar, verificar e atuar, de acordo com o seguinte esquema:

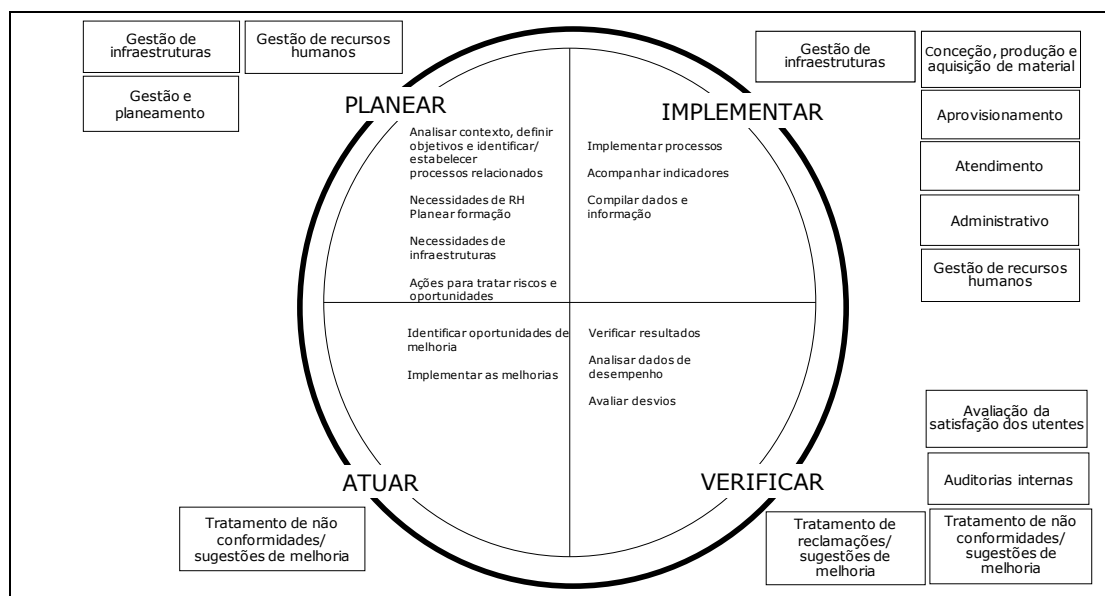


Figura 4 – Ciclo PDCA

4.4 Organização do sistema da qualidade

O esquema abaixo ilustra os principais intervenientes na gestão da qualidade da Região de Turismo do Algarve.

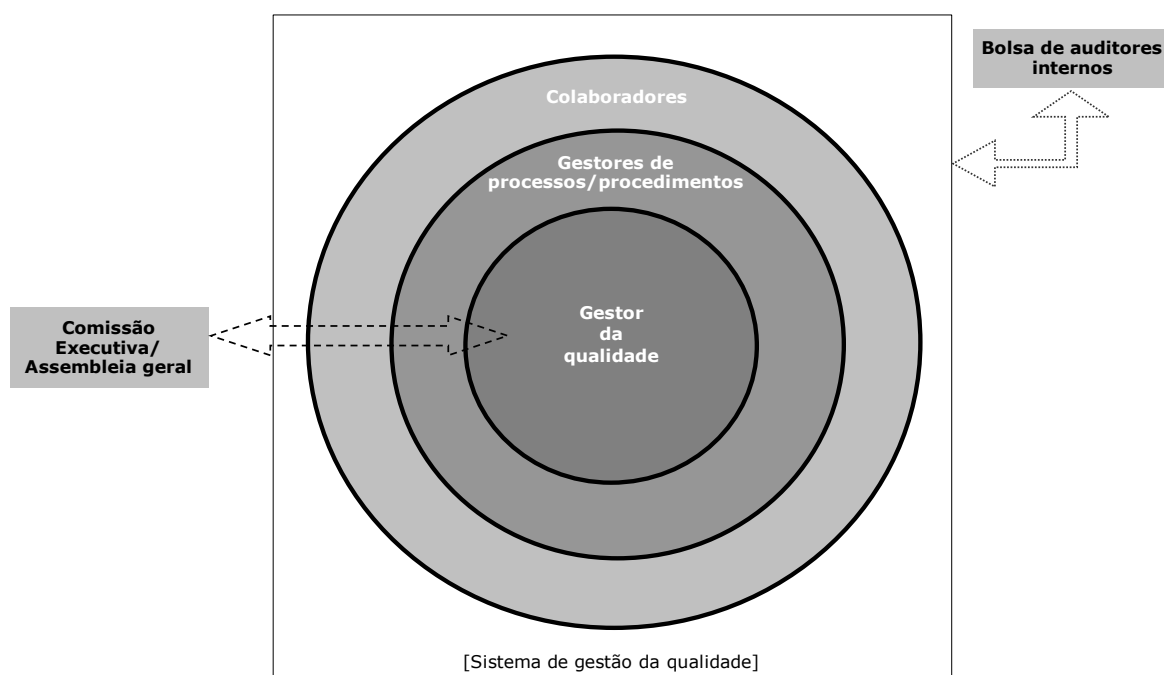


Figura 5 – Gestão da qualidade na Região de Turismo do Algarve

4.4.1. Funções no âmbito da gestão da qualidade**a) Comissão Executiva/ Assembleia geral**

- Garantir, a todos os níveis, a implementação e manutenção do SGQ;
- Definir e assegurar a revisão da política e objetivos da qualidade adequados à estratégia da Região de Turismo do Algarve;
- Gerir a motivação e envolvimento de todos os colaboradores no SGQ, de forma a que sejam cumpridos os requisitos dos utentes e para que sejam atingidos os objetivos da qualidade;
- Decidir sobre a implementação de ações corretivas e de melhoria necessárias, visando a sua eficácia e eficiência;
- Assegurar os recursos necessários à implementação do SGQ;
- Assegurar que as competências são divulgadas junto de todos os colaboradores.

b) Gestor da qualidade

- Gerir o sistema de gestão da qualidade;
- Propor e submeter a aprovação superior a política e objetivos da qualidade;
- Dinamizar e zelar pela implementação, manutenção e melhoria dos processos e procedimentos;
- Monitorizar as reclamações, sugestões e opiniões dos utentes, bem como as não conformidades e sugestões de melhoria detetadas pelos colaboradores;
- Acompanhar a implementação de ações corretivas, preventivas ou de melhoria nos diversos serviços, incluindo as que decorrem da análise e avaliação de riscos;
- Elaborar, divulgar e coordenar o programa anual de auditorias e acompanhar a realização das auditorias, designadamente as reuniões de abertura, de encerramento e elaboração dos respetivos relatórios;
- Assegurar a correta elaboração, aprovação, verificação formal e divulgação da documentação do SGQ;
- Monitorizar a informação documentada da qualidade;
- Assegurar e conduzir as reuniões de acompanhamento e de revisão do SGQ;
- Propor e dinamizar propostas de melhoria ao SGQ;

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

- Promover iniciativas de divulgação dos conceitos e práticas da gestão da qualidade, bem como ações de sensibilização para qualidade, junto dos colaboradores da Região de Turismo do Algarve;
- Reportar periodicamente a evolução do SGQ à Comissão Executiva.

c) Gestores de processos e procedimentos

Os gestores de processos e procedimentos são colaboradores nomeados sob proposta do gestor da qualidade, com responsabilidades ao nível do respetivo processo/procedimento.

Principais funções:

- Propor objetivos da qualidade e planos de ação relacionados com o processo/procedimento;
- Garantir a execução das atividades e tarefas do processo/procedimento;
- Gerir e monitorizar o processo/procedimento;
- Rever o processo/ procedimento sempre que necessário, elaborando toda a documentação necessária;
- Dinamizar, garantir a comunicação e sensibilizar todos os intervenientes no processo/ procedimento;
- Identificar riscos e oportunidades de melhoria e implementar as necessárias ações preventivas e corretivas.

d) Bolsa de auditores internos

A bolsa de auditores integra todos os colaboradores habilitados para tal, de acordo com o previsto no "Procedimento auditorias internas" e tem como missão executar o "Programa de auditorias internas" aprovado. Os auditores internos, agrupados em equipas auditoras, têm como principais funções:

- Preparar as auditorias internas, com elaboração do respetivo "Plano de auditoria";
- Executar as auditorias, identificando não conformidades e oportunidades de melhoria;
- Elaborar relatórios de auditoria.

e) Colaboradores

- Conhecer e compreender a política e objetivos da qualidade;
- Conhecer as suas funções no âmbito do SGQ e agir de acordo com as mesmas, de forma a contribuir para a qualidade dos serviços prestados;
- Identificar não conformidades e propor sugestões de melhoria, utilizando os mecanismos próprios;
- Informar a necessidade de atualização de documentação, sempre que a mesma se torne obsoleta;
- Responder aos auditores internos e externos.

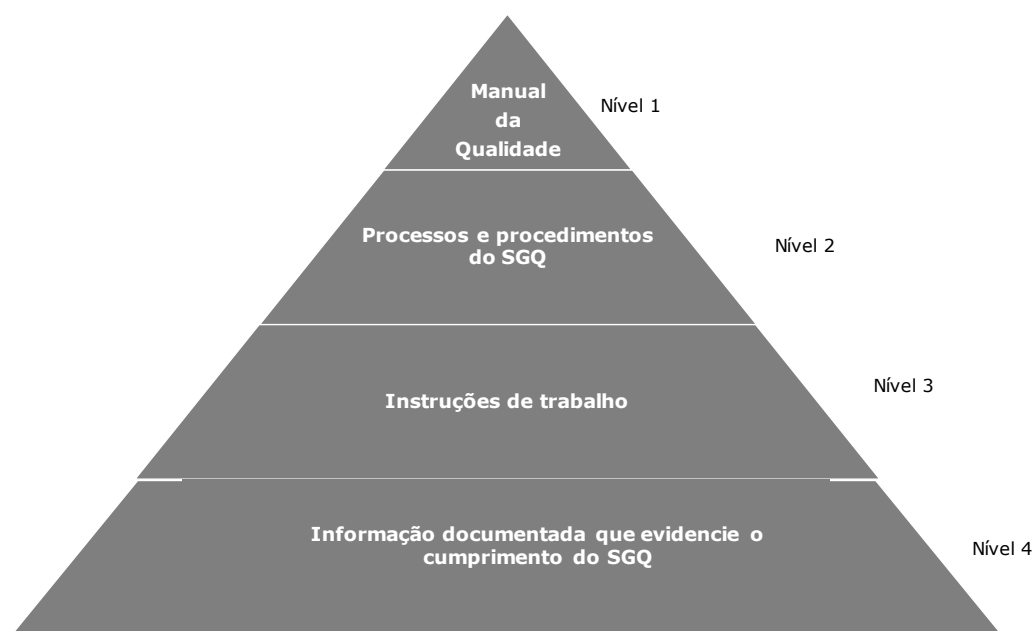
4.5. Estrutura documental

Figura 6 – Pirâmide documental do SGQ

O SGQ dos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve encontra-se descrito numa estrutura documental bem definida e hierarquicamente estruturada.

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

Os documentos de nível inferior não podem contradizer os que estão num patamar mais elevado, de acordo com o seguinte:

- Nível 1 – Define o compromisso e responsabilidades da Região de Turismo do Algarve perante os seus utentes, colaboradores e outras partes interessadas. Documentos que refletem a estratégia da organização e divulgam a filosofia de base do seu sistema;
- Nível 2 – Documentos regulamentadores (processos e procedimentos) das diferentes metodologias de implementação da estratégia adotada. Definem globalmente “o que se faz e quem faz”;
- Nível 3 – Documentos necessários para assegurar a operacionalização dos processos e procedimentos. Definem “como se faz”;
- Nível 4 – Informação documentada que evidencia o cumprimento das atividades programadas.

A Região de Turismo do Algarve assegura através desta hierarquia documental que:

- A política e objetivos da qualidade se encontram definidos e descritos em documentos próprios aprovados;
- O manual da qualidade traduz o seu comprometimento no cumprimento da norma NP EN ISO 9001;
- Os processos, procedimentos e informação documentada da qualidade cumprem o requerido pela norma.

A forma como é gerida e controlada a documentação do SGQ está descrita no Procedimento administrativo (PROD_001).

4.6 Histórico das versões

Versão	Data	Resumo das alterações
0	14.04.2008	- Versão inicial do Manual da Qualidade.
1	14.12.2010	- As principais alterações decorrem da utilização da aplicação BIQuality e da entrada em vigor dos Estatutos do Região de Turismo do Algarve (definidos pela Portaria n.º 936/2008, de 20 de agosto, com a primeira alteração pelo Aviso n.º 4755/2009, publicado

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

		<p>no Diário da República, de 3 de março, 2.ª Série) e Regulamento de Organização dos Serviços do Região de Turismo do Algarve (aprovado pela Assembleia Geral, nas reuniões ordinárias de 18 de dezembro de 2009 e 29 de março de 2010 e publicado através do Aviso n.º 7668/2010, no Diário da República, 2.ª Série, n.º 74, de 16 de abril de 2010);</p> <ul style="list-style-type: none">- Ponto 1.5. - Exclusões à Norma - alteração introduzida pela ISO 9001:2008;- Introdução de esquema no ponto 4.5. - Organização da Qualidade.
2	24.09.2012	<ul style="list-style-type: none">- Substituição de todas as figuras;- Introdução de um novo princípio da qualidade, no ponto 3. Política da Qualidade;- Alteração das definições de processo e procedimento (ponto 4.2.);- Alteração dos objetivos dos processos e procedimentos (ponto 4.3);- Introdução das funções dos principais intervenientes na gestão da qualidade (ponto 4.5.1.).
3	31-03-2014	<ul style="list-style-type: none">- Alteração do âmbito (ponto 1.2.);- Alteração das exclusões à norma (ponto 1.5.);- Alteração do ponto 2, em conformidade com os estatutos;- Alteração da política da qualidade (ponto 3);- Omissão da versão das normas;- Revisão geral do documento;- Revisão da designação das áreas, decorrente da alteração da estrutura orgânica- Retirado quadro dos responsáveis da gestão da qualidade, no ponto 4.5.1.
4	27-03-2015	<ul style="list-style-type: none">- Substituição da menção "BIQuality" por "aplicação de gestão documental"
5	26-04-2016	<ul style="list-style-type: none">- Retirada a data da aprovação do Manual da

MANUAL DA QUALIDADE**MQ_v6**

		Qualidade no ponto 1.1; - Revisão do quadro 3, no ponto 4.2.
6	20-11-2017	- Revisão geral decorrente da nova versão da norma ISO 9001.

Quadro 4 – Histórico das versões