



Anúncio | Estágio

Estágio em Qualidade para Revisão e Atualização de Processos e Procedimentos

Orientação: A designar

Enquadramento:

A Associação DNS.PT, doravante designada .PT, é a entidade responsável pela gestão, registo e manutenção de domínios sob .pt, domínio de topo nacional. Trata-se de uma associação privada sem fins lucrativos, que tem como fundadores a FCT, IP - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, a Associação da Economia Digital (ACEPI) e a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).

O .PT orienta a sua atuação numa perspetiva de melhoria contínua, através da revisão e atualização periódica de políticas, processos e objetivos, alinhados aos referenciais ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022. Um dos objetivos primordiais da organização é assegurar a segurança e a integridade do sistema de nomes de domínio em Portugal. Alinhado a este valor essencial, o .PT integra as melhores práticas e recomendações nacionais e internacionais a nível técnico, administrativo e estratégico.

Neste contexto, a equipa de qualidade do .PT desempenha um papel crucial na manutenção e melhoria contínua dos processos e procedimentos internos. Atualmente, a equipa de qualidade está a iniciar um projeto de revisão do modelo de processos e procedimentos, com o objetivo de atualizar, simplificar e tornar mais eficiente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do .PT.

Objetivos:

Este estágio irá focar-se na participação ativa na revisão do modelo de processos e procedimentos e divide-se em dois pontos fundamentais:

1. Participação no Projeto de Revisão do Modelo de Processos e Procedimentos:

- Colaborar na criação e execução da consulta de mercado.
- Acompanhar o processo de adjudicação e trabalhar com a empresa selecionada para a revisão dos processos e procedimentos.
- Reunir com as várias áreas do .PT para garantir que os procedimentos estão atualizados, completos e claros.
- Aprender e testar a nova plataforma de SGQ, acompanhar a sua implementação e formar a equipa do .PT para a sua utilização.

2. Manutenção e Melhoria Contínua da Qualidade:

- Preparar e acompanhar as auditorias de certificação da ISO9001;
- Ajudar na revisão do estudo de satisfação a clientes e parceiros, modernizando e atualizando as questões.
- Acompanhar a execução do estudo de satisfação.
- Realizar ações de sensibilização sobre qualidade para os colaboradores.

Qual é o problema a resolver?

O atual Sistema de Gestão da Qualidade do .PT encontra-se desatualizado e carece de simplificação para garantir maior eficiência e usabilidade. O desafio é rever e atualizar todos os processos e procedimentos, criando uma nova plataforma de SGQ que seja intuitiva e acessível para todos os colaboradores, permitindo a atualização constante e fácil navegação. Paralelamente é necessário que sejam executadas ações relevantes para a manutenção e melhoria contínua da qualidade.

Plano de Trabalhos:

- Estudar o modelo atual de processos e procedimentos do .PT.
- Estudar as soluções de SGQ disponíveis no mercado.
- Avaliar a solução que melhor se enquadra ao contexto do .PT.
- Aplicar a solução ao contexto do .PT e produzir a respetiva documentação.
- Apoiar a equipa de qualidade no desenvolvimento de ações de melhoria contínua.

Como serão avaliados os resultados?

Espera-se obter um modelo atualizado e simplificado de processos e procedimentos, uma nova plataforma de SGQ implementada e a equipa do .PT formada para a sua utilização. Além disso, espera-se que haja um contributo ativo para o desenvolvimento de ações de melhoria contínua a implementar pela equipa de qualidade, nomeadamente na revisão do estudo de satisfação anual do .PT, nas auditorias e nas ações de sensibilização.

Condições a propor ao candidato:

- Estágio de 7 meses
- Duração diária de 7 horas e semanal de 35 horas em regime híbrido na sede do .PT, com possibilidade de ajustar para remoto.

Localização: Associação DNS.PT/ Universidade (formato híbrido).

Observações: Relatório de estágio escrito em português.