



MANUAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

2023

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 6 |
| 2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO DO MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO..... | 7 |
| 3. CARATERIZAÇÃO DO INSTITUTO..... | 11 |
| 3.1. DESCRIÇÃO..... | 11 |
| 3.2. Organograma..... | 15 |
| 3.3. Missão, visão e valores..... | 16 |
| 3.4. Princípios da Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação..... | 17 |
| 3.5. Política da Qualidade e Responsabilidade Social e Conciliação..... | 19 |
| 3.6. Plano Estratégico de Desenvolvimento..... | 21 |
| 4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE..... | 22 |
| 4.1. Âmbito..... | 22 |
| 4.2. Partes interessadas..... | 22 |
| 4.3. Organização do sistema..... | 22 |
| 4.4. Gestão do sistema..... | 27 |
| 4.5. Abordagem por processos..... | 26 |
| 4.6. Processos do sistema..... | 29 |
| 4.7. Estrutura documental..... | 31 |
| 4.8. Monitorização, avaliação e melhoria contínua..... | 33 |
| 4.8.1. Instrumentos..... | 33 |
| 4.8.2. Responsabilidades..... | 37 |
| 4.9. Sistema de informação..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 5. ANEXOS: | 41 |
| 5.1. Correspondência referenciais A3ES/ISO/NP/Processos..... | 41 |
| 5.2. Mapa de Processos..... | 53 |
| 5.3. Matriz de Processo (modelo)..... | 54 |
| 5.4. Lista de Procedimentos..... | 54 |
| 5.5. Mapa de inquéritos..... | 65 |
| 5.6. Instrumentos de avaliação e monitorização..... | 57 |

SIGLAS E ACRÓNIMOS

| | |
|--------|---|
| BioBIP | Bioenergy and Business Incubator of Portalegre |
| BSC | Balanced Scorecard |
| CLiC | Centro de Língua e Culturas do Politécnico de Portalegre |
| CEAQ | Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade |
| C3i | Coordenação Interdisciplinar para a Investigação e Inovação |
| ESAE | Escola Superior Agrária de Elvas |
| ESECS | Escola Superior de Educação e Ciências Sociais |
| ESS | Escola Superior de Saúde |
| ESTG | Escola Superior de Tecnologia e Gestão |
| FCT | Fundação para a Ciência e a Tecnologia |
| GAQ | Gabinete de Avaliação e Qualidade |
| GEE | Gabinete de Empreendedorismo e Emprego |
| GMC | Grupo de Melhoria Contínua |
| MSIG | Manual do Sistema Integrado de Gestão |
| NFC | Núcleo de Formação Contínua |
| SAS | Serviços de Ação Social |
| QUAR | Quadro de Avaliação e Responsabilização |
| SIG | Sistema Integrado de Gestão |
| UI | Unidade de Investigação |
| UO | Unidade Orgânica |

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Politécnico de Portalegre é uma instituição de ensino superior que integra unidades orgânicas globalmente orientadas para a prossecução, entre outras de idêntico âmbito, das seguintes finalidades:

- a) A formação de alunos, com elevado nível de exigência qualitativa, nos aspetos cultural, científico, técnico, artístico e profissional;
- b) A realização de atividades de pesquisa e de investigação aplicada;
- c) A prestação de serviços à comunidade;
- d) O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congêneres nacionais e estrangeiras;
- e) A participação em projetos de cooperação regional, nacional e internacional;
- f) O cumprimento de todos os princípios do sistema de gestão de responsabilidade social e conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;

O Presidente assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema Integrado de Gestão focado na satisfação das partes interessadas. É sua missão assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

Para isso:

- Comunica aos vários níveis do Instituto a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos dos nossos clientes (estudantes);
- Define uma Política para a Organização e os respetivos Objetivos;
- Promove o seguimento dos objetivos e as revisões periódicas ao Sistema Integrado de Gestão;
- Assegura a disponibilidade dos recursos necessários;

Assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização;

Assegura que os processos necessários ao Sistema Integrado de Gestão são estabelecidos, implementados e mantidos;

Avalia o desempenho do Sistema e quaisquer necessidades de melhoria;

Assegura que todo o Instituto esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos dos clientes (estudantes).

A promulgação do Manual do Sistema Integrado de Gestão (MSIG) representa o compromisso escrito do Presidente de que as Políticas são planeadas, executadas e avaliadas de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face aos nossos clientes e à evolução das necessidades do ensino.

2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO DO MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

O presente manual descreve o Sistema Integrado de Gestão (SIG) implantado no Politécnico de Portalegre e os meios de que dispõe para cumprimento das suas políticas, sendo um documento de referência para o Instituto e para as suas partes interessadas.

O Manual será revisto de dois em dois anos, ou sempre que se verifiquem alterações/revisões dos processos, procedimentos, despachos, normas e orientações relacionadas com a qualidade, responsabilidade social e conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, que o tornem desadequado.

Se se verificar a necessidade de alteração nos anexos, tal revisão não implica revisão do Manual. Nessas situações será identificado no anexo(s) revisto(s) a data em que se registaram as alterações.

O Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) é responsável por atualizar o manual, sendo também responsável

pelo seu arquivo, publicação e divulgação. O Manual é preparado pelo GAQ e aprovado/homologado pelo Presidente do Politécnico de Portalegre.

A presente versão foi aprovada em janeiro de 2023 encontrando-se disponível no site do Instituto.

Qualquer alteração ao conteúdo do Manual implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a zero.

Na tabela seguinte registam-se as várias alterações efetuadas ao manual, desde a sua primeira edição.

| MÊS/ANO | REV. | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO |
|--------------|------|--|
| janeiro/2007 | 1 | Primeira edição |
| junho/2007 | 2 | Revisão geral |
| outubro/2007 | 3 | Correções de texto ao longo do Manual; Alteração do ponto 1.5 Organogramas, ponto 2.1 Desenho do SIG, ponto 2.2 Formulação Estratégica e ponto 2.3 O Balanced Scorecard |
| janeiro/08 | 4 | Alterações aos pontos: 1.2 Compromisso da Gestão de Topo, 2.2.7 Objetivos da qualidade; 2.3.4 Política da qualidade; 2.6.1 Metodologias dos processos |
| janeiro/2009 | 5 | Alterações aos pontos: 1.2 Compromisso da Gestão de Topo – C Âmbito do SGQ; 1.4 História do Politécnico de Portalegre; 1.5 Organogramas; 2.1 Desenho do SIG; 2.6.2 Círculo de Progresso; 2.2.7 Objetivos da qualidade; 2.3.3 Mapa estratégico; 2.4 SIADAP; 3.1 Mapa de processos; 3.2 Processos operacionais; 3.3 Processos de suporte; 4.1 Âmbito; 4.2 Exclusões; 4.8 Correspondência dos Requisitos ISO 9001 no SIG do Politécnico de Portalegre; 4.9 Revisão do Sistema de Gestão |
| janeiro/2010 | 6 | Revisão geral, correção do texto e adequação à norma NP ISO 9001:2008. |
| outubro/2010 | 7 | Revisão geral, correção do texto e adequação à norma NP 4469-1:2008. <ul style="list-style-type: none"> - alteração dos processos operacionais; - fusão de alguns processos de suporte; - criação do processo transversal de RS; - alteração da estrutura do Círculo de Progresso; - criação de uma estrutura permanente operacional (GOA). |

| | | |
|---------------|----|--|
| setembro/2011 | 8 | <p>Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual.</p> <p>2.1 Alteração do desenho do SIG.</p> <p>4.7 Revisão de Procedimentos.</p> |
| dezembro/2012 | 9 | <p>Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual</p> <p>1.3 Caracterização do Politécnico de Portalegre – retirado o número de alunos e trabalhadores, por rápida desatualização.</p> <p>2. Todo este ponto sofreu reformulação e atualização, foram retirados toda a informação passível de atualização periódica.</p> <p>3. Atualização do mapa de processos, por revisão dos mesmos.</p> <p>4.1 Estrutura Documental – alterada a pirâmide</p> <p>4.4 Definições e abreviaturas – atualizado</p> <p>4.5 Procedimentos – atualizada a listagem e identificação</p> |
| novembro/2013 | 10 | <p>Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual</p> <p>2.1.6. Política da Qualidade e da Responsabilidade Social</p> <p>2.4.2. Círculo de Progresso</p> <p>2.4.3. Grupos de Melhoria Contínua</p> <p>3.5. Articulação dos Processos do SIG com os referenciais da A3ES</p> <p>4.4. Definições e Abreviaturas</p> |
| março/2014 | 11 | <p>Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual</p> <p>1.1.Introdução</p> <p>1.3.Caracterização do Politécnico de Portalegre</p> <p>1.4.Organograma</p> <p>2.2.1.Princípios e metodologia</p> <p>2.2.2.Perspetivas do BSC</p> <p>2.1.Formulação Estratégica</p> <p>2.1.6.Política da Qualidade e da Responsabilidade Social</p> <p>2.2.3.Mapa Estratégico</p> <p>2.2.4.Software Cognos</p> <p>2.4.2.Círculo de Progresso</p> <p>3.1.Mapa de Processos</p> <p>3.2.Processos Operacionais/Nucleares</p> <p>3.3.Processos de Suporte</p> <p>3.4.Processo Transversal</p> <p>3.5.Articulação dos Processos do SIG com os Referenciais da A3ES</p> <p>4.4.Definições e Abreviaturas</p> <p>4.6.Correspondência dos Requisitos ISO 9001, NP 4469 no SIG do Politécnico de Portalegre</p> <p>4.7.Revisão (análise crítica) do Sistema de Gestão</p> |
| janeiro/2016 | 12 | <p>2.4.3.Grupos de Melhoria Contínua</p> <p>4.5. Procedimentos</p> |

| | | |
|---------------------|-----------|--|
| <p>janeiro/2017</p> | <p>13</p> | <p>1.1. Introdução 1.3. Caracterização do Politécnico de Portalegre 1.4. Organograma 2. Sistema integrado de gestão (SIG) 2.1.6. Política da qualidade e da responsabilidade social 2.2.3. Mapa Estratégico 2.2.4. Software Cognos 2.4.1. Metodologia dos processos 2.4.2. Gestão do Sistema 2.4.3. Grupos de melhoria contínua 3.1. Mapa de Processos 3.2. Processos Operacionais/Nucleares 3.3. Processos de Suporte 3.5. Articulação dos Processos do SIG com os Referenciais da A3ES 4.2. Organização do manual 4.3. Alterações ao manual de gestão 4.4. Definições e Abreviaturas 4.5. Procedimentos 4.6. Correspondência dos Requisitos ISO 9001, NP 4469 no SIG do Politécnico de Portalegre 4.7. Revisão (análise crítica) do Sistema de Gestão</p> |
| <p>abril/2018</p> | <p>14</p> | <p>Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual 1.2. Compromisso da gestão de topo 2. Sistema integrado de gestão (SIG) 2.1.4. Análise SWOT 2.1.6. Política da qualidade e da responsabilidade social 2.2.3. Mapa Estratégico 2.3. SIADAP e SIADDOC 2.4.2. Gestão do Sistema 3.1. Mapa de Processos 3.3. Processos de Suporte 3.5. Articulação dos Processos do SIG com os Referenciais da A3ES 4.3. Alterações ao manual de gestão 4.4. Definições e Abreviaturas 4.6. Correspondência dos Requisitos ISO 9001, NP 4469 no SIG do Politécnico de Portalegre</p> |

| | | |
|---------------|----|--|
| junho/2019 | 15 | Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual Sistema Integrado de Gestão (SIG) Grupos de Melhoria Contínua Processos do Sistema de Gestão da Qualidade Definições e Abreviaturas Procedimentos |
| Março/2020 | 16 | Revisão geral |
| Novembro/2021 | 17 | Integração do sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal/revisão dos estatutos do Politécnico |
| Janeiro/2022 | 18 | Revisão geral/correções de texto |
| Janeiro/2023 | 19 | Revisão geral/correções de texto |

3. CARATERIZAÇÃO DO INSTITUTO

3.1. DESCRIÇÃO

O Instituto Politécnico de Portalegre é uma instituição pública de Ensino Superior.

O Politécnico de Portalegre integra quatro Escolas - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (ESECS), Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), Escola Superior de Saúde (ESS), em Portalegre, e a Escola Superior Agrária de Elvas (ESAE) - vocacionadas para projetos de ensino e formação que asseguram o ensino, a formação, a investigação e outras atividades no respetivo âmbito científico, pedagógico, técnico e artístico.

Integra também unidades funcionais de suporte à atividade académica, à atividade de investigação e inovação, à atividade de gestão e serviços à comunidade. São estas a o Centro de Línguas e Culturas (CLiC), o Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI), o Gabinete de Empreendedorismo e Emprego (GEE), o Gabinete de Investigação e Inovação (GII) e o Gabinete de Relações Internacionais (GRI).

O Politécnico Integra ainda os Serviços de Ação Social (SAS) que incluem Alimentação, Alojamento e Gabinete Psicopedagógico e que constituem também uma unidade orgânica do Politécnico.

Os Serviços asseguram funções permanentes orientadas para o apoio técnico ou administrativo às atividades do IPP e das suas diversas unidades orgânicas.

Os Serviços Gerais englobam os Serviços Académicos, os Serviços de Aquisições e Aprovisionamento, os Serviços de Arquivo e Gestão Documental, os Serviços Auxiliares e de Manutenção, os Serviços de Gestão Financeira e Orçamental, os Serviços de Informática e os Serviços de Recursos Humanos.

O Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) constitui um serviço de suporte técnico ao sistema integrado de gestão do Instituto.

O Politécnico de Portalegre foi criado legalmente em 1980, mas iniciou o seu funcionamento, com a nomeação do Presidente da primeira comissão instaladora em 1989.

A ESECS deu início às suas atividades em 1985, a ESTG em 1989 e a ESAE em 1995. A atual ESS (ex-Escola Superior de Enfermagem) integrou o Politécnico de Portalegre em 2001.

Nas suas quatro Escolas, o Politécnico oferece vários cursos de licenciatura e de mestrado, bem como pós-graduações e cursos de técnicos superiores profissionais (CTeSP), havendo também já a possibilidade de ensino em regime b-learning nos cursos de mestrado e pós-graduação.

A oferta formativa do Politécnico de Portalegre abarca áreas diversificadas do saber, de acordo com a matriz formativa de cada uma das suas escolas. A educação/formação, a ação social, o turismo, o jornalismo/comunicação, a gestão, a engenharia e tecnologia, a informática, o design, o marketing, a agricultura, a equinicultura, a enfermagem e as tecnologias da saúde são as áreas fundamentais do saber que sustentam a formação, a investigação e a intervenção do Politécnico e das suas escolas.

O Politécnico de Portalegre tem como uma das suas grandes preocupações o desenvolvimento regional, tendo uma forte relação com a comunidade envolvente. Por outro lado, preocupa-se em acompanhar a inserção profissional dos seus alunos, criando condições para a sua fixação na região. Apesar desta forte aposta regional, o Politécnico não descarta o intercâmbio e as relações externas nacionais e internacionais.

Neste sentido, o Gabinete de Investigação e Inovação, o Núcleo de Formação Contínua, o Centro de Línguas e Culturas, o Gabinete de Empreendedorismo e Emprego, o Gabinete de Relações Internacionais e o Gabinete Europe Direct, são apostas fortes e consolidadas de unidades de intervenção do Instituto Politécnico de Portalegre.

Em 2015, surge uma nova aposta do Politécnico de Portalegre, na participação ativa no desenvolvimento da região a BioBIP. A BioBIP – Bioenergy and Business Incubator of Portalegre – é uma estrutura do Politécnico vocacionada para a incubação de empresas e/ou projetos, essencialmente de base tecnológica, relacionados com as áreas formativas do Instituto, ou com o aproveitamento dos recursos da região. A direção da BioBIP é assegurada pelo Gabinete de Empreendedorismo e Emprego do Politécnico de Portalegre, cabendo-lhe a gestão global das atividades da estrutura e do conjunto dos recursos materiais e humanos que se lhe encontrem adstritos.

Articulando as áreas do Empreendedorismo e Emprego com a Investigação e Inovação a BioBIP incubadora de base tecnológica possui espaços para incubação de empresas e uma nave de produção de bioenergias. Este equipamento integra igualmente o Laboratório Circular do Alentejo, em parceria com a CCDRA, bem como o Fórum de Energia e Clima, e o Laboratório de apoio à floresta, o AGIFR. Em 2020 e 2021, a BioBIP, a partir de um novo projeto, BioBIP2 TECH TRANSFER, vê aumentado o seu espaço de incubação, tendo em vista a inclusão de outros laboratórios nas áreas tecnológicas e digitais para apoiar o desenvolvimento das empresas e para cruzar formação-investigação-empresas, e aproximar em definitivo o ensino e a aprendizagem deste triângulo estratégico para o desenvolvimento do Politécnico e da região.

Desde 2019, o Politécnico dispõe de uma unidade de investigação acreditado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). Esta unidade – o VALORIZA – tem o seu foco na investigação e valorização dos recursos endógenos, assumindo os territórios desfavorecidos, de baixa densidade e de características transfronteiriças, como um campo de pesquisa com características específicas, enquadráveis na missão institucional de uma instituição de ensino superior politécnico, de implantação regional e transfronteiriça, como é o Politécnico de Portalegre.

O VALORIZA tem ligações privilegiadas ao tecido socioeconómico da região envolvente, mediante uma abordagem próxima e envolvente das entidades ligadas aos setores público e privado, com especial destaque para algumas empresas que operam na região, consubstanciando uma forte rede de parcerias.

A sua equipa de investigadores, com diferentes afiliações institucionais a universidades e politécnicos, reúne competências, reconhecidas e validadas cientificamente, no plano nacional e internacional, em múltiplos domínios do conhecimento (ciências da engenharia e da agronomia, economia e gestão, ciências sociais, educação e tecnologias de informação).

O VALORIZA está organizado, de forma inter e transdisciplinar, num grupo de investigação único, concentrando o seu foco de investigação principal em três áreas temáticas:

- (i) energia e valorização de resíduos
- (ii) produção sustentável e ambiente
- (ii) valorização de territórios transfronteiriços de baixa densidade

Assumindo-se como uma UI fortemente comprometida com o território onde a sua entidade de gestão principal opera, integra um conjunto de preocupações, de natureza científica e tecnológica, a saber: a Alimentação e Floresta, a Economia dos Recursos Minerais, Naturais e Ambientais, as Tecnologias Críticas e a Energia, bem como a Economia Social.

Neste contexto, assume particular relevância a realização de projetos e de outras dinâmicas de investigação científica, potenciando o trabalho em rede e de cooperação transfronteiriça, dando continuidade a uma prática levada a cabo pela respetiva equipa de investigação. A participação e integração do Politécnico de Portalegre no Laboratório Colaborativo Nacional para as Bio refinarias, o COLAB BIOREF, conjuntamente com outras instituições de ensino superior, centros de investigação e empresas, é deste aspeto um bom exemplo.

A preocupação social tem sido lema e aposta do Politécnico, desde a sua fundação. A criação e aprofundamento dos serviços de ação social, o desenvolvimento de ensino de qualidade e de excelência, o apoio à comunidade escolar, o apoio aos diplomados na inserção na vida ativa e a interação com o meio envolvente são preocupações dominantes. Mas também a inclusão social, a criação de condições para a prática desportiva, a preocupação com a saúde e a segurança de alunos, docentes e funcionários são práticas sociais do Politécnico de Portalegre que se vão afirmando institucionalmente.

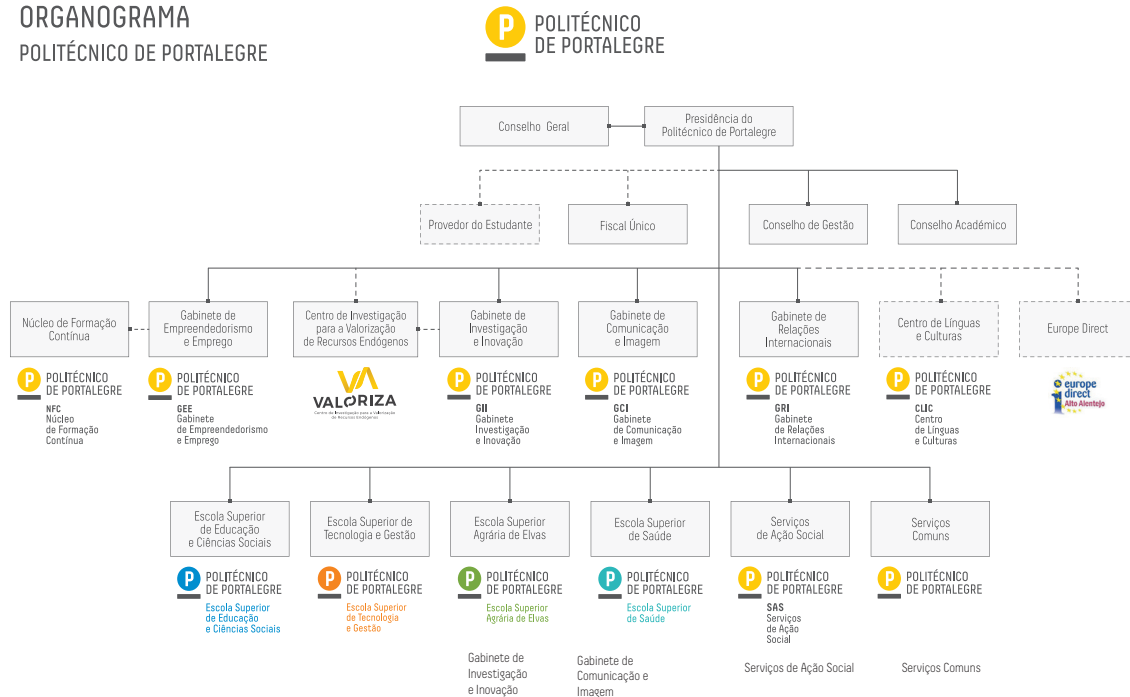
De forma coerente com as suas preocupações e princípios, o Politécnico de Portalegre vai criando condições cada vez mais sustentáveis de apoio à comunidade, favorecendo a prática do voluntariado de alunos e colaboradores, bem como criando condições para fazer frente a situações internas de emergência social, nomeadamente desenvolvendo o Gabinete de apoio psicopedagógico, que possui um conjunto alargado de programas de trabalho e de intervenção.

Na sequência deste caminho institucional já percorrido, surge em 2019 a intenção de concretizar mais um passo determinante, numa perspetiva de melhoria contínua, em torno da temática da conciliação da vida profissional,

familiar e pessoal. Neste sentido, o Politécnico integrou os requisitos da Norma NP 4552: 2016 no seu sistema integrado de gestão, tendo obtido a certificação em fevereiro de 2022..

3.2. Organograma

ORGANOGRAMA POLITÉCNICO DE PORTALEGRE



3.3. Missão, visão e valores

MISSÃO

O Instituto Politécnico de Portalegre é a Instituição Pública de Ensino Superior que cria, transmite e difunde o conhecimento, orientado profissionalmente, através da formação e qualificação, de alto nível, para públicos diferenciados, em momentos vários dos percursos académico e profissional, e da investigação e desenvolvimento tecnológico para a promoção das comunidades, em cooperação com entidades regionais, nacionais e internacionais.

VISÃO

UM POLITÉCNICO GLOCAL - que seja capaz de desenvolver respostas locais aos desafios globais; que seja motor de desenvolvimento fomentando a participação pública e a cidadania; que crie condições para garantir a igualdade de oportunidades para todos; que promova os objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS), fomentando a gestão colaborativa baseada em princípios de rigor, transparência e reconhecimento do mérito; que valorize a criatividade, a inovação, o empreendedorismo e liberdade científico-pedagógica; e que promova a saúde, o bem-estar e respeito pelo próximo, exercendo a sua missão com total independência face aos poderes instituídos, qualquer que seja a sua origem, natureza e forma, valorizando acima de tudo as pessoas e a autonomia institucional.

VALORES

São valores do Instituto Politécnico de Portalegre:

Excelência organizacional – Exceder as expectativas das partes interessadas externas com elevado padrão motivacional dos colaboradores.

Ética e transparência – Vínculo dos colaboradores do Politécnico de Portalegre a uma conduta de rigor, zelo e transparência, estimulando o diálogo e a partilha de informação.

Subsidiariedade – O Politécnico de Portalegre acredita na capacidade e na autonomia das partes interessadas, internas e externas, para manterem a ordem social e o bem comum, intervindo apenas na incapacidade destas.

Envolvimento e orientação para as partes interessadas – Trabalhar sempre e com as partes interessadas.

Desenvolvimento sustentável – Alcançar de maneira equilibrada o crescimento do Politécnico de Portalegre e o bem-estar das Partes Interessadas, fazendo um uso racional dos recursos disponíveis

3.4. Princípios da Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação

Na definição da sua **Política**, o Politécnico de Portalegre assume os princípios de **Qualidade**

- Focalização no Cliente
- Liderança
- Comprometimento das pessoas
- Abordagem por processos
- Melhoria
- Tomada de decisões baseada em evidências
- Gestão das relações

Na definição da sua **Política**, o Politécnico de Portalegre assume os princípios de Responsabilidade Social

- Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e dos regulamentos aplicáveis;

- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Conduta ética no desenvolvimento da atividade de acordo com os princípios aceites de correta ou boa conduta;
- Transparência, partilha de informação e comportamento aberto na relação com as partes interessadas;
- Reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização;
- Reconhecimento dos aspetos da responsabilidade social diretos e indiretos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos;
- Adoção do princípio da precaução;
- Privilégio à prevenção da poluição na origem;
- Atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto;
- Responsabilização pelas ações e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
- Integração dos aspetos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão;
- Não regressão, isto é, não utilizando as disposições desta Norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização.

Na definição da sua Política, o Politécnico de Portalegre assume os princípios da Conciliação:

- Igualdade e não discriminação perante todas as pessoas;
- Conciliação na organização do trabalho, levando em conta as necessidades familiares, pessoais e

sociais dos trabalhadores;

- Responsabilização pelas ações e omissões da organização no impacto nas partes interessadas, na economia e na sociedade;
- Transparência ao nível das políticas, decisões e atividades;
- Conduta Ética baseada em valores de honestidade, equidade e integridade perante os seus trabalhadores, partes interessadas e sociedade em geral;
- Respeitar, considerar e responder aos interesses das suas partes interessadas.

3.5. Política da Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação

O Politécnico de Portalegre, através dos seus órgãos dirigentes e da sua comunidade académica, compromete-se com o desenvolvimento de uma política de cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e outros que o Instituto subscreva, com o envolvimento das partes interessadas, nas suas diferentes atividades e no seu sistema de gestão, com a implementação de um processo dinâmico de melhoria contínua no desenvolvimento dos seus processos e atividades, e com total respeito pelos princípios de responsabilidade social e da conciliação, definindo os objetivos de qualidade, responsabilidades social e conciliação em resposta aos aspetos de responsabilidade e conciliação significativos identificados, visando a satisfação das suas partes interessadas significativas.

No desenvolvimento da política de Responsabilidade Social, assente no seu Código de Ética, o Politécnico de Portalegre identificou as seguintes preocupações:

- O ensino de qualidade e excelência;
- O apoio aos diplomados na inserção na vida ativa;
- A inclusão social;
- A saúde;

- O apoio à comunidade escolar;
- A segurança;
- O voluntariado;
- A sustentabilidade dos postos de trabalho dos colaboradores;
- O apoio em situações de crise resultantes de emergências sociais;
- O reconhecimento do mérito;
- A prática desportiva;
- O impacte no ambiente;
- A interação com o meio envolvente;
- O desenvolvimento de investigação aplicada;
- A valorização dos recursos endógenos.

A resposta a estas preocupações está refletida nos programas de Responsabilidade Social, disponíveis na página de internet do Politécnico de Portalegre.

As partes interessadas e os aspetos de Responsabilidade Social depois de definidos são revistos periodicamente, de acordo com procedimento estabelecido para o efeito.

A política da Qualidade e Responsabilidade Social enquadra e sustenta o Plano Estratégico de Desenvolvimento plurianual.

Comprometemo-nos, igualmente, a implementar uma política de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, como condição para uma efetiva igualdade entre homens e mulheres, de bem-estar e de sustentabilidade de qualidade de vida dos nossos colaboradores. Nesse sentido, assumimos os seguintes compromissos:

- Adotar medidas orientadas para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores, com vista à conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos colaboradores;
- Garantir o cumprimento dos princípios e valores fundamentais da Conciliação, assumindo o compromisso com os colaboradores em três áreas de atuação: boas práticas laborais, serviços e benefícios, e apoio profissional e desenvolvimento pessoal.

3.6. Plano Estratégico de Desenvolvimento

O Plano Estratégico de Desenvolvimento plurianual assenta em vários domínios de intervenção que se concretizam em diversos objetivos estratégicos.

Cada um destes objetivos pressupõe a determinação de ações que conduzam à sua concretização. O desempenho do politécnico, orientado pela estratégia definida, é monitorizado e avaliado através dos indicadores associados às diversas ações, cujas metas são definidas previamente pela Presidência do Instituto. O Plano Estratégico de Desenvolvimento está descrito em documento próprio.

4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

4.1. Âmbito

Foi definido como âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, do Sistema de Responsabilidade Social e do Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal o seguinte:

“Formação, investigação e desenvolvimento científico e tecnológico, Serviços à comunidade, Serviços sociais e conciliação, em todas as unidades orgânicas do Politécnico de Portalegre”.

4.2. Partes interessadas

Na Política de Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação, o Politécnico de Portalegre assume o compromisso com a satisfação das suas partes interessadas. Neste sentido, identificou as partes interessadas bem como as suas necessidades e expeativas, procurando identificar as ações que vão ao encontro daquelas necessidades e expeativas, com particular atenção às Partes Interessadas significativas, através de diversos mecanismos de envolvimento. Regularmente, é feita a revisão de partes interessadas, necessidades e expeativas, conforme definido em procedimento próprio. O Politécnico de Portalegre mantém, permanentemente, uma lista das suas Partes Interessadas, bem como das necessidades e expeativas associadas.

4.3. Organização do sistema

O Sistema Integrado de Gestão do Politécnico, integra-se numa filosofia de gestão integrada, onde se inclui o sistema de gestão da qualidade, o sistema de gestão da responsabilidade social, o sistema de gestão da Conciliação, o sistema de avaliação de trabalhadores docentes e não docentes, bem como a metodologia BSC – Balanced Scorecard, configurando-se, assim, num Sistema Integrado de Gestão (SIG).

Os sistemas de gestão da qualidade, da responsabilidade social e da conciliação estão certificados pelas

Normas ISO 9001:2015 e NP 4469:2019, respetivamente. O sistema de garantia da qualidade foi certificado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

A presente organização do SIG, teve em linha de conta os referenciais da A3ES para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, aprovados em outubro de 2016.

A atual revisão do sistema teve ainda como princípio orientador, a nova versão dos estatutos do Politécnico de Portalegre e suas Escolas, aprovados e implementados durante o ano 2016 e revistos em 2021.

4.4. Gestão do sistema

A responsabilidade pela garantia da qualidade, da responsabilidade social e conciliação não é exclusiva dos responsáveis da Gestão de Topo, mas sim um privilégio repartido por todos os colaboradores do Politécnico de Portalegre e dos elementos que em seu nome desenvolvem atividades.

A Gestão do sistema é assegurada por duas estruturas: o Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade (CEAQ) e o Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ).

O CEAQ é constituído pelo Presidente, pelo Vice-Presidente do Politécnico de Portalegre, pelos Diretores das Escolas, pelo Administrador do Politécnico e por um elemento da coordenação do GAQ. Integra ainda um consultor interno, um consultor externo e um estudante.

O GAQ é um serviço do Politécnico de Portalegre, previsto nos seus estatutos, cujas funções e competências se resumem de seguida:

- Recolher e fornecer os dados para o desenvolvimento da autoavaliação e avaliação externa dos ciclos de estudo do Politécnico de Portalegre;

- Assegurar em permanência o reporte de informação à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) relativamente à acreditação dos ciclos de estudo, à acreditação do sistema interno de garantia da qualidade e avaliação institucional;

Auscultar regularmente as necessidades e os níveis de satisfação das partes interessadas, bem como proceder ao tratamento, análise e divulgação dos respetivos resultados;

Operacionalizar os questionários a aplicar às diversas partes interessadas que lhe venham a ser solicitados pelas diversas estruturas e serviços do Politécnico de Portalegre;

Garantir o suporte técnico e operacional do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e garantir a atualização do repositório documental do sistema;

Assegurar a gestão integrada e a melhoria contínua do SIG, bem como as interfaces com as estruturas em cada Unidade Orgânica, assegurando, simultaneamente, o acompanhamento das atividades dos grupos de melhoria contínua;

Acompanhar e controlar o tratamento de ocorrências, reclamações e não conformidades;

Preparar e acompanhar o desenvolvimento do programa de auditorias;

Garantir a atualização dos indicadores do Mapa Estratégico e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);

Assegurar a disponibilização e atualização da informação requerida pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e padrões europeus de qualidade;

Assegurar em permanência o reporte de informação às entidades certificadoras das normas ISO;

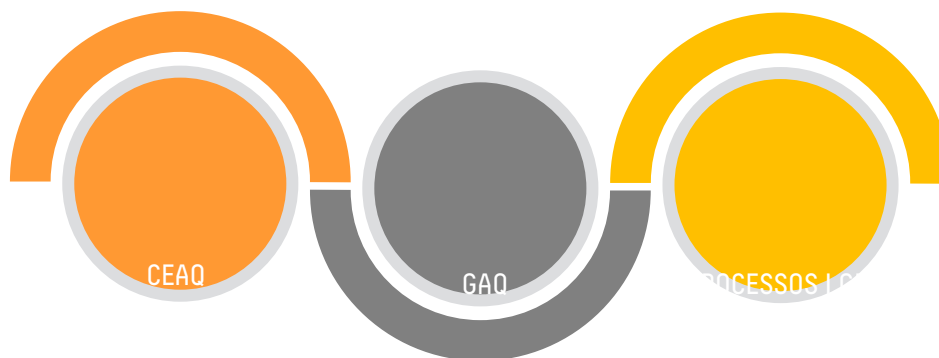
Acompanhar o cumprimento do plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, assegurando a implementação de auditorias e elaboração de relatórios anuais.

O GAQ é coordenado por um chefe de divisão, que reporta ao Presidente do Politécnico de Portalegre.

Todas as questões de gestão corrente do SIG são discutidas com o Presidente que as aprova e estabelece as linhas de ação necessárias à prossecução da Política de Qualidade aprovada pelo CEAQ.

Compete genericamente ao Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade:

- a) Colaborar com a Presidência na definição da Política de Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação do Politécnico de Portalegre
- b) Articular a Política de Qualidade e Responsabilidade Social e Conciliação com os órgãos e estruturas do Politécnico de Portalegre, Escolas, Unidades de Investigação e Unidades Funcionais.
- c) Identificar os fatores externos que influenciam o Politécnico de Portalegre.
- d) Identificar as necessidades e expectativas das partes interessadas do Politécnico de Portalegre
- e) Aprovar organização do SIG e respetivas revisões
- f) Designar os membros e gestores de processo dos grupos de melhoria contínua
- g) Coordenar os trabalhos de Revisão pela Gestão
- h) Avaliar os resultados do desempenho do sistema



4.5. Abordagem por processos

A abordagem por processos consiste na organização do trabalho por áreas funcionais, congregando todos os trabalhadores, docentes e não docentes, que, em diferentes Unidades Orgânicas (UO), desempenham as mesmas funções. Neste sentido, para implementar a Política de Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação, foram constituídos Grupos de Melhoria Contínua (GMC). Criados com o propósito de fomentar o trabalho em equipa, são o elemento chave na busca das Melhores Práticas, que nos permitam maximizar todos os nossos recursos. Em todos estes grupos predomina uma metodologia comum: matriz, atas de reuniões, planos de melhorias, avaliação de resultados e relatórios.

Os GMC, que abrangem todas as áreas funcionais do Instituto, desenvolvem atividades que promovem o cumprimento dos objetivos definidos no Plano Estratégico de Desenvolvimento, tendo em consideração os referenciais da A3ES.

Para constituição do GMC o CEAQ convida um elemento de cada uma destas áreas para integrar um grupo de primeira linha, reunindo os representantes das diversas áreas que, pela sua natureza, melhor se poderão articular para, em conjunto, dar resposta aos objetivos definidos nos referenciais da A3ES.

Os representantes das áreas não são necessariamente dirigentes, sendo que esta função pode ser rotativa.

A escolha do representante, em cada momento, resulta do consenso entre as áreas e o CEAQ.

Sempre que possível, os GMC dos processos nucleares deverão contar com a participação de estudantes. A escolha dos estudantes será da responsabilidade dos respetivos gestores do processo e das direções das Escolas.

A presença dos estudantes não é obrigatória em todos os momentos da atividade do grupo, devendo, porém, ser convocados sempre que os assuntos a tratar sejam direcionados aos seus interesses.

A presença dos estudantes nos GMC deverá obedecer à rotatividade correspondente à presença dos estudantes na Escola e/ou órgãos.

Com esta filosofia de constituição e gestão é assegurada a participação de todas as UO e áreas funcionais.

Estes grupos de trabalho são o garante da melhoria permanente, de forma equilibrada, em todas as Unidades Orgânicas do Instituto, gerando ganhos de eficiência bastantes significativos.

Os grupos reúnem periodicamente. Têm a responsabilidade da gestão do processo, respondem pelo cumprimento da matriz, analisam os relatórios do Balanced Scorecard, com os indicadores que lhe dizem respeito, e propõem aos órgãos de gestão soluções para melhorarem os seus serviços.

Cada grupo estabelece os modos de atuação (incluindo responsáveis e calendarização) através de Instruções de Trabalho.

Dependendo da importância das matérias, os grupos de melhoria contínua propõem ao Conselho Académico ou ao Conselho de Gestão (dependendo da natureza dos assuntos) a realização de procedimentos genéricos, cuja implementação se deve aplicar a todo o Instituto, estabelecidos através de Deliberações daqueles órgãos.

Os próprios grupos podem sugerir a inclusão ou saída de novos elementos, sendo esta proposta apreciada e validada pelo CEAQ.

Cada Grupo tem um coordenador (gestor de processo), ao qual, para além das funções inerentes a todos os elementos do grupo, acresce a missão de convocar e garantir, em termos logísticos, o funcionamento do grupo, bem como articular com o GAQ, designadamente na elaboração do documento anual de Revisão pela Gestão.

Preferencialmente, o Gestor de Processo deverá ter formação nas Normas pelas quais o Politécnico de Portalegre está certificado.

À semelhança do que acontece com a seleção dos representantes das áreas, a escolha do Gestor de Processo resulta do consenso entre os membros do GMC e o CEAQ.

Tendo em vista a melhoria contínua do sistema, cada grupo assenta o seu trabalho na:

- Compreensão e antecipação das necessidades dos nossos clientes internos e externos procurando elevar, permanentemente, os padrões de satisfação dos mesmos;
- Maximização dos impactos positivos e a minimização dos impactos negativos sobre as partes interessadas;

- Compreensão por todos os funcionários internos ou em nome do Politécnico de Portalegre, de todos objetivos da qualidade, da responsabilidade social e da conciliação e da sua importância e o encorajamento para contribuir com ações e sugestões de melhoria;
- Correção imediata dos erros detetados e a melhoria dos processos para eliminar a sua ocorrência no futuro;
- Evolução profissional dos colaboradores através da qualificação, de uma adequada conjugação entre formação e prática e disponibilização de um ambiente de trabalho salutar e desafiante;
- Consolidação de uma cultura de inovação como mais-valia organizacional.

Ao longo dos anos os processos do SIG têm vindo a ser revistos de acordo com a alteração do contexto interno e externo da Instituição.

A identificação dos processos, bem como a sua articulação com os referenciais da A3ES, está descrita no ponto seguinte. A articulação com os requisitos das Normas ISO 9001 e NP 4469, está identificada no anexo 5.1

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e o Sistema de Gestão da Conciliação são transversais a toda a Instituição. Assim, os diferentes grupos de melhoria contínua incorporam nos seus objetivos, atividades e indicadores, os princípios de responsabilidade social e conciliação assumidos pela Instituição e desenvolvem programas que possibilitem ou facilitem os objetivos de Responsabilidade Social e Conciliação definidos pelo Politécnico de Portalegre.

No que concerne ao sistema de gestão da conciliação, terão particular importância, na implementação e gestão de programas de conciliação o processo de gestão de recursos, onde se inclui o serviço de recursos humanos, o gabinete de avaliação e qualidade e, naturalmente, a gestão de topo.

4.6. Processos do sistema

A atual organização do sistema vigora desde abril de 2019 e integra os seguintes processos:

ENSINO E FORMAÇÃO

Objetivos: definir procedimentos para criação, aprovação e avaliação da oferta formativa; promover a uniformização de procedimentos e respetiva regulamentação aplicada aos estudantes, designadamente a referente à admissão, progressão, avaliação, reconhecimento e certificação, garantindo as condições e apoio necessários para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas.

INVESTIGAÇÃO INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Objetivos: promover, valorizar e avaliar a atividade de I&D / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível; promover a colaboração interinstitucional e com a comunidade.

INTERNACIONALIZAÇÃO

Objetivos: promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de cooperação internacional

GESTÃO DE RECURSOS

Objetivos: estabelecer mecanismos que permitam planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais e humanos, com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

COMUNICAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

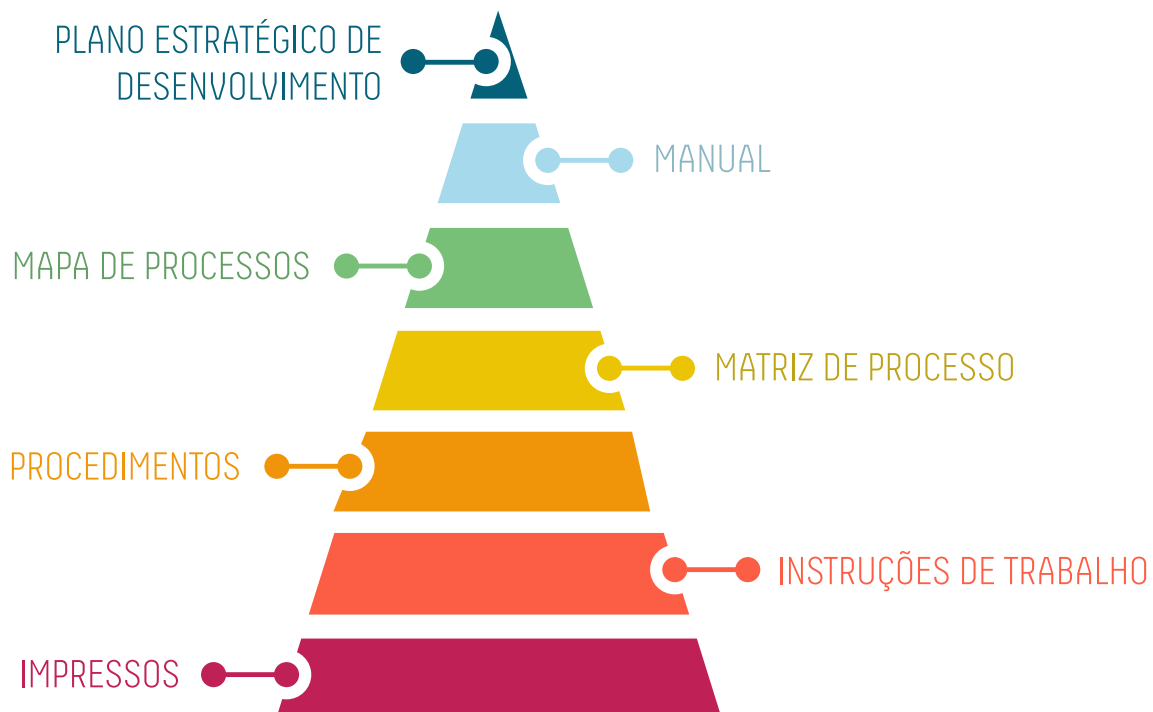
Objetivos: desenvolver ferramentas que garantam a recolha, análise e divulgação de informação às diferentes Partes Interessadas.

Articulação dos processos com os referenciais da A3ES

| REFERENCIAIS DA A3ES | GRUPO DE MELHORIA CONTÍNUA/SERVIÇOS |
|---|--|
| Referencial (2) <i>Conceção e aprovação da oferta formativa</i> | ENSINO E FORMAÇÃO |
| Referencial (3) <i>Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante</i> | |
| Referencial (4) <i>Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação</i> | |
| Referencial (5) <i>Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos</i> | |
| Referencial (6) <i>Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível</i> | INVESTIGAÇÃO, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO |
| Referencial (7) <i>Colaboração interinstitucional e com a comunidade</i> | |
| Referencial (8) <i>Internacionalização</i> | INTERNACIONALIZAÇÃO |
| Referencial (9) <i>Recursos Humanos</i> | GESTÃO DE RECURSOS |
| Referencial (10) <i>Recursos materiais e serviços</i> | |
| Referencial (11) <i>Gestão da informação</i> | COMUNICAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO |
| Referencial (12) <i>Informação pública</i> | |
| Referencial (1) <i>Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade</i> | CONSELHO ESTRATÉGICO PARA A AVALIAÇÃO E QUALIDADE GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE |
| Referencial (13) <i>Caracter cíclico da garantia externa da qualidade</i> | |

4.7. Estrutura documental

Os documentos constituintes do Sistema Integrado de Gestão encontram-se organizados da seguinte forma:



PLANO ESTRATÉGICO DE DESENVOLVIMENTO

Documento quadrienal que estabelece os objetivos e indicadores determinados para fazer face à Política definida na Instituição.

MANUAL

Documento orientador da organização do sistema.

MAPA DE PROCESSOS

Documento orientador do sistema que estabelece as relações entre processos e órgãos do Instituto, por forma a garantir o cumprimento dos objetivos definidos no Plano Estratégico de Desenvolvimento (anexo 5.2).

MATRIZ DE PROCESSOS

Os Grupos de melhoria contínua orientam as suas atividades de acordo com o definido na respetiva Matriz de processo. Neste documento são estabelecidos os objetivos e indicadores do grupo, as atividades desenvolvidas para atingir os objetivos definidos, explicitando para cada uma das atividades os intervenientes, bem como informação/documentação associada para as entradas e saídas, de suporte ao início e final da atividade, respetivamente (anexo 5.3).

PROCEDIMENTOS:

Com a implementação do sistema integrado de gestão foram estabelecidos diversos procedimentos que visam regular a execução de tarefas de âmbito geral e cuja aplicação se refere a todo o Instituto. Os procedimentos são revistos periodicamente pelo GAQ, de modo a garantir a manutenção da sua adequação. Sempre que necessário, os procedimentos são corrigidos/adaptados às atuações que se consideram convenientes para garantia da manutenção do sistema integrado de gestão.

Por iniciativa da gestão do sistema poderão ser criados e/ou eliminados procedimentos.

O GAQ disponibilizará, permanentemente, na plataforma PAE, todos os procedimentos em vigor, divulgando as alterações que ocorrerem a todo o Politécnico de Portalegre.

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Cada grupo estabelece os modos de atuação, onde determina as tarefas, responsáveis e calendarização através de Instruções de Trabalho. As instruções de trabalho são verificadas pelo GAQ e aprovadas pelo Conselho de Gestão. Após aprovação, serão disponibilizadas no PAE.

IMPRESSOS

Todos os impressos, documentos e registos, são controlados de acordo com o estabelecido no Procedimento 5.

Toda a documentação do sistema está disponível na plataforma PAE.

4.8. Monitorização, avaliação e melhoria contínua

4.8.1. Instrumentos

QUAR

Sendo o Plano Estratégico de Desenvolvimento um documento que reflete um programa plurianual, existe, no entanto, um outro instrumento de gestão e planeamento que define para o Politécnico de Portalegre os objetivos a atingir anualmente. Este instrumento é o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), no âmbito do SIADAP, aprovado pelo Conselho Coordenador da Avaliação do Instituto.

Elaborado o QUAR, tendo por base este instrumento, cada Grupo de Melhoria Contínua define os objetivos associados aos respetivos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, disponíveis nas matrizes de processo.

INDICADORES

A avaliação de desempenho dos Grupos de Melhoria Contínua faz-se através de indicadores. A sua determinação e prossecução são efetuadas em intervalos definidos com o objetivo de quantificar e consequentemente permitir melhorar continuamente a sua eficiência e a sua eficácia.

O Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade, através do Gabinete de Avaliação e Qualidade, assegura a vigilância contínua do desempenho dos diferentes processos.

Sempre que os indicadores não atingem as metas previamente definidas, são elaborados planos de ação, tendo em vista a correção dos desvios registados.

O mapa de indicadores integra todos os indicadores do Sistema, com todos os detalhes (cálculo do indicador, periodicidade, responsável, meta) que esclarecem quer a sua interpretação quer a responsabilidade da sua determinação e monitorização/avaliação.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Cada Grupo de Melhoria Contínua estabelece os seus próprios mecanismos de monitorização e autoavaliação, de acordo com as atividades que desenvolve.

A compilação destes instrumentos está disponível no anexo 5.6

BALANCED SCORECARD

Na construção do Balanced Scorecard foi seguida a metodologia original do modelo, de Kaplan e Norton, composta pelas quatro perspetivas - financeira, cliente, processos internos, aprendizagem e crescimento.

Quatro perspetivas ligadas entre si através de relações de causa e efeito, em torno do eixo central que é a estratégia.

Sinteticamente, sobre as perspetivas, pode-se referir o seguinte:

1º - Perspetiva dos Clientes/Alunos/Comunidade: **como somos vistos pelos nossos Clientes/Alunos/Comunidade.**

2º - Perspetiva dos Processos Internos: **onde temos de ser excelentes.**

3º - Perspetiva da Aprendizagem e Crescimento: **como podemos continuar a melhorar e a criar valor.**

4º - Perspetiva Financeira: **como gerir bem os recursos que administramos.**

Em cada perspetiva foram identificados os correspondentes objetivos e indicadores, anteriormente definidos no Plano Estratégico de Desenvolvimento.

MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico permite identificar a ligação causa-efeito determinante na organização, transversal a todas as perspetivas, requerendo uma atenção especial no acompanhamento dos resultados obtidos nos diversos indicadores.

Pela análise do Mapa Estratégico, o Conselho de Gestão estabelece planos de ações corretivas para os desvios registados, relativamente às metas definidas.

REVISÃO PELA GESTÃO

Anualmente, durante os meses de dezembro e janeiro, o CEAQ efetua a análise crítica ao Sistema Integrado de Gestão, remetendo o relatório preliminar à gestão de topo que é posteriormente apresentado numa sessão alargada do Conselho Académico do Politécnico de Portalegre, com dirigentes e representantes de órgãos e estruturas, pessoal não docente e estudantes. Nesta reunião, é feita uma reflexão de onde resultam conclusões as quais são depois consideradas no documento final da revisão pela gestão.

Este relatório pretende avaliar o desempenho e resultados de cada ano. Resulta dos contributos dos Grupos de Melhoria Contínua, sendo depois completado, harmonizado e discutido no CEAQ.

As decisões serão contributos para a elaboração dos documentos previsionais do ano seguinte.

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Anualmente, o GAQ promove a consulta às Partes Interessadas, para determinação do nível de satisfação das mesmas. Os relatórios produzidos são remetidos ao conselho de gestão que os avalia, definindo um

plano de ações corretivas para os resultados menos conseguidos.

Para além destes instrumentos, de aplicação generalizada em todo o Instituto, os Grupos de Melhoria Contínua desenvolvem e aplicam os seus próprios instrumentos, identificados no anexo 5.6.

AUDITORIAS

Anualmente, o sistema é alvo de auditorias internas e externas. Fazem parte do programa anual uma auditoria externa por parte da entidade certificadora e uma auditoria interna, sob a responsabilidade do GAQ.

O GAQ é ainda responsável pela organização da auditoria interna aos ciclos de estudo, que em cada ano letivo serão avaliados pela A3ES. Esta auditoria decorre no ano civil anterior à auditoria da A3ES.

Em cada ano é desenvolvida uma auditoria ao Plano de Prevenção de Corrupção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, assegurada pelo GAQ, bem como ao sistema de controlo interno na área financeira e recursos humanos, sob a responsabilidade do Fiscal Único.

4.8.2. Responsabilidades

O desempenho do sistema é planeado e avaliado a diversos níveis:

| INTERVENIENTES | RESPONSABILIDADES NO SISTEMA |
|--------------------|---|
| Presidência | Define Política Estabelece objetivos e indicadores estratégicos no Plano Estratégico de Desenvolvimento |
| Conselho Académico | Emite pareceres sobre resultados e planos anuais de ação Emite pareceres sobre procedimentos relacionados com a área académica |
| Conselho de Gestão | Analisa os resultados e estabelece planos de ação |
| CEAQ | Estabelece linhas orientadoras do sistema Elabora a Revisão pela Gestão |
| GAQ | Garante o funcionamento do sistema: definição de modelos e instrumentos do sistema; implementação dos mecanismos de monitorização (auditorias e avaliação de satisfação); articulação entre os GMC e CEAQ |
| GMC | Definem objetivos em função do PED Criam instruções de trabalho de suporte à sua atividade Estabelecem mecanismos de autoavaliação |

4.9. Sistema de informação

No Politécnico de Portalegre existem diversas plataformas/sistemas de informação: SIGES, para a gestão académica; Primavera para a gestão de informação contabilística, financeira e gestão de recursos humanos; Cognos, para a gestão de indicadores de todo o sistema; edoclink para a gestão documental; PAE – Plataforma de Arquitetura Empresarial do Politécnico de Portalegre – como plataforma de gestão de informação, integrando os vários sistemas utilizados na Instituição, para além de diversas funcionalidades de monitorização e gestão de diversas áreas de atividade da Instituição.

Com o objetivo armazenar, preservar, divulgar e dar acesso à produção intelectual do Politécnico (artigos publicados, comunicações aceites e publicadas em conferências, teses e dissertações aprovadas) em formato digital, é utilizado o Repositório comum, indexado pelo portal RCAAP.

A gestão de informação nas bibliotecas é feita com recurso ao software PRISMA.

Para a disponibilização da informação à comunidade, recolhida nos diferentes sistemas de informação existentes, é peça fundamental o sistema PAE, na medida em que facilita a ligação entre os diversos sistemas, permitindo melhorar a eficácia dos processos de tomada de decisão numa perspetiva de melhoria contínua, permitindo a análise de resultados e a tomada de decisão fundamentada, sobre as principais atividades na Instituição.

Descrevem-se de seguida algumas funcionalidades dos sistemas que, pelas funções que asseguram, são utilizados por todos os colaboradores docentes e não docentes: PAE e EDOC

PAE-IPP (PLATAFORMA DE ARQUITETURA EMPRESARIAL DO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE)

Ao longo dos anos, o Politécnico de Portalegre tem vindo a reforçar a sua aposta no digital, uma aposta efetuada com recurso a uma plataforma própria de apoio aos processos afetos à Comunidade Académica do Politécnico Portalegre - o PAE-IPP. A base tecnológica do PAE é composta na sua totalidade por software livre e o desenvolvimento do sistema foi totalmente concebido por Recursos Humanos do Politécnico de Portalegre. Desde cedo que esta plataforma se revelou capaz de superar todas as necessidades de integração dos inúmeros sistemas de informação, processamento e gestão documental do Politécnico, motivo pelo qual passou a ser a base central de muitos dos processos que o Politécnico tem hoje, e que são na sua maioria de processamento digital.

O Sistema PAE foi desenhado e pensado, desde a sua génese, para ser um sistema centralizado acessível na WEB e nos dispositivos móveis da comunidade, tendo como objetivo dar suporte aos processos integrados e pensados, para uniformizar os métodos de trabalho e de acesso à informação no Instituto Politécnico de Portalegre.

Todos os processos de melhoria dão entrada no processo de desenvolvimento do PAE. Os problemas são analisados numa perspetiva global, garantindo que permitam o máximo de automatização e re- aproveitamento, numa óptica de desenvolvimento de serviços, com uma base sólida e sistémica. Um exemplo deste desenvolvimento sistémico foi a adoção de práticas de produção de relatórios de avaliação dos cursos, dos docentes, entre outros, gerados de forma automática, com base em informação académica produzida durante o ano. Esta funcionalidade facilita o trabalho de análise da informação pelo corpo docente e órgãos

científico-pedagógicos, visando a melhoria do processo ensino - aprendizagem. Outro exemplo deste facto é a CLOUD IPPDrive, que foi especialmente desenvolvida para ser a base de toda a informação que existe na forma de ficheiros. O sistema de controlo de acesso à informação, bem como a sua recuperação e difusão, passa por uma zona bastante coesa e generalizada de um repositório digital, que considera autoridade, controlo de acesso, controlo de versões, agregação de duplicados e cópias de segurança. Para este efeito os sistemas de permissões baseados em ACL's foram desenvolvidas, especialmente para o universo académico, onde existem sujeitos e perfis adaptados.

O PAE constitui-se também com uma das grandes mais-valias no apoio à realização de aulas à distância. A integração do PAE com os sistemas de ensino à distância da FCCN, desde praticamente a sua génese, constituiu, de facto, uma excelente forma de adaptação às metodologias e ferramentas de ensino à distância, que apesar de não estarem embebidas na plataforma, são uma extensão da mesma, o que permite aos docentes e estudantes uma extraordinária facilidade na marcação das aulas síncronas assim como a disponibilização de sessões assíncronas, vídeos e conteúdos offline através da sua CLOUD IPPDrive.

Também aqui o núcleo funcional do PAE, que permite suportar a rede social de relacionamentos essenciais ao funcionamento do Politécnico de Portalegre, seja na relação docente-estudante, seja na relação entre os órgãos colegiais, se mostra crucial ao bom funcionamento das novas metodologias de ensino-aprendizagem.

O facto do PAE ter vindo progressivamente a ser utilizado, ao logo dos últimos anos, como forma de comunicação entre docentes e estudantes e vice-versa, considerando a facilidade de utilização seja na disponibilização de qualquer tipo de documentação através da CLOUD IPPDrive, seja na colocação de anúncios e outras informações que, para além de ficarem disponíveis na plataforma, são também objeto de notificação à comunidade interessada no mesmo momento em que são disponibilizadas, facilitou de forma preponderante a passagem para o ensino à distância.

Considerando a excelente resposta desta plataforma às necessidades decorrentes das novas metodologias de ensino à distância, foram desenvolvidas novas funcionalidades, como o chat para comunicação direta entre utilizadores da plataforma, o módulo de testes de avaliação online, e o módulo de votação para reuniões de órgãos colegiais.

No PAE estão disponíveis diversos módulos de apoio à gestão e monitorização dos processos de melhoria contínua: construção, aprovação e atualização de fichas de unidade curricular; gestão dos dossiers técnico

pedagógicos das unidades curriculares; monitorização e gestão do sistema de sugestões, preocupações, ocorrências e reclamações (helpdesk); repositório documental do sistema de gestão da qualidade, responsabilidade social e conciliação; repositório de regulamentação e legislação de apoio às diversas áreas de trabalho; gestão dos questionários de avaliação pedagógica das Unidades Curriculares, por parte dos estudantes; gestão de consentimentos e perfis de acesso, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, entre outros.

A grande vantagem deste sistema, é a sua enorme capacidade de adaptação às necessidades institucionais, a cada momento, uma vez que a equipa responsável pela sua criação e desenvolvimento é constituída na totalidade por docentes e não docentes do Politécnico de Portalegre.

EDOC – SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL E BALCÃO ÚNICO PARA A EDUCAÇÃO

A plataforma edoc – Software de Gestão Documental e Balcão Único para a Educação – é uma plataforma de suporte à desmaterialização de procedimentos, integrando, entre outros as seguintes aplicações e módulos: gestão documental, que disponibilizará simultaneamente as funções de gestão documental e de repositório de documentos; funcionalidades de assinatura digital e digitalizada através de certificados eletrónicos ou Cartão de Cidadão; plataforma de suporte ao “Balcão Único”, que permite disponibilizar serviços/formulários on-line integrados com a Gestão Documental; plataforma de suporte à Gestão Desmaterializada de Reuniões; elaboração de documentos em formato de processo numerado.

Esta solução permite a desmaterialização dos processos com a conseqüente diminuição da circulação de papel; disponibilizar um repositório único e centralizado de arquivo de documentos digitais; disponibilizar um mecanismo de arquivo/repositório centralizado de documentos, assim como assegurar um acesso rápido e um controlo efetivo de acessos sobre toda a informação que circule dentro do Politécnico; Implementar uma plataforma de Balcão Único (on-line, em qualquer local e a qualquer momento) de forma a disponibilizar todos os seus serviços regulares aos estudantes, candidatos, professores, antigos estudantes e público em geral.

5. Anexos:

5.1. Correspondência referenciais A3ES/ISO/NP/Processos

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE
 ARTICULAÇÃO COM OS REFERENCIAIS DA A3ES E REQUISITOS DA ISO 9001:2015
 REQUISITOS DA NP 4469: 2019
 REQUISITOS DA NP 4552: 2016

Rev 3: janeiro/2022

| REFERENCIAL A3ES: 1 – Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade | | |
|---|---|--|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 Mapa de processos; MSIG; Matrizes; Pastas dos processos no PAE; Cognos; Planos de ação; Planos de melhorias; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; Processos; Comissão de Ética |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | | |
| 4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade | | |
| 4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos | | |
| 5.1. Liderança e compromisso | Código de Ética; MSIG Plano Estratégico de desenvolvimento; Plano de atividades | |
| 5.2. Política | | |
| 5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais | | |
| 6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir | | |
| 6.3. Planeamento das alterações | Planos de transição | |
| 7.3. Consciencialização | Reuniões de trabalho do GAQ/ GMC; | |
| 7.4. Comunicação | Plano de comunicação; Site | |
| 7.5. Informação documentada | Procedimento 5 | |
| 8.1. Planeamento e controlo operacional | Matriz (objetivos, atividades, indicadores); Planos de ação | |

| | | |
|--|---|--|
| 8.5. Produção e prestação do serviço/ Identificação e rastreabilidade/propriedade do cliente | Registos de sumários; Pautas; DTP; Relatórios de avaliação de UC; Organização de processos de alunos, docentes e não docentes; Processos de clientes (prestação de serviços); Dossiers de projetos; Regulamentos de bibliotecas e arquivo; Sistema de backup; | |
| 8.7. Controlo de saídas não conformes | Helpdesk | |
| 10.2. Não conformidade e ação corretiva | Controlo dos planos de ação | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2. Satisfação do cliente | Cognos; Avaliação de satisfação de PI; Tratamento de ocorrências e reclamações; Controlo dos planos de ação | |
| 9.2. Auditoria interna | Programa e Relatórios de auditoria; procedimento de auditoria | |
| 9.3. Revisão pela Gestão | Revisão pela gestão | |
| 10.3. Melhoria Contínua | Planos de melhorias | |

REFERENCIAL A3ES: 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa

| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
|--|---|---|
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ Ensino e Formação; Investigação, Inovação e Desenvolvimento |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de Partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 8.2.2. Determinação de requisitos para produtos e serviços | Regulamentos; Instruções de trabalho de EF Fichas de UC; DTP | |
| 8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços | | |

| REFERENCIAL A3ES: 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante | | |
|---|---|------------------------------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7 | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; EF; CSI |
| 7.4. Comunicação | site | |
| 7.5. Informação documentada | Regulamentação de avaliação de estudantes | |
| 8.2.2. Determinação de requisitos para produtos e serviços | Fichas de UC; DTP | |
| 8.2.1 Comunicação com o cliente | Questionários de avaliação de satisfação; Questionários de avaliação de UC; Provedor do Estudante | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | Cognos; Tratamento de ocorrências e reclamações; Controlo dos planos de ação | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | Avaliação de satisfação de PI; avaliação pedagógica de UC | |
| 9.2. Auditoria interna | Programa e Relatórios de auditoria; relatórios de avaliação de CE | |
| 10.2. Não conformidade e ação corretiva | Controlo dos planos de ação | |
| 10.3. Melhoria contínua | Revisão pela gestão; Plano de melhorias | |

| REFERENCIAL A3ES: 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação | | |
|---|---|------------------------------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 7.4. Comunicação | Plano de comunicação; Site | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; EF; CSI |
| 7.5. Informação documentada | Procedimento 5; Regulamentos | |
| 8.1. Planeamento e controlo operacional | Regulamentação de concursos especiais; | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | Regulamentos de creditação de competências; regulamentos de avaliação (...) | |
| 8.6. Libertação de produtos e serviços | Controlo de certificados | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | SIGES; processos individuais de estudantes | |

| REFERENCIAL A3ES: 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos | | |
|---|--|-------------------------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; EF |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades | Mapa de gestão de riscos; Procedimento 14 | |
| 8.2.3. Revisão de requisitos para produtos e serviços | Guiões de avaliação; relatórios de avaliação; planos de ação | |
| 8.2.4. Alterações aos requisitos para produtos e serviços | | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | DTP; relatórios de avaliação | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | Questionários de avaliação de satisfação; Questionários de avaliação de UC; Tratamento de ocorrências e reclamações; Controlo dos planos de ação | |
| 9.3. Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | |
| 10.3. Melhoria contínua | Revisão pela gestão; Plano de melhorias | |

| REFERENCIAL A3ES: 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível | | |
|--|---|--|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; Comunicação; IID (NFC, laboratórios); Investigação (C3i – prestação de serviços); Gestão de recursos |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades | Mapa de gestão de riscos; Procedimento 14 | |
| 7.1. Recursos | Sistemas de avaliação de desempenho | |
| 7.1.2. Pessoas | | |
| 7.1.4. Ambiente para a operacionalização dos processos | | |
| 7.1.5. Recursos de monitorização, medição, análise e avaliação | | |
| 8.1. Planeamento e controlo operacional | | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | Projetos; Atividades de prestação de serviços; Reg. de propriedade intelectual | |
| 8.3. Design e desenvolvimento do produtos e serviços | | |
| 8.5. Produção e prestação do serviço | | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | Questionários de avaliação de satisfação; Tratamento de ocorrências e reclamações; Cognos | |
| 9.3 Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | |
| 10.3. Melhoria contínua | Controlo dos planos de ação; Plano de melhorias | |

| REFERENCIAL A3ES: 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade | | |
|--|--|--------------------------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; IID |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 8.1. Planeamento e controlo operacional | Planos de atividades; protocolos | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | Instruções de trabalho | |
| 8.3. Design e desenvolvimento do produtos e serviços | Regulamento de prestação de serviços | |
| 8.5. Produção e prestação do serviço | Instruções de trabalho; Regulamentos; | |
| 8.6. Libertação de produtos e serviços | Controlo de certificados | |

| REFERENCIAL A3ES: 8 – Internacionalização | | |
|--|---|------------------------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; I |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 8.1. Planeamento e controlo operacional | Planos de atividades; protocolos; programas de mobilidade | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | Instruções de trabalho; Regulamentos | |
| 8.5. Produção e prestação do serviço | Regulamentos | |
| 8.6. Libertação de produtos e serviços | Controlo de certificados | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | Cognos; relatórios de atividades | |
| 10.3. Melhoria contínua | Revisão pela gestão; Plano de melhorias | |

| REFERENCIAL A3ES: 9 – Recursos humanos | | |
|--|--|--|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 5.3. Funções, responsabilidades e autoridade organizacionais | Matriz de funções | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; Gestão de Recursos |
| 7.1. Recursos | Sistemas de avaliação de desempenho; Instruções de trabalho; Cognos | |
| 7.1.2. Pessoas | | |
| 7.1.6. Conhecimento organizacional | Matriz de funções; Programa de formação | |
| 7.2. Competências | | |
| 7.3. Consciencialização | Reuniões de trabalho do GAQ/ GMC | |
| 7.4. Comunicação | Plano de comunicação; Site | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | Cognos; Avaliação de satisfação de PI; | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | Tratamento de ocorrências e reclamações | |
| 9.3. Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | |
| 10. Melhoria | Plano de melhorias | |

| REFERENCIAL A3ES: 10- Recursos materiais e serviços | | |
|--|--|--|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; RS; Gestão de recursos; CSI; GAQ; EF; IID (NFC, laboratórios); Investigação (C3i – prestação de serviços) |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades | Mapa de gestão de riscos | |
| 7.1.2. Pessoas | Sistemas de avaliação de desempenho; Plano e registos de manutenção; Instruções de trabalho; Regulamentos dos serviços | |
| 7.1.3. Infraestruturas/equipamentos/TIC | | |
| 7.1.4. Ambiente para a operacionalização dos processos | | |
| 7.1.5. Recursos de monitorização, medição, análise e avaliação | | |
| 7.1.6. Conhecimento organizacional | Cognos; Questionários de avaliação de satisfação | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | Instruções de trabalho | |
| 8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos | Avaliação de fornecedores (bens e prestação de serviços); Avaliação de docentes contratados | |
| 8.5. Produção e prestação do serviço | Instruções de trabalho; Regulamentos dos serviços Programas de RS | |
| 8.6. Libertação de produtos e serviços | Controlo de certificados | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | Cognos; Avaliação de satisfação de PI; | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | Tratamento de ocorrências e reclamações; Controlo dos planos de ação | |

| REFERENCIAL A3ES: 11 – Gestão da informação | | |
|--|---|--|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.1. Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; Gestão de recursos; CSI |
| 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas; Procedimento 7 | |
| 6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades | Mapa de gestão de riscos | |
| 7.1.3. Infraestruturas/equipamentos/TIC | Cognos | |
| 7.1.5. Recursos de monitorização, medição, análise e avaliação | Sistemas de avaliação de desempenho | |
| 7.4. Comunicação | Plano de comunicação; Site | |
| 7.5. Informação documentada | Regulamentos dos serviços | |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | Cognos; Avaliação de satisfação de PI; Tratamento de ocorrências e reclamações; Controlo dos planos de ação | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | | |
| 9.3. Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | |
| 10.. Melhoria | Revisão pela gestão; Plano de melhorias; Controlo dos planos de ação | |

| REFERENCIAL A3ES: 12 – Informação pública | | |
|--|--|----------------------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos | MSIG; Plano Estratégico de desenvolvimento | Presidência;GAQ; Processos |
| 5.2. Política da qualidade | MSIG; | |
| 5.3. Funções, responsabilidades e autoridade | Matriz de funções; Estatutos, organograma | |
| 6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir | MSIG; Plano Estratégico de desenvolvimento; Plano de atividades | |
| 7.4. Comunicação | Site | |
| 7.5. Informação documentada | Regulamentação interna | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | Fichas de UC | |
| 8.2.1. Comunicação com cliente | Relatórios de avaliação de satisfação de PI; resultados de colocações, resultados de empregabilidade | |
| 9.1.2 Satisfação do cliente | Relatórios de avaliação de CE Relatórios de avaliação de satisfação de PI | |

| REFERENCIAL A3ES: 13 – Caracter cíclico da garantia externa da qualidade | | |
|--|---|----------------|
| REQUISITOS 9001:2015 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
| 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação | Cognos; Avaliação de satisfação de PI; Tratamento de ocorrências e reclamações; Controlo dos planos de ação | GAQ; Processos |
| 9.2. Auditoria interna | Programa e Relatórios de auditoria Relatórios de avaliação de CE | |
| 9.3. Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | |
| 10.2. Não conformidade e ação corretiva | Controlo dos planos de ação | |
| 10.3. Melhoria contínua | Controlo dos planos de ação | |

| REQUISITOS NP 4469 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
|---|---|----------------|
| 4.1 Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de topo |
| 4.1.1 Valores e princípios da responsabilidade social | MSIG | Gestão de topo |
| 4.2 Compreender as necessidades e expetativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas | Gestão de topo |
| 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social | MSIG | Gestão de topo |
| 4.4 Sistema de gestão da responsabilidade social | MSIG | Gestão de topo |
| 5.1 Liderança e compromisso | MSIG | Gestão de topo |
| 5.2 Política | MSIG | Gestão de topo |
| 5.2.1 Estabelecer a política de responsabilidade social | MSIG | Gestão de topo |
| 5.2.2 Comunicação da política de responsabilidade social | Site;MSIG | Gestão de topo |
| 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais | MSIG | Gestão de topo |
| 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades | Mapa de gestão de riscos | GAQ |
| 6.1.1 Geral | Mapa de aspetos | GAQ |
| 6.1.2 Aspetos da responsabilidade social | IPP.SGRS.5 | GAQ |
| 6.1.3 Obrigações de conformidade | Procedimento 11 | GAQ |
| 6.2.1 Objetivos da responsabilidade social | PED | Gestão de topo |

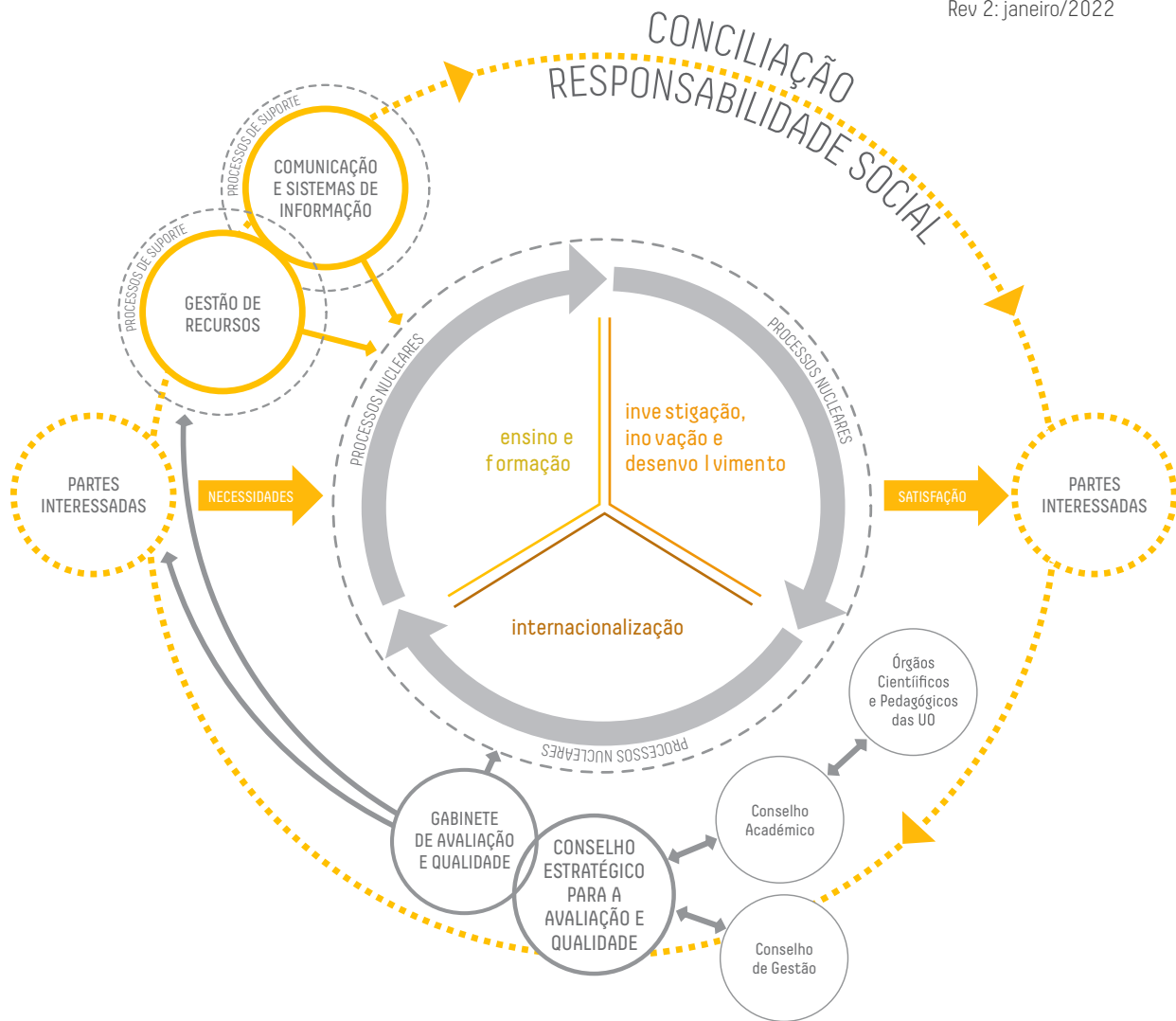
| | | |
|--|--|------------------------|
| 6.2.2 Planeamento das ações para atingir os objetivos da responsabilidade social | Programas | GMC |
| 7.1 Recursos | Organização do SGRS/Mapa de processos | Gestão de topo/GAQ |
| 7.2 Competências | MSIG/Matrizes de competências/Mapa de processos | Gestão de recursos/GAQ |
| 7.3 Consciencialização | Portal; site; newsletter | Comunicação/GAQ |
| 7.4 Comunicação | Plano de comunicação | Comunicação/GAQ |
| 7.5.1 Generalidades | Procedimento 5 | Arquivo |
| 7.5.2 Criação e atualização | Procedimento 5 | Arquivo |
| 7.5.3 Controlo da informação documentada | Procedimento 5 | Arquivo |
| 8.1 Planeamento e controlo operacional | Procedimentos RS; Plano de ações; Plano de melhorias | GAQ/GMC |
| 8.2 Preparação e resposta a emergências | Procedimento 13 | GAQ |
| 9.1.1 Indicadores da responsabilidade social | Mapa de indicadores | GAQ/GMC |
| 9.1.2 Avaliação da conformidade | Programa e Relatórios de auditoria | GAQ |
| 9.2 Auditoria interna | Programa e Relatórios de auditoria | GAQ |
| 9.3 Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | GAQ |
| 10.1 Não conformidade e ação corretiva | Planos de ação | GMC |
| 10.2 Melhoria contínua | Planos de melhorias | GMC |

| REQUISITOS NP 4552 | REGISTOS | RESPONSÁVEL |
|--|--|----------------|
| 4.1 Compreender a organização e o seu contexto | Plano Estratégico de desenvolvimento; MSIG; análise SWOT | Gestão de topo |
| 4.2 Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas | Mapa de partes interessadas | Gestão de topo |
| 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da conciliação | MSIG | Gestão de topo |
| 4.4 Sistema de gestão da conciliação | MSIG | Gestão de topo |
| 5.1 Princípios e valores | MSIG | Gestão de topo |
| 5.2 Liderança e compromisso | MSIG | Gestão de topo |
| 5.3 Política da conciliação | MSIG | Gestão de topo |
| 5.4 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais | MSIG | Gestão de topo |
| 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades | Mapa de gestão de riscos | GAQ |

| | | |
|---|---|------------------------|
| 6.2 Identificação das partes interessadas | Mapa de partes interessadas | GAQ |
| 6.3 Identificação dos aspetos da conciliação | Mapa de aspetos | GAQ |
| 6.4 Objetivos de conciliação | Mapa de objetivos e indicadores | Gestão de topo |
| 7.1 Recursos | MSIG | Gestão de topo/GAQ |
| 7.2 Competências | MSIG/Matrizes de competências/Mapa de processos | Gestão de recursos/GAQ |
| 7.3 Consciencialização | Portal; site; newsletter | Comunicação/GAQ |
| 7.4 Comunicação | Plano de comunicação | Comunicação/GAQ |
| 7.5. Informação documentada | Procedimento 5 | Arquivo |
| 8.1 Planeamento e controlo operacional | Programas; Plano de ações; Plano de melhorias | GAQ/GMC |
| 8.2 Partes interessadas | Procedimento 13 | GAQ |
| 8.3 Avaliação da significância dos aspetos da conciliação | Mapa de aspetos | GAQ |
| 8.4 Programas de conciliação | Fichas de programas | GAQ/GMC |
| 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação | Mapa de objetivos e indicadores | GAQ/GMC |
| 9.2 Satisfação das partes interessadas | Questionários/relatórios OA | GAQ |
| 9.3 Auditoria interna | Programa e Relatórios de auditoria | GAQ |
| 9.4 Revisão pela gestão | Revisão pela gestão | GAQ |
| 10.1 Generalidades | Planos de melhorias | GMC |
| 10.2 Não conformidade e ação corretiva | Planos de ação | GMC |
| 10.3 Melhoria contínua | Planos de melhorias | GMC |

5.2. Mapa de Processos

Rev 2: janeiro/2022



5.3. Matriz de Processo (modelo)



MATRIZ DE PROCESSO

PROCESSO:

GESTOR DE PROCESSO:

GRUPO DE TRABALHO:

OBJETIVO GERAL:

Revisão:

INDICADORES DE DESEMPENHO:

Data:

É RESPONSÁVEL PELA ATIVIDADE

ESTÁ ENVOLVIDO NA ATIVIDADE

| Objetivos Específicos | Atividades | Entradas / Doc.Associados | Intervenientes | | Saídas / Doc. Associados |
|-----------------------|------------|---------------------------|----------------|--|--------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

5.4. Lista de Procedimentos

PROCEDIMENTOS DO SISTEMA

Rev 4: janeiro/2022

| Procedimento | Data da última revisão |
|---|------------------------|
| Procedimento 1 – Auditorias internas | janeiro/22 |
| Procedimento 2 – Ocorrência e não conformidades | janeiro/22 |
| Procedimento 3 – Tratamento de reclamações | janeiro/22 |
| Procedimento 5 – Controlo de documentos e registos | novembro/21 |
| Procedimento 7 – Partes interessadas, aspetos, objetivos e programas de responsabilidade social | novembro/21 |
| Procedimento 10 – Registo e transmissão de preocupações | janeiro/22 |
| Procedimento 11 – Conformidade Legal | novembro/21 |
| Procedimento 12 – Envolvimento da Partes Interessadas Significativas | novembro/21 |
| Procedimento 13 – Emergências – identificação, prevenção e resposta | outubro/19 |
| Procedimento 14 – Gestão do risco | janeiro/22 |

5.5. Mapa de inquéritos

INQUÉRITOS DO SISTEMA

Rev 2: janeiro/2022

| Questionários | Periodicidade |
|---|---------------|
| Avaliação da satisfação das PI | |
| Trabalhadores docentes e não docentes - serviços/motivação/conciliação | Anual |
| Trabalhadores docentes e não docentes – programas de conciliação | Anual* |
| Trabalhadores docentes - bibliotecas | Anual |
| Estudantes - processo de matrícula | Anual |
| Estudantes - serviços | Anual |
| Diplomados - curso obtido | Anual |
| Entidades empregadoras/externas | Anual |
| Outros estudos | Anual |
| Proveniência geográfica dos estudantes | Anual |
| Aproveitamento escolar dos estudantes | Anual |
| Sucesso escolar dos estudantes | Anual |
| Empregabilidade dos diplomados | Anual |
| Oferta formativa de nível secundário dos distritos de Portalegre e Évora | Anual |
| Avaliação dos cursos do CLiC | Anual |
| Candidatos, colocados e não colocados no Politécnico de Portalegre | Anual** |
| Resultados do CNAES distrito de Portalegre | Anual |
| Identificação de PI (estudantes e trabalhadores) com a política, objetivos de Responsabilidade social | Anual |
| Identificação de PI (estudantes e trabalhadores) com aspetos de Responsabilidade social | Bienal |

*com início em 2022

**com início em 2021/2022

5.6. Instrumentos de avaliação e monitorização

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA

Rev 2: dezembro/2020

| Processo: Ensino e Formação | |
|---|---------------|
| Instrumento de avaliação e monitorização | Periodicidade |
| Relatório de Unidade curricular | Semestral |
| Relatório de Curso | Anual |
| Questionário de avaliação pedagógica das unidades curriculares pelos estudantes | Semestral |
| Procedimento de avaliação interna de ciclos de estudo em funcionamento | Anual |
| Procedimento de avaliação interna para novos ciclos de estudo | Anual |
| Manual de Procedimentos para Auditorias no âmbito do RABEES | Anual |

| Processo: Investigação, Inovação e Desenvolvimento | |
|--|-----------------------|
| Instrumento de avaliação e monitorização | Periodicidade |
| Relatório de atividades | Anual |
| Avaliação de satisfação de clientes | Por prestação/serviço |
| Relatórios de execução de projetos | Anual |

| Processo: Internacionalização | |
|--|---------------------------------|
| Instrumento de avaliação e monitorização | Periodicidade |
| Relatório de atividades | Anual |
| Relatórios finais dos beneficiários de mobilidade submetidos na plataforma Mobility Tool | Após cada período de mobilidade |
| Avaliação de satisfação dos participantes na Semana Internacional | Após cada edição |

| Processo: Gestão de Recursos | |
|--|--------------------------------|
| Instrumento de avaliação e monitorização | Periodicidade |
| Relatório de atividades: Manutenção, Bibliotecas, e Segurança, Saúde, Ambiente e Prevenção de Riscos | Anual |
| Avaliação dos serviços de referência (download do número de artigos) – SCOPUS (mensal) e B-on (Bibliotecas) | Anual |
| Relatórios de avaliação de desempenho - SIADAP – PND | Bienal |
| Relatórios de avaliação de desempenho - SIADDOC – PD | Trienal |
| Relatórios de assiduidade | Anual |
| Relatório da formação | Anual |
| Relatório do controlo de exclusividade dos docentes | Anual |
| SIOE – Sistema de Informação da Organização do Estado | Trimestral |
| Balanço Social | Anual |
| IEESP – Inquérito ao Emprego no Ensino Superior Público | Anual |
| Validação e avaliação da prestação de contas (mapas e relatórios) pelo Tribunal de Contas, Fiscal Único e Conselho Geral | Anual |
| Validação e avaliação da execução financeira e orçamental (mapas e relatórios) – Conselho de Gestão, DGO e Unileo | Mensal |
| Validação e avaliação da execução financeira e orçamental (mapas e relatórios) – MCTES | Trimestral |
| Avaliação dos fornecedores de bens e serviços | Em cada aquisição |
| Avaliação dos fornecedores de bens e serviços – Relatório | Anual |
| Avaliação dos contratos de fornecimento de bens e serviços - pelo gestor de contrato | Durante a execução do contrato |

| Processo: Comunicação e Sistemas de Informação | |
|---|---------------|
| Instrumento de avaliação e monitorização | Periodicidade |
| Avaliação de satisfação trabalhadores (sistemas de informação) | Anual |
| Avaliação de influência da comunicação na procura de estudantes | Anual |
| Monitorização do sistema helpdesk | Diário |



POLITÉCNICO
DE PORTALEGRE