UNIVERSIDADE
POLITÉCNICA
PORTALEGRE

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA DE PORTALEGRE

AGOSTO DE 2026

Índice

Enquadramento 3
Capítulo 1 – Gestão do Sistema 5
Capítulo 2 – Ensino e Formação 6
Capítulo 3 – Inovação, investigação e Desenvolvimento 7
Capítulo 4 – Internacionalização 8
Capítulo 5 – Gestão de Recursos 9
Capítulo 6 – Comunicação e Sistemas de Informação 11
Abreviaturas e acrónimos 12

Enquadramento

"*O sistema de controlo interno a adotar pelas entidades públicas engloba, designadamente, o plano de organização, as políticas, os métodos e os procedimentos de controlo, bem como todos os outros métodos e procedimentos definidos pelos responsáveis que contribuam para assegurar o desenvolvimento das atividades de forma ordenada e eficiente, incluindo a salvaguarda dos ativos, a prevenção e deteção de situações de ilegalidade , fraude e erro, a exatidão e integridade dos registos contabilísticos e a preparação oportuna de informação orçamental e financeira fiável*" (artº 9º, nº. 1, SNC- AP).

Neste sentido, o presente Manual de Procedimentos, que é parte integrante do Sistema de Controlo Interno da Universidade Politécnica de Portalegre, visa compilar os procedimentos e instruções de trabalho estabelecidos no âmbito do sistema de gestão da qualidade implementado, já que o próprio sistema de gestão da qualidade, é por si só um sistema de controlo interno, uma vez que regula, verifica e corrige os processos inseridos no seu âmbito sendo, no caso da UPP, toda a Instituição.

Introdução

O Manual de procedimentos está estruturado por capítulos, que correspondem à organização do Sistema de Gestão da Qualidade.

Em cada capítulo estão identificados os referenciais da A3ES que servem de orientação à atividade dos Processos, no que respeita ao sistema de garantia da qualidade.

É feita a identificação das áreas que integram o processo e são enunciadas as instruções de trabalho que sustentam as atividades do processo onde a área se insere.

No capítulo referente à gestão do sistema estão identificados, igualmente, os documentos orientadores que suportam a Política da Instituição.

A atualização de cada capítulo é da responsabilidade dos responsáveis dos respetivos serviços, em cooperação com o Gestor do Processo onde se inserem.

As propostas de revisão serão verificadas pelo GAQ que as remete ao Conselho de Gestão para aprovação.

O Manual será revisto anualmente e sempre que o responsável de cada serviço considere que é necessário, no que respeita à sua área de trabalho.

A verificação dos procedimentos e instruções de trabalho é garantida através das auditorias internas e externas, realizadas anualmente.

Capítulo 1 – Gestão do Sistema

Referenciais da A3ES

Referencial 1 - ***Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade:*** *A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis*.

Referencial 13 – ***Caracter cíclico da garantia externa da qualidade****: A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).*

ÓRGÃO E ESTRUTURAS

Presidência
Conselho Estratégico para Avaliação e Qualidade Comissão de Ética
Gabinete de Avaliação e Qualidade

INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Código de Ética
Código de conduta
Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas
Plano estratégico de desenvolvimento 2026-2029
Plano de igualdade de género
Manual do sistema integrado de gestão

PROCEDIMENTOS DO SISTEMA

Auditorias internas
Ocorrências e não conformidades
Tratamento de reclamações
Controlo de documentos e registos
Partes interessadas, aspetos, objetivos e programas de responsabilidade social
Registo e transmissão de preocupações
Conformidade legal
Envolvimento de partes interessadas significativas
Emergências – identificação, prevenção e resposta
Gestão de riscos

Capítulo 2 – Ensino e Formação

Referenciais da A3ES

Referencial 2 – *Conceção e aprovação da oferta formativa*: *A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.*

Referencial 3 – *Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante:* *A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.*

Referencial 4 – *Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação:* *A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.*

Referencial 5 – *Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos:* *A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.*

ÓRGÃOS/SERVIÇOS/ÁREAS:

Departamentos
Conselhos Técnico-científicos
Conselhos Pedagógicos
Coordenações de Curso
Direções das Escolas
Serviços Académicos
Serviços de Ação Social: Bolsas| Apoios Sociais

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Criação de nova oferta formativa
Avaliação interna de Ciclos de estudo
Preenchimento do questionário de avaliação das UC pelos docentes
Elaboração de Relatório Anual de Funcionamento dos Cursos da Unidade Orgânica
Envolvimento de PI Externas
Periodicidade dos processos de revisão/autoavaliação dos ciclos de estudo
Revisão de Ciclos de Estudos
Seguimento de processos de avaliação externa
Cessação Bolsas_Anulação de matrícula-Diplomados_bolsas
Procedimentos distribuição e análise_bolsas
Atribuição complemento alojamento_bolsas
Informação académica_bolsas
Registo de creditações
Sistema interno de avaliação de Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos
Análise de Indicadores e Mecanismo de Retroalimentação dos Processos de Auscultação

Capítulo 3 – Inovação, investigação e Desenvolvimento

Referenciais da A3ES

Referencial 6 – *Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível*: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional*.

Referencial 7 – *Colaboração interinstitucional e com a comunidade*: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional*.

ÓRGÃOS/SERVIÇOS/ÁREAS:

Gabinete de Empreendedorismo e Emprego
Gabinete de Investigação e Inovação
VALORIZA
Núcleo de Formação Contínua
Laboratórios
Clínicas: Higiene Oral | Centro de Atendimento Veterinário

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

GII
Gestão Prestação Serviços
Gestão Projetos de mobilidade e cooperação internacional
Gestão de projetos de I&D
CAVE
Criação da entidade do paciente no IPP e pagamento da consulta no Centro de Atendimento Veterinário Escolar (CAVE) - ESAE
Clinica de HO
Criação da entidade do paciente no IPP e pagamento da consulta na Clínica de Higiene Oral
Laboratórios
LQA_Gestão de stocks
LQA_Emitir resultados
LQA_Realizar determinações analíticas (calibrar equipamento e validar calibrações)
LQA_Receber (Pedido de Emissão de Recibo) dar entrada amostras
LQA_Prestação de Serviço do Laboratório de Química Agrícola
LBQ_Prestação de Serviços do Laboratório de Química e Bioquímica
FABLAB_prestação de serviços internos
FABLAB_prestação de serviços externos

Capítulo 4 – Internacionalização

Referenciais da A3ES

Referencial 8 – *Internacionalização*: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional*.

ÓRGÃOS/SERVIÇOS/ÁREAS:

Internacionalização
Centro de Línguas e Culturas

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

CLiC
Anulação da Inscrição Matrícula nos Cursos CLIC-IPPORTALEGRE
Distribuição de Serviço e Contratação Docente CLiC-IPPortalegre
Constituição das Turmas CLiC-IPPortalegre
Inscrição Renovação de matrícula de alunos CLIC-IPPortalegre
Tratamento de Dados dos Questionários dos Alunos CLiC-IPPortalegre
Prestação de Serviços a Empresas, Instituições e Autarquias - CLiC-IPPortalegre
Elaboração de Protocolos - CLiC-IPPortalegre
Relatório de Auto-Avaliação Docente e de Avaliação do CLiC-IPPortalegre
Avaliação dos Docentes CLiC-IPPortalegre
Atividade Letiva CLiC-IPPortalegre Inserção de Dados no PAE
Internacionalização
Entrega e utilização de materiais usados por docentes no âmbito de missões de ensino internacionais
Procedimentos para consecução das atividades de mobilidade ao abrigo do Programa Erasmus +
IT 1 - Gestão Projetos de mobilidade e cooperação internacional
IT 2 - Procedimentos transcrição de classificações obtidas no estrangeiro ao abrigo do Programa Erasmus + ou outras
IT 3 - Gestão de Prorrogações de Mobilidade e Manutenção de Matrícula em Duplas Titulações (DT)
IT 5 - Receção institucional de docentes estrangeiros em mobilidade Erasmus | Almoço
IT 6 - Criação, atualização e monitorização das listas de protocolos e acordos com entidades internacionais.
IT 7 - Pedido de passe para alunos Erasmus IN e Estudantes Internacionais IN em Programa de Mobilidade Pontual
IT 8 - Registo de alunos Erasmus IN e Estudantes Internacionais IN em Programa de Mobilidade Pontual
IT 9 - Questionário de Satisfação para Mobilidades Pontuais e Erasmus OUT e IN
IT 10 - Acompanhamento de processos de mobilidade STA_OUT Staff pelos Coordenadores Erasmus das UOs
IT 11 - Acompanhamento de Atividades de Cooperação Internacional

Capítulo 5 – Gestão de Recursos

Referenciais da A3ES

Referencial 9 – *Recursos humanos*: *A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

Referencial 10– *Recursos materiais e serviços*: *A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.*

ÓRGÃOS/SERVIÇOS/ÁREAS:

Área Financeira
Recursos Humanos
Saúde e Segurança no Trabalho
Manutenção
Bibliotecas
Serviços de Ação Social: Alojamento| Alimentação

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Residências
Acolher alunos nas Residências de Estudantes
Armazenagem de Produtos Químicos
Colocação de alunos na residência de estudantes
Colocação e pagamento de alojamento estadias temporárias (diárias)
Constituição Organização do Processo Individual dos alunos residentes
Controlo de temperaturas Equipamentos de frio
Controlo de utilização das máquinas de lavar secar roupa e duplicação de chaves
Correspondência de residentes
Higienização de frigoríficos e arcas congeladoras e conservação de alimentos no frio
Limpeza de Instalações (Residências de Estudantes)
Notificação de alunos residentes com dívidas de alojamentos
Receção de candidaturas a alojamento
Registo de presenças nos edifícios
Tarefas a executar pelos trabalhadores com responsabilidade de vigilância
Tarefas a executar pelos Governantes das residências de Estudantes
Manutenção
Manutenção_Manutenção preventiva para central de incêndios - (Sistemas automáticos de deteção de incêndio - SADI)
Manutenção_Manutenção Preventiva para Instalações Eléctricas (PT's, Postos de Seccionamento, Quadros Gerais e Parciais)
Manutenção_Manutenção Preventiva para Limpeza de Reservatórios de água

Manutenção_Manutenção Preventiva de Grupo Gerador
Manutenção_Manutenção preventiva de equipamentos de climatização
Área Financeira
Cobrança coerciva de propinas
Bibliotecas
Empréstimo, Devolução e Recuperação das obras dos Centros de Documentação do IPP
Divulgação Envio trimestral de novidades
Definição de critérios de qualidade num registo eletrónico
Registo de Autoridades
Registo bibliográfico campos mínimos obrigatórios
Cartão único
Códigos de Função
Normas
Formação b-on Proquest
Recursos humanos
Plano de formação
Contratos a termo_docentes
Deslocações e ajudas de custo colaboradores
Deslocações de individualidades externas
Criação e implementação do Plano de Formação para o Pessoal Não Docente
Assiduidade
Segurança no trabalho
Procedimentos a cumprir em acidentes de trabalho
Seleção do Equipamento Individual de Segurança

Capítulo 6 – Comunicação e Sistemas de Informação

Referenciais da A3ES

Referencial 11 – *Gestão da informação*: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.*

Referencial 12 – *Informação pública*: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve*.

ÓRGÃOS/SERVIÇOS/ÁREAS:

Observatório Académico
Comunicação
Informática
Arquivo

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Comunicação
Designação do Instituto Politécnico de Portalegre, Unidades Orgânicas, Unidades de Investigação, Unidades Funcionais e Serviços
Responsáveis comunicação online
Procedimentos para divulgação nos media
Procedimentos para pedido de criação, impressão e divulgação de peças gráficas
GAQ
Criação de cursos no site do IPP
Verificação e atualização da Informação pública (referencial 12 da A3ES)
Gestão de sumários
Informática
Fichas De Docente
Operação do HelpDesk_Antendedor
Alterar Coordenações de Departamento no PAE
Alterar coordenação de curso no PAE
Alterar Responsáveis de Unidades Curriculares no PAE
Atualizar Planos De Estudos No PAE
Questionários Extraordinários
Modelo Req. Criação Questionários
Criação de um Curso Novo ou com o código alterado no SIGES
Registo de assiduidade

Abreviaturas e acrónimos

A3ES	Agência para Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CAVE	Centro de Atendimento Veterinário Escolar
GAQ	Gabinete de Avaliação e Qualidade
GII	Gabinete de Investigação e Inovação
HO	Higiene Oral
SNC- AP	Sistema de Normalização Contabilística da Administração Pública