POLITÉCNICO
DE PORTALEGRE

MANUAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

2020

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 6

2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO DO MANUAL DA QUALIDADE 7

3. CARATERIZAÇÃO DO INSTITUTO 11

3.1. DESCRIÇÃO 11
3.2. Organigrama 16
3.3. Missão, visão e valores 17
3.4. Princípios da Qualidade e Responsabilidade Social 18
3.5. Política da Qualidade e Responsabilidade Social 19
3.6. Projeto Educativo, Cientifico, Cultural e Desportivo 21
3.7. Plano Estratégico de Desenvolvimento: objetivos e eixos estratégicos 21

4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE 25

4.1. Âmbito 25
4.2. Partes interessadas 25
4.3. Organização do sistema 26
4.4. Gestão do sistema 26
4.5. Abordagem por processos 30
4.6. Processos do sistema 32
4.7. Estrutura documental 35

4.8. Monitorização, avaliação e melhoria contínua 37
4.8.1. Instrumentos 37
4.8.2. Responsabilidades 40
4.9. Sistema de informação 41

5. ANEXOS: 45
5.1. Correspondência referenciais A3ES/ISO/NP/Processos 45
5.2. Mapa de Processos 55
5.3. Matriz de Processo (modelo) 56
5.4. Mapa de indicadores 57
5.5. Lista de Procedimentos 64
5.6. Mapa de inquéritos 65
5.7. Instrumentos de avaliação e monitorização 66

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

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 congéneres 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;

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 DA QUALIDADE

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 e responsabilidade social, 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 março de 2020 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. - 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	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual. 2.1 Alteração do desenho do SIG. 4.7 Revisão de Procedimentos.

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

janeiro/2017	13	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.Sofware 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
abril/2018	14	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

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

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 de investigação transversais, responsáveis pelo desenvolvimento da investigação e produção do conhecimento científico – Coordenação Interdisciplinar para a Investigação e Inovação (C3i) - bem como unidades funcionais de suporte à atividade académica, à atividade de gestão e de serviços à comunidade – Gabinete de Empreendedorismo e Emprego (GEE), o Núcleo de Formação Contínua (NFC) e o Centro de Línguas e Culturas (CLiC), que tem como objetivo o ensino, a divulgação, a promoção das línguas e culturas, através da oferta de cursos de diferentes durações e formatos, para além de providenciar apoio académico, linguístico e cultural diversificado.

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 Comuns do Instituto e Escolas são estruturados do seguinte modo: Gabinete de Avaliação e Qualidade, Serviços Gerais e Serviços de Apoio.

Os Serviços Gerais englobam os Serviços Administrativos e Financeiros, os Serviços Académicos, os Serviços de Informática e os Serviços Auxiliares e de Manutenção; Os Serviços de Apoio integram o Gabinete de Relações Externas e Cooperação, o Gabinete de Comunicação e Imagem e o Gabinete Técnico.

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 descura o intercâmbio e as relações externas nacionais e internacionais.

Neste sentido, a Coordenação Interdisciplinar de Investigação e Inovação, o Núcleo de Formação Contínua e o Centro de Línguas e Culturas, o Gabinete de Empreendedorismo e Emprego, as Relações Externas e Cooperação 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, verá aumentado o seu espaço de incubação, bem como integrará 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) para o período de 2020-2023. Esta unidade – o VALORIZA – tem o seu foco na investigação e valorização dos recursos endógenos, assumindo os territórios desfavorecidos, de baixa densidade e de caraterísticas 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.

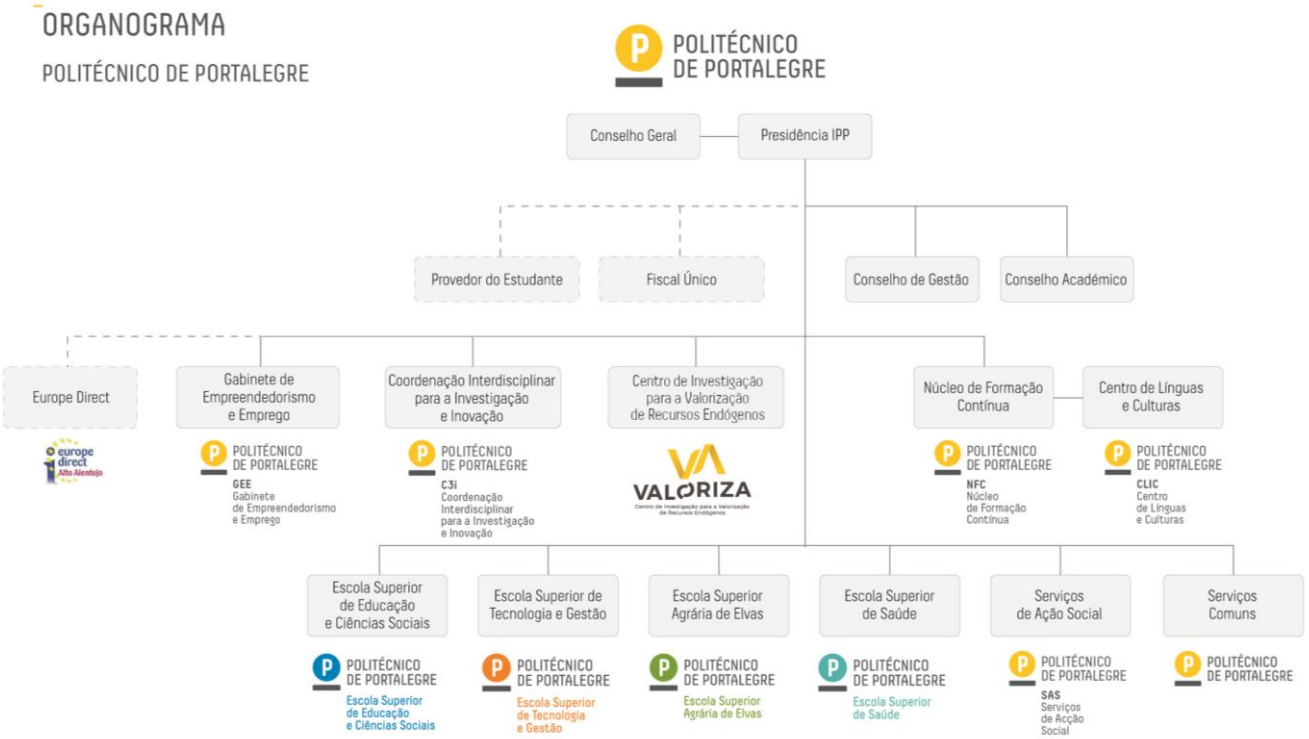
Neste contexto, assume particular relevância a realização de projetos e de outras dinâmicas de investigação científica, potenciando o trabalho em rede e de cooperação transfronteiriça, dando continuidade a uma prática levada a cabo pela respetiva equipa de investigação. A participação e integração do 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.

O Instituto Politécnico de Portalegre é uma instituição com influência incontornável no desenvolvimento regional.

3.2. Organograma



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 PRÓXIMO E COMPROMETIDO – Um Politécnico âncora do desenvolvimento regional, onde o conhecimento resulte fundamentalmente da articulação entre a formação especializada e investigação aplicada; e da interação da sua comunidade académica, próxima e comprometida, com os diferentes parceiros das empresas e das diferentes organizações. Um Politécnico capaz de se autorrenovar criticamente com a contribuição ativa dos seus diplomados e dos seus parceiros do tecido económico, social, político, cultural e educativo.

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 e Responsabilidade Social

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.

3.5. Política da Qualidade e Responsabilidade Social

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, definindo os objetivos de qualidade e responsabilidades social em resposta aos aspetos de responsabilidade 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 Projeto Educativo, Científico, Cultural e Desportivo do Politécnico de Portalegre, bem como o Plano Estratégico de Desenvolvimento plurianual.

3.6. Projeto Educativo, Cientifico, Cultural e Desportivo

A elaboração do Projeto Educativo, Científico, Cultural e Desportivo, resulta de uma alargada participação das partes interessadas do Politécnico de Portalegre, coordenada pelo seu Conselho Geral, assumindo-se como uma aposta num novo paradigma, para que o Politécnico possa afirmar a identidade própria e única da instituição, assente num modelo que deve passar, nomeadamente, pela definição dos domínios técnico-científicos, a partir dos requisitos da região para o seu desenvolvimento, clarificando-se, também, que cada um dos domínios técnico-científicos deve identificar um conjunto de quatro dimensões: oferta formativa, investigação, intervenção na comunidade e parcerias. O documento está neste momento em renovação, visando refleti-lo a partir das novas realidades, diferenciação e objetivos do Politécnico e dos objetivos nacionais para a Ciência e Ensino Superior.

3.7. Plano Estratégico de Desenvolvimento: objetivos e eixos estratégicos

O Plano Estratégico de Desenvolvimento plurianual assenta em quatro objetivos estratégicos que se concretizam em 12 eixos estratégicos:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 – TER UM ENSINO DE QUALIDADE E UMA FORMAÇÃO DIFERENCIADORA

Pretendemos qualificar pessoas capazes de trabalhar em qualquer parte do mundo, ao mesmo tempo que adquirem as competências necessárias para responderem e adaptarem-se às necessidades regionais, potenciando o desenvolvimento da região através da fixação de quadros qualificados. Desta forte interação deriva um sentido diferenciador para a nossa oferta formativa, baseada em metodologias inovadoras centradas não só nos estudantes e na aplicação do conhecimento à resolução de problemas práticos das empresas e organizações da comunidade, mas também na forte associação à investigação aplicada (PBL

e PBR) e às competências transversais que julgamos fundamentais para formar profissionais competentes e capazes de responder aos problemas e desafios do mundo do trabalho.

Este objetivo reparte-se em três eixos estratégicos:

01.1 – Fortalecimento da Oferta Formativa: potenciar uma permanente melhoria da oferta formativa diferenciadora, especializada e ligada à profissão, considerando não só a melhoria da existente, mas também a dinamização de novas formações e a promoção da formação ao longo da vida, com impacto na valorização do território.

01.2 – Ambiente educativo de qualidade: desenvolver linhas de ação que promovam uma forte ligação entre o ensino e a investigação, assente em projetos de parceria da academia com as empresas e as organizações, num ambiente que potencie a preparação técnica e cientifica dos estudantes, a par da aquisição de competências transversais e forte formação humanista, fomentando o sucesso académico e a redução do abandono escolar.

01.3 – AALUMNI: desenvolver linhas de ação que promovam uma participação ativa dos diplomados na vida do Politécnico, quer no desenvolvimento de atividades curriculares e na melhoria da oferta formativa, através da sua experiencia profissional, quer aumentando uma ligação à vida académica do Politécnico nas suas vertentes associativas e culturais.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 – SER UMA COMUNIDADE DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO PROMOTORA DE CONHECIMENTO E DE RESPOSTAS REGIONAIS INOVADORAS

Ter um Politécnico fortemente ligado às empresas e às organizações da região como se pretende, implica uma relação muito estreita entre ensino e investigação aplicada realizada por grupos de professores, alunos e empresários, a partir da atividade curricular. Os problemas e desafios que se colocam às empresas e às organizações poderão ser o centro do ensino e aprendizagem das unidades curriculares, por forma a promover o estudante como um investigador capaz de apoiar a resolução de problemas reais em equipa.

Este objetivo reparte-se em três eixos estratégicos:

02.1 – Ensino e investigação aplicada: desenvolver linhas de ação que promovam um constante desenvolvimento da investigação no Politécnico de Portalegre, quer através de estruturas estatutariamente estabelecidas, quer através de outras a que o Politécnico de Portalegre possa candidatar-se, nomeadamente unidades de investigação – próprias ou em consórcio – e laboratórios colaborativos, focando-se em especial em áreas âncora do desenvolvimento regional.

02.2 – Ligação ao tecido económico, social e cultural: desenvolver linhas de ação que promovam a articulação estratégica com os parceiros regionais, contribuindo para a consolidação de clusters regionais, desenvolvendo projetos e parcerias várias ao nível da investigação aplicada e da prestação de serviços.

02.3 – Inovação, emprego e transmissão de conhecimento: desenvolver linhas de ação que fomentem a integração do Politécnico em redes nacionais e internacionais de investigação, promovam o desenvolvimento de projetos de investigação em associação com empresas e organizações, fomentando o desenvolvimento de programas que promovam a relação do Politécnico com os parceiros regionais, e a criação de projetos de cooperação interinstitucional em torno do empreendedorismo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 – SER UMA ORGANIZAÇÃO ABERTA COM AMBIENTE INTERNACIONAL

Impõe-se uma política de captação de estudantes que passe, também, pelo aumento do número de estudantes internacionais. Para além desses estudantes importa aumentar de forma constante o número de estudantes em mobilidade in e out do Programa Erasmus, bem como de docentes e funcionários não docentes. Em todo este trabalho, as parcerias internacionais são decisivas e a possibilidade de termos cursos com dupla titulação com instituições de ensino superior estrangeiras. Acreditamos que a construção de um ambiente mais aberto a estudantes internacionais, quer no politécnico, quer na região, possibilitará, a prazo, a criação de um ambiente mais internacional com todos os ganhos interculturais que daí advêm.

Este objetivo reparte-se em três eixos estratégicos:

03.1 – Interculturalidade e internacionalização: desenvolver linhas de ação capazes de potenciar a abertura do Politécnico ao exterior e a identificação e replicação de boas práticas a nível internacional,

no sentido de promover a atração de estudantes internacionais, e aumentar os níveis de mobilidade in e out de estudantes e funcionários docentes e não docentes.

03.2 – Ambiente internacional: desenvolver linhas de ação que potenciem, em estreita cooperação com a comunidade e com os municípios, a criação de ambientes favoráveis à fixação de estudantes internacionais, potenciando o desenvolvimento de atividades que promovam a sua integração, respeitem a diferença a e a interculturalidade, num ambiente verdadeiramente inclusivo e cosmopolita.

03.3 – Parcerias e redes internacionais: desenvolver linhas de ação que permitam aumentar os projetos internacionais interinstitucionais, considerando as parcerias e a rede de contactos estabelecida no âmbito de programas de modernização e valorização do ensino superior politécnico, as possibilidades de dupla titulação existentes e a cooperação com países de língua portuguesa e com a vizinha Espanha.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 – TER UM POLITÉCNICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL

Pretendemos orientar o nosso sistema interno de gestão pelos referenciais do SIGQ da A3ES, por forma a permitir a manutenção de um desempenho de excelência, tanto ao nível da avaliação institucional, como nos diferentes ciclos de estudo. Queremos potenciar uma identidade institucional alicerçada numa política de forte proximidade com a comunidade interna e externa, garantindo uma forte preocupação social com os alunos mais desfavorecidos.

A valorização dos recursos humanos é outra preocupação fundamental. Acreditamos que o reconhecimento e a satisfação dos funcionários docentes e não docentes é um fator fundamental para a estabilidade e desenvolvimento institucional.

Este objetivo reparte-se em três eixos estratégicos:

04.1 – Identidade institucional: desenvolver linhas de ação pautadas por princípios de transparência e democraticidade que privilegiem a qualidade e excelência, considerando um modelo organizativo capaz de dar resposta às exigências estabelecidas nos referenciais da A3ES para os sistemas internos de garantia da qualidade.

04.2 – Valorização dos recursos humanos: desenvolver linhas de ação que tirando partido da capacidade instalada permitam, dentro dos limites legalmente estabelecidos e considerando a sustentabilidade financeira, promover a progressão e valorização dos funcionários docentes e não docentes, acautelando a constante necessidade de renovação

04.3 – Gestão de infraestruturas e equipamento: desenvolver linhas de ação que tirando partido dos recursos físicos e patrimoniais do Politécnico de Portalegre permitam potenciar a valorização de infraestruturas, atribuindo ao Campus Politécnico uma nova centralidade a vários níveis: educação, formação, emprego, investigação e desenvolvimento, desporto e lazer.

Os objetivos e eixos estratégicos são descritos, de forma mais desenvolvida, no Plano Estratégico de Desenvolvimento do Politécnico de Portalegre (2018/2021), onde constam as várias ações, indicadores e metas anuais. As metas e indicadores são monitorizados no software Cognos.

A relação de cada um dos eixos com os quatro objetivos pode ser percebida no mapa estratégico do Politécnico de Portalegre, também disponível no software Cognos.

4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

4.1. Âmbito

Foi definido como âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e do Sistema de Responsabilidade Social o seguinte:

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

4.2. Partes interessadas

Na Política de Qualidade e Responsabilidade Social, 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 expetativas, procurando identificar as ações que vão ao encontro daquelas necessidades e expetativas, com particular atenção às Partes Interessadas significativas, através de diversos mecanismos de envolvimento. Regularmente, é feita a revisão de partes interessadas, necessidades e expetativas, conforme definido no procedimento nº 7. O Politécnico de Portalegre mantém, permanentemente, uma lista das suas Partes Interessadas, bem como das necessidades e expetativas associadas.

4.3. Organização do sistema

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade 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 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 e da responsabilidade social 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.

4.4. Gestão do sistema

A responsabilidade pela garantia da qualidade e da responsabilidade social 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 descrevem de seguida:

Compete, genericamente, ao Gabinete de Avaliação e Qualidade [1]:

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

b) Assegurar em permanência o reporte de informação à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) relativamente à acreditação dos ciclos de estudo;

c) Assegurar em permanência o reporte de informação à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) relativamente à acreditação do sistema interno de garantia da qualidade;

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

e) Promover a criação da rede Alumni;

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

[1] Retirado do texto do regulamento orgânico dos serviços comuns do IPP

g) Elaborar estudos de natureza estratégica para apoio à gestão do Politécnico de Portalegre e das suas unidades orgânicas;

h) Garantir o suporte técnico e operacional do Sistema Integrado de Gestão (SIG);

i) Garantir a atualização do repositório documental do sistema de gestão de qualidade e de responsabilidade social disponível na Intranet do Politécnico de Portalegre;

j) Analisar a informação disponível no sistema e sugerir intervenções/melhorias aos órgãos de gestão;

k) Assegurar a gestão integrada e a melhoria contínua do SIG, bem como as interfaces com as estruturas em cada Unidade Orgânica;

l) Assegurar o acompanhamento das atividades dos grupos de melhoria contínua;

m) Acompanhar e controlar o tratamento de ocorrências, reclamações e não conformidades

n) Preparar e acompanhar o desenvolvimento do programa de auditorias;

o) Elaborar e propor à aprovação os relatórios e planos de atividades do SIG;

p) Assegurar o reporte da informação sobre avaliação e qualidade, nomeadamente para a gestão e controlo dos processos, aos diversos órgãos e entidades;

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

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

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

t) Preparar dados estatísticos e informação no domínio da avaliação e da qualidade;

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

v) Executar outras atividades que, no domínio da avaliação e qualidade, lhe sejam solicitadas.

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 e Responsabilidade Social do Politécnico de Portalegre

b) Articular a Política de Qualidade e Responsabilidade Social 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

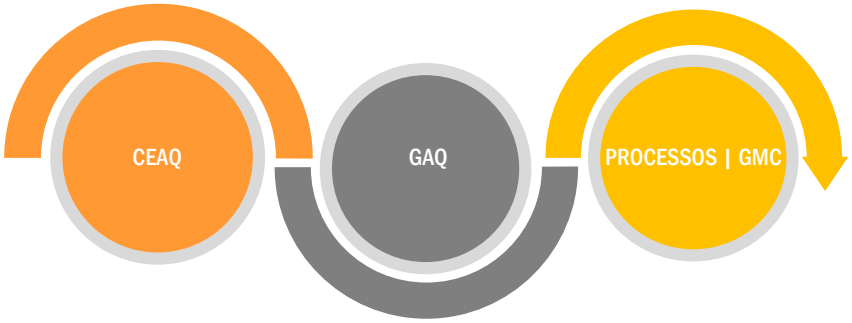
e) Aprovar organização do SIG e respetivas revisões

f) Designar os membros e gestores de processo dos grupos de melhoria contínua

g) Coordenar os trabalhos de Revisão pela Gestão

h) Designar a equipa de Gestão do Risco e definir linhas de ação

i) 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 e Responsabilidade Social, 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 e da responsabilidade social 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 é transversal a toda a Instituição. Assim, os diferentes grupos de melhoria contínua incorporam nos seus objetivos, atividades e indicadores, os princípios de responsabilidade social assumidos pela Instituição e desenvolvem programas que possibilitem ou facilitem os objetivos de Responsabilidade Social definidos pelo Politécnico de Portalegre.

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

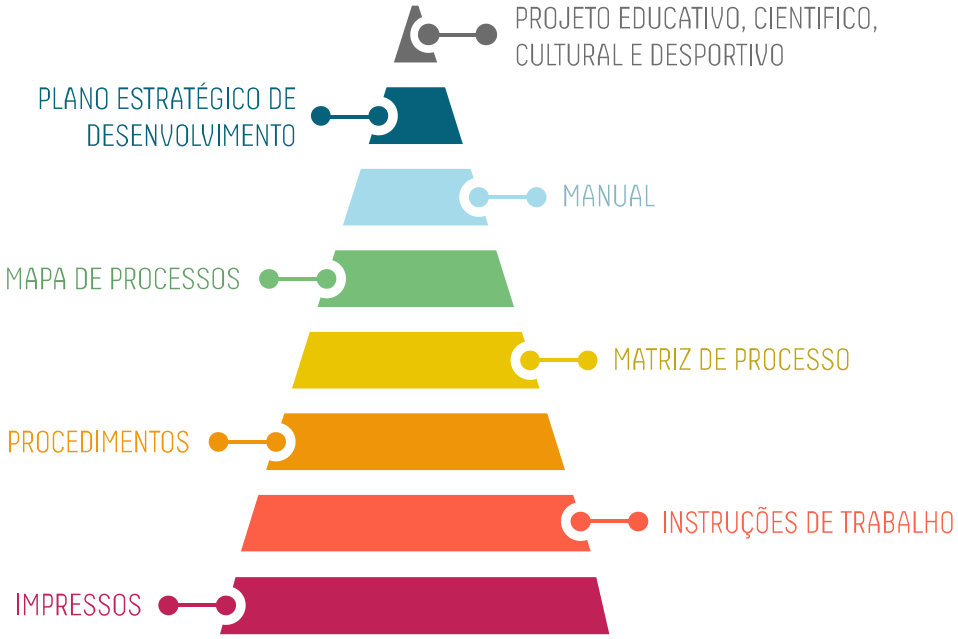
Objetivos: desenvolver ferramentas que garantam a recolha, análise e divulgação de informação às diferentes Partes Interessadas.

Articulação dos processos com os referenciais da A3Es

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

4.7. Estrutura documental

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



PROJETO EDUCATIVO CIENTIFICO CULTURAL E DESPORTIVO

Documento que define os domínios técnico-científicos de atuação, a partir dos requisitos da região, com a identificação, para cada um dos domínios técnico-científicos, de quatro dimensões: oferta formativa, investigação, intervenção na comunidade e parcerias.

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, uma base de dados onde constam 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, na pasta do grupo.

O GAQ disponibilizará, permanentemente, na plataforma PAE, uma base de dados onde constam todas as instruções de trabalho em vigor.

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 (método de carregamento, formatação, cálculo do indicador, periodicidade, responsável, meta, intervalo de tolerância, horizonte temporal, data de atualização e objetivo a avaliar) que esclarecem quer a sua interpretação quer a responsabilidade da sua determinação e monitorização/avaliação. No anexo 5.4 apresenta-se o resumo do mapa de indicadores.

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 5.7

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 5.7.

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 cientifico-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 e responsabilidade social; 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 consequente 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 4469-1:2019

Rev 1: março/2020

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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7 Mapa de processos; MSIG; Matrizes; Pastas dos processos no PAE; Cognos; Planos de ação; Planos de melhorias	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	IPP.CP.23; 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; Plano de comunicação; Site	
7.4. Comunicação		
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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	Gestão de Topo; CEAQ Ensino e Formação; Investigação, Inovação e Desenvolvimento
4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	
5.1.2 Foco no cliente	IPP.CP.23	
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
5.1.2 Foco no cliente	IPP.CP.23	
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 Controlo dos planos de ação	
10.2. Não conformidade e ação corretiva		
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; Regulamentos de creditação de competências; regulamentos de avaliação (...)	
8.2. Requisitos para produtos e serviços		
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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; EF
4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	
5.1.2 Foco no cliente	IPP.CP.23	
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	IPP.CP.21; 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 ; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	Gestão de Topo; CEAQ; Comunicação; IID (NFC,

4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	laboratórios); Investigação (C3i – prestação de serviços); Gestão de recursos
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	IPP.CP.21; Procedimento 14	
7.1. Recursos 7.1.2. Pessoas	Sistemas de avaliação de desempenho	
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	Instruções de trabalho; Plano de atividades	
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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; IID
4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	
5.1.2. Foco no cliente	IPP.CP.23	
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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; I
4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	
5.1.2. Foco no cliente	IPP.CP.23	
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	IPP.CP.23	Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; Gestão de Recursos
7.1. Recursos 7.1.2. Pessoas	Sistemas de avaliação de desempenho; Instruções de trabalho; Cognos	

7.1.6. Conhecimento organizacional	Matriz de competências; 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; Tratamento de ocorrências e reclamações	
9.1.2. Satisfação do cliente		
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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	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	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	IPP.CP.21	
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	Cognos; Questionários de avaliação de satisfação	

7.1.6. Conhecimento organizacional		
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; Projeto educativo, científico, cultural e desportivo; MSIG	Gestão de Topo; CEAQ; GAQ; Gestão de recursos; CSI
4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Documento IPP.SGRS.51; Procedimento 7	
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	IPP.CP.21	
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; IPP.CP.23	
5.3. Funções, responsabilidades e autoridade	IPP.CP.23; 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	

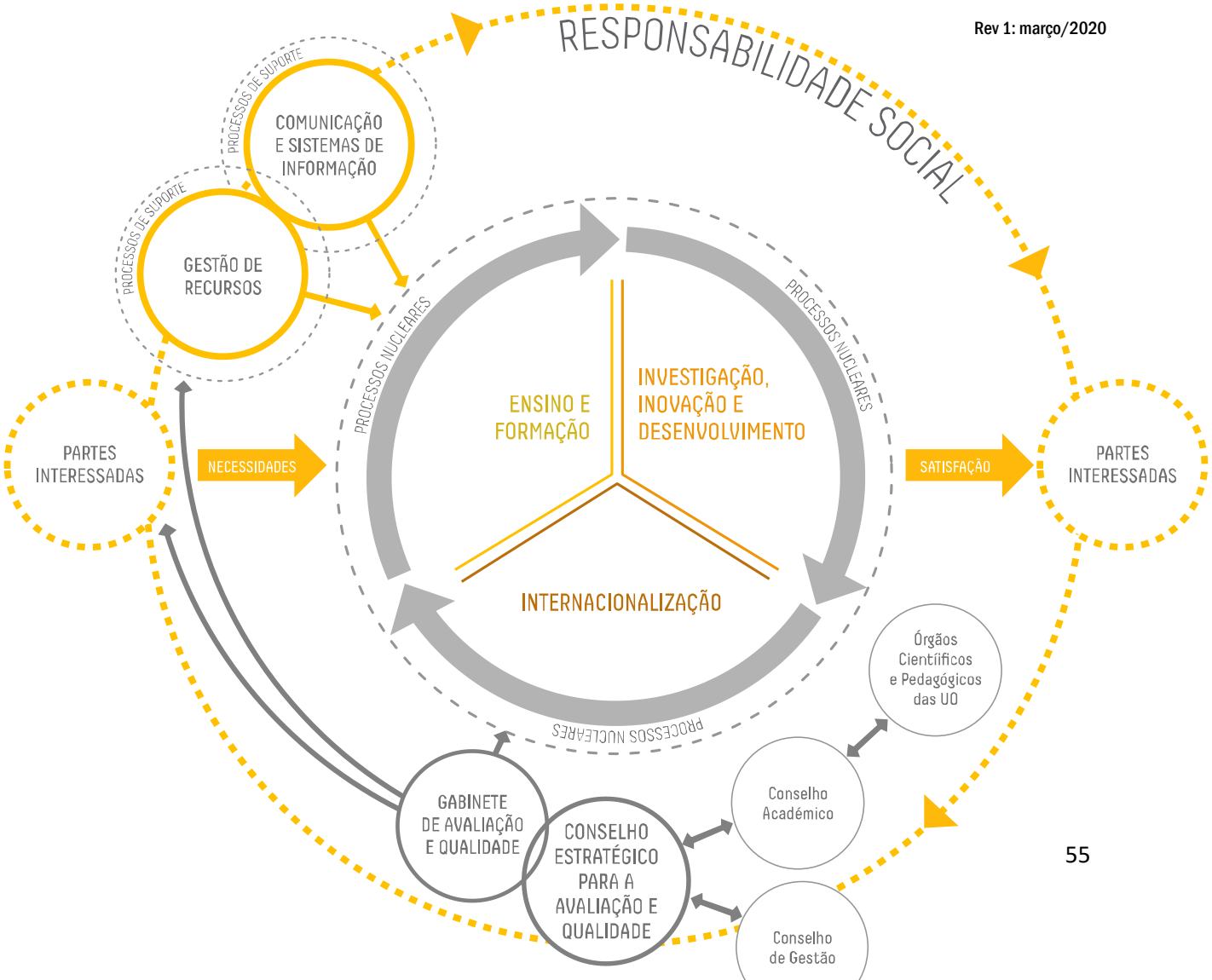
10.3. Melhoria contínua	Revisão pela gestão; Plano de melhorias	

REQUISITOS NP 4469	REGISTOS	RESPONSÁVEL
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	MSIG	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	IPP SGRS 5 1; IPP.GAQ.17	GAQ
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	IPP.CP.23-Rev.0	GAQ
5.2 Política	IPP.CP.23-Rev.0	GAQ
5.2.1 Estabelecer a política de responsabilidade social	IPP.CP.23-Rev.0	GAQ
5.2.2 Comunicação da política de responsabilidade social	IPP.CP.23-Rev.0	GAQ
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	IPP.CP.23-Rev.0	GAQ
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	IPP.CP.21-Rev.0	GAQ
6.1.1 Geral	IPP.CP.21-Rev.0	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	Matrizes de competências/Mapa de processos	Gestão de recursos/GAQ
7.3 Consciencialização	Boletim informativo - Portal	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

5.2. Mapa de Processos

Rev 1: março/2020



5.3. Matriz de Processo (modelo)

POLITÉCNICO DE PORTALEGRE

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. Mapa de indicadores

INDICADORES DO SISTEMA

Rev 1: março/2020

Processo	Indicador	Cálculo	Indicador do Mapa Estratégico	Indicador do QUAR
Ensino e Formação	Nível médio da avaliação pedagógica das Unidades Curriculares pelos estudantes	Valor médio do inquérito de avaliação pedagógicas das UC pelos docentes sobre as unidades curriculares, do inquérito de opinião aos alunos		
	Nível médio da avaliação pedagógica das Unidades Curriculares pelos docentes	Valor médio do inquérito de avaliação pedagógicas das UC pelos estudantes sobre as unidades curriculares, do inquérito de opinião aos docentes		
	Taxa de aproveitamento escolar (CTeSP, 1ºC e 2ºC)	Ano letivo n-2/n-1: número de aprovações na UC/Curso/Escola/IPP sobre o número de inscrições na UC/Curso/Escola/IPP x 100	•	
	Taxa de sucesso escolar em CE (CTesP, 1.ºC e 2ºC) (Aprovados/Avaliados com nota lançada) - Diplomados em N anos	(Número de Diplomados em N anos / número total de diplomados, com resultados lançados)X100		
	Taxa de abandono escolar (CTeSP, 1ºC e 2ºC)	alunos inscritos em n-1/n que não renovaram a inscrição para n/n+1	•	
	Nº total de estudantes inscritos em cursos conferentes ou não de grau	Nº total de estudantes inscritos em CE dos 1ºC, 2º C, CTeSP, pós graduações, CLIC, NFC, Erasmus e externos	•	•
	Nº total de estudantes inscritos CE dos 1ºC, 2º C e CTeSP	Nº total de estudantes inscritos em CE dos 1ºC, 2º C, CTeSP	•	
	Taxa de alunos em formação avançada	Nº Total de estudantes inscritos em 2º ciclo + PG /Nº Total estudantes inscritos X 100		•
	Percentagem de vagas ocupadas na 1ª fase do CNAES;	(Nº Colocados 1ª Opção, 1ª Fase/Nº Vagas Concurso Nacional) x 100		
	Percentagem de docentes doutorados	Nº docentes com doutoramento/ Total de docentes *100 (Eti)	•	•

	Percentagem de docentes doutores e especialistas	Nº docentes com doutoramento ou título de especialista / Total de docentes *100 (Eti)	•	•
	Taxa de requerimentos a bolsa, submetidos pelos estudantes, c/ informação técnica completa	Número total de requerimentos a bolsa, submetidos pelos estudantes, com informação técnica completa/ Número total de requerimentos a bolsa, submetidos pelos estudantesx100		
	Apoios sociais indiretos concedidos pelos SAS a estudantes	Somatório do valor das refeições + valor das dormidas concedidas gratuitamente (programa IPP Amigo) + valor descontado nos packs eat&sleep + valor das refeições concedidas gratuitamente aos mentores no período das matrículas (programa Mentorado)		
	Doação de refeições excedentes	N.º total de refeições doadas		
	Taxa de resposta a pedidos de apoio dos estudantes	Respostas a pedidos de apoio social indireto (programa IPP Amigo)/ n.º de pedidosx100		
	N.º de estudantes apoiados pelo IPP Amigo	Direto		
	Nº de alunos participantes nas ações de educação/ vigilância da saúde	N.º de participantes nas ações do programa IPP Saúde - sessões de educação para a saúde e avaliação de indicadores de saúde		
	N.º de mentores dos novos alunos	Direto		
	N.º de emergências sociais	N.º de estudantes apoiados pelo GAP (novos atendimentos)+ N.º de estudantes beneficiários do IPP Amigo (novos beneficiários)		
	Grau de satisfação com o curso (diplomados)	Dados facultados pelo Observatório Académico		

Processo	Indicador	Cálculo	Indicador do Mapa Estratégico	Indicador do QUAR
Investigação, Inovação e Desenvolvimento	Nº médio de projetos e prestações de serviços de docentes integrados em unidades de investigação	N.º de projetos e prestações de serviços em t / N.º total de investigadores integrados em unidade de investigação em t x 100	●	●
	Nº de artigos em revistas cientificas e atas de congressos com revisão por pares por docente integrado em unidade de investigação	N.º total de artigos científicos e atas de congressos com revisão por pares em t/N.º total de investigadores integrados em unidades de investigação em t	●	●
	Projetos em parceria com entidades da região em execução e geridos pela C3i	Nº total de projetos em parceria com entidades da região em execução no período t	●	
	N.º de parcerias com entidades estrangeiras no âmbito de projetos de I&DT em execução e geridos pela C3i	N.º total de parcerias com entidades estrangeiras no âmbito de projetos de I&DT em execução e geridos pela C3i		
	Nº de patentes registadas autonomamente ou em parceria	Nº de patentes criadas	●	
	Taxa de ocupação da incubadora de base tecnológica BioBIP	Nº de empresas incubadas no ano t / Nº de espaços de incubação na BioBIP no ano t x 100	●	
	Volume de negócios das empresas incubadas (em milhões de euros)	Volume de negócios das empresas incubadas (em milhões de euros)		
	Taxa de crescimento do nº de alunos em atividades de I&DT	((N.º de alunos envolvidos em atividades de I&DT no ano t/Nº de alunos envolvidos em atividades de I&DT no ano t-1) -1) x 100		
	Nº de estudantes que participam em atividades de investigação, incluindo projetos de I&D	Direto	●	
	Grau de satisfação de clientes	N.º de clientes satisfeitos no período t / Total de clientes do período t x 100		
	Número de prestações de serviços	Número total de prestações de serviços		
	Volume de faturação total de prestação de serviços	Valor total de faturação		
Processo	Indicador	Cálculo	Indicador do Mapa Estratégico	Indicador do QUAR

Internacionalização	% Cursos de primeiro ciclo com pelo menos 5 possibilidades de mobilidade ao abrigo do Programa Erasmus+	(Nº. Cursos com pelo menos 5 possibilidades de mobilidade/Nº. Cursos de primeiro ciclo)*100		
	% satisfação elevada de alunos, docentes e não docentes beneficiários de mobilidade	(N.º de respostas no nível elevado/Nº total de respostas)*100		
	Número de projetos de cooperação académica em execução com IES estrangeiras que o IPP integra	Projetos que o IPP integra no Ano2 vs Ano1 (N)		
	Parcerias com entidades estrangeiras no âmbito de projetos de I&DT em execução e geridos pela C3i	N.º de parcerias com entidades estrangeiras no âmbito de projetos de I&DT em execução e geridos pela C3i		
	% de estudantes internacionais ao abrigo do estatuto próprio	(N.º Estudantes Internacionais/N.º Estudantes do IPP em cursos de primeiro ciclo) *100		
	% de estudantes, docentes e não docentes de nacionalidade estrangeira acolhidos no IPP	(N.º Fluxos IN/(N.º Alunos +N.º Docentes + N.º Funcionários IPP)) *100		
	Nº de estudantes em mobilidade (in + out)	Estudantes estrangeiros que não estão ao abrigo do estatuto de estudante internacional + estudantes portugueses do IPP em mobilidade erasmus + protocolos	•	•
	Nº de docentes em mobilidade (in + out)	Docentes em mobilidade (in e out) erasmus + protocolos.	•	•
	% Fluxos OUT ao abrigo de qualquer programa ou ação	(Nº. Mobilidades OUT de estudantes, docentes e não docentes/Nº. Total de estudantes, docentes e não docentes)*100		
	Percentagem de estudantes internacionais inscritos em cursos de licenciatura	(N.º Estudantes Internacionais/N.º Estudantes do IPP em cursos de primeiro ciclo) *100	•	
	N.º total de acordos de dupla titulação com instituições de ensino superior estrangeiras	Acordos DT Ano2 vs Acordos DT Ano1 (N)		
	Nº de cursos com dupla titulação	Nº de acordos com dupla titulação em funcionamento	•	
	Protocolos com instituições estrangeiras não enquadrados no Programa Erasmus+	Número total de acordos com IES estrangeiras não incluídos no Programa Erasmus+ no Ano2 vs Ano1 (N)		

Processo	Indicador	Cálculo	Indicador do Mapa Estratégico	Indicador do QUAR
Gestão de Recursos	Taxa de erro no processamento de vencimentos e outros abonos	Nº de erros de processamento/ Total de processamentos x 100		
	Taxa de erro nos mapas de assiduidade	Nº de erros nos mapas de assiduidade/ Total de mapas de assiduidade x 100		
	Prazo médio de pagamentos a fornecedores	Dívidas a fornecedores / (despesa total - despesa com o pessoal) x nº de dias		
	Nº de ocorrências	Direto		
	Quantidade de refeições servidas - por refeitório	N.º total de refeições servidas em cada refeitório (por refeitório)		
	Quantidade de refeições servidas - IPP	Somatório das refeições servidas nos três refeitórios		
	Taxa de aproveitamento de refeições excedentes	N.º de refeições doadas/N.º de refeições excedentesX100		
	Taxa de ocupação nas Residências (Elvas e Portalegre)	N.º de alunos colocados /total de vagas existentesX100 (por residência)		
	Taxa de melhorias implementadas	Nº de melhorias implementadas/ Total de melhorias propostas x 100		
	Contas bancárias reconciliadas ao dia 20 do mês seguinte	Nº movimentos por conciliar / Nº movimentos dos extratos		
	Nº de procedimentos de controlo interno implementados	Direto		
	N.º de horas de formação por colaborador	N.º total de horas de formação/ n.º total de não docentes		
	Taxa de procura interna de ações de formação	N.º de participantes internos não docentes/total de colaboradores não docentes		
	Tempo de resposta a ocorrências	Direto		
	Grau de satisfação dos alunos - Bibliotecas	Direto		
	Nº de acessos à b-on e Scopus	Direto		
	Taxa de satisfação dos estudantes com os refeitórios	Fonte de informação: Relatório de satisfação dos serviços (Avaliação global dos Refeitórios do IPP)		

	Taxa de satisfação dos alunos residentes	Fonte de informação: Relatório de satisfação dos serviços (Avaliação global das Residências do IPP)		
	Apoios concedidos pelos SAS à Comunidade	Somatório do valor (total ou parcial) de refeições + valor (total ou parcial) de dormidas concedidas gratuitamente [apoio a eventos das nossas Tunas e a outras iniciativas autorizadas]		
	Receita prestação de serviços / Orçamento Total	Receitas de Prestação de Serviços / Orçamento Total		•
	Taxa de Investimento	Investimento ano n / Orçamento total		•
	Docentes integrados na carreira	Nº docentes integrados na carreira (com contrato por tempo indeterminado)/ Total de docentes *100 (Eti)		•
	Percentagem do Orçamento de Estado no Orçamento Global	OE ano n / Orçamento total	•	
	Percentagem de receitas referentes a prestação de serviços no Orçamento Global	Receitas de Prestação de Serviços / Orçamento Total	•	

Processo	Indicador	Cálculo	Indicador do Mapa Estratégico	Indicador do QUAR
Comunicação e Sistemas de Informação	Nº de relatórios produzidos pelo AO	Produção dos relatórios anuais planificados e outros solicitados pela presidência		
	Nº de propostas de projeto TI/SI	Nº de soluções implementadas que facilitem a recolha, utilização e divulgação de informação		
	% de alunos do 1º ano que tomou conhecimento da oferta formativa através dos meios de divulgação do IPP	Questionário do ato matrícula		
	% de satisfação interna relativamente ao acesso à informação	Questionário anual. Média dos parâmetros: resultados da Instituição; objetivos da Instituição; o que acontece nas		

		outras UO; iniciativas organizadas pelo IPP)		
	% de cumprimento das solicitações no âmbito das atividades do GCI	Registos de pedidos satisfeitos/Registos de pedidos efetuados		

Responsável	Indicador	Cálculo	Indicador do Mapa Estratégico	Indicador do QUAR
Gestão do Sistema (GAQ)	Nº de programas de RS para estudantes e trabalhadores	Direto	●	
	Nº de horas de trabalho de voluntariado da comunidade académica	Nº de horas de voluntariado dos estudantes + Nº de horas de voluntariado dos trabalhadores	●	
	Manter certificação do SIG pela A3ES	Direto	●	●
	Manter certificação ISO 9001 2015	Direto	●	●
	Manter certificação NP 4469	Direto	●	●
	Taxa de empregabilidade dos diplomados de licenciaturas	Taxa de empregabilidade calculada com base nos desempregados com habilitação superior concluída no IPP em n-2, registados no IEFP em n. Dados da DGEEC	●	●
	Grau de satisfação global dos estudantes com os serviços do IPP	Aplicação de inquérito por questionário de avaliação da satisfação com os serviços ao universo estudantil em novembro de n	●	
	Grau de satisfação global dos trabalhadores com os serviços do IPP	Aplicação de inquérito por questionário de avaliação da satisfação com o IPP aos trabalhadores em setembro de n.	●	
	N.º de reclamações	Direto		
	N.º de preocupações	Direto		
	N.º de empréstimos (salas, viaturas)	Direto		
	Doação de papel para reciclagem	Quilogramas de papel entregue ao Banco Alimentar		

5.5. Lista de Procedimentos

PROCEDIMENTOS DO SISTEMA

Rev 2: junho/2020

Procedimento	Data da última revisão
Procedimento 1 – Auditorias internas	outubro/17
Procedimento 2 – Ocorrência e não conformidades	novembro/17
Procedimento 3 – Tratamento de reclamações	maio/2020
Procedimento 5 – Controlo de documentos e registos	Fevereiro/2020
Procedimento 7 – Partes interessadas, aspetos, objetivos e programas de responsabilidade social	outubro/19
Procedimento 10 – Registo e transmissão de preocupações	outubro/19
Procedimento 11 – Conformidade Legal	outubro/19
Procedimento 12 – Envolvimento da Partes Interessadas Significativas	outubro/19
Procedimento 13 – Emergências – identificação, prevenção e resposta	outubro/19
Procedimento 14 – Gestão do risco	setembro/16

5.6. Mapa de inquéritos

INQUÉRITOS DO SISTEMA

Rev 1: março/2020

Questionários	Periodicidade
Avaliação da satisfação das PI	
Trabalhadores docentes e não docentes - avaliação dos serviços	Anual
Trabalhadores docentes - avaliação das bibliotecas	Anual
Estudantes - avaliação do processo de matrícula	Anual
Estudantes - avaliação dos serviços	Anual
Diplomados - avaliação com o 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
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

5.7. 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 RABEEES	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