

# Manual da Qualidade do Instituto Politécnico de Setúbal.

MQ-IPS.3.2021

Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade | SIGGQ/IPS

## Aprovação

O Sistema Integrado de Gestão e de Garantia da Qualidade (SIGGQ) do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) visa contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo instituto, em particular a sua oferta formativa e as atividades de investigação e desenvolvimento e de transferência de conhecimento e tecnologia. Criado em 2012, o sistema foi revisto em 2015, tendo, nesse ano, sido também aprovada a primeira versão do Manual da Qualidade, posteriormente revista em 2017.

Na sequência de uma nova revisão do SIGGQ, aprovo a versão MQ-IPS.3.2021, que reflete os ajustes realizados ao nível dos Processos, com vista a uma maior adequação ao contexto institucional, nomeadamente no que se refere ao reforço da componente operacional do sistema, enquanto instrumento de melhoria dos serviços prestados pelo IPS à comunidade académica e à sociedade em geral.

Instituto Politécnico de Setúbal, 21 de dezembro de 2021

O Presidente  
*Pedro Miguel Calado Dominginhos*

# Índice

## **1. Manual da Qualidade**

p. 5

- 1.1. Enquadramento
- 1.2. Âmbito
- 1.3. Revisão
- 1.4. Documentos de Referência

## **2. Instituto Politécnico de Setúbal**

p. 8

- 2.1. Apresentação
- 2.2. Visão, Missão E Valores
- 2.3. Política e Objetivos da Qualidade
- 2.4. Órgãos de Governo e Organização Institucional

## **3. Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade | SIGGQ**

p. 12

- 3.1. Enquadramento e Âmbito
- 3.2. Partes Interessadas
- 3.3. Estrutura e Responsabilidades
- 3.4. Gestão de Processos

## **4. Processos do SIGGQ**

p. 22

- 4.1. Processo 1 | Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional
- 4.2. Processo 2 | Ensino e Aprendizagem
- 4.3. Processo 3 | Investigação e Desenvolvimento
- 4.4. Processo 4 | Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade
- 4.5. Processo 5 | Internacionalização
- 4.6. Processo 6 | Recursos Humanos
- 4.7. Processo 7 | Recursos Materiais e Financeiros
- 4.8. Processo 8 | Gestão da Informação
- 4.9. Processo 9 | Comunicação
- 4.10. Processo 10 | Revisão e Melhoria do SIGGQ

## Siglas e Acrónimos

<b>A3ES</b>	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
<b>AAIPS</b>	Associação Académica do Instituto Politécnico de Setúbal
<b>CAA</b>	Comissão de Acompanhamento e Avaliação
<b>CC</b>	Coordenador de Curso
<b>CE</b>	Ciclo de Estudos
<b>CIPS2</b>	Centros de Investigação e Prestação de Serviços do Instituto Politécnico de Setúbal
<b>CG</b>	Conselho Geral
<b>CP</b>	Conselho Pedagógico
<b>CQ</b>	Conselho para a Qualidade
<b>CTC</b>	Conselho Técnico-Científico
<b>CTeSP</b>	Curso Técnico Superior Profissional
<b>ENQA</b>	European Association for Quality Assurance in Higher Education
<b>ESCE</b>	Escola Superior de Ciências Empresariais
<b>ESE</b>	Escola Superior de Educação
<b>ESS</b>	Escola Superior de Saúde
<b>ESTBarreiro</b>	Escola Superior de Tecnologia do Barreiro
<b>ESTSetúbal</b>	Escola Superior de Tecnologia de Setúbal
<b>E<sup>3</sup>UDRES<sup>2</sup></b>	Engaged and Entrepreneurial European University as Driver for European Smart and Sustainable Regions
<b>GP</b>	Gestor de Processo
<b>GPI</b>	Gestor de Processo Institucional
<b>GPL</b>	Gestor de Processo Local
<b>I&amp;D</b>	Investigação e Desenvolvimento
<b>IPS</b>	Instituto Politécnico de Setúbal
<b>MQ</b>	Manual da Qualidade
<b>ODS</b>	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
<b>P</b>	Processo
<b>PEDIPS</b>	Plano Estratégico de Desenvolvimento do Instituto Politécnico de Setúbal
<b>PI</b>	Partes Interessadas
<b>PSE</b>	Prestação de Serviços Especializados
<b>RA/SIGGQ</b>	Relatório Anual do Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade
<b>RUC</b>	Responsável de Unidade Curricular
<b>SAS</b>	Serviços de Ação Social
<b>SC</b>	Serviços Centrais
<b>SI</b>	Sistema de Informação
<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública
<b>SIGGQ</b>	Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade
<b>SP</b>	Subprocesso
<b>SPE</b>	Serviço de Promoção da Empregabilidade
<b>UC</b>	Unidade Curricular
<b>UC/SIGGQ</b>	Unidade de Coordenação do Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade
<b>UGCPCE</b>	Unidade de Gestão Científico-pedagógica do Ciclo de Estudos
<b>UMC/SIGGQ</b>	Unidade de Melhoria Contínua do Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade
<b>UMCL</b>	Unidade de Melhoria Contínua Local
<b>UO</b>	Unidade Orgânica

# 1. Manual da Qualidade



# 1. Manual da Qualidade

## 1.1 Enquadramento

O Manual da Qualidade (MQ) define a política e os objetivos da qualidade do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS), assim como a estrutura organizacional, as responsabilidades e os processos associados ao Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade (SIGGQ), bem como os princípios que orientam a sua implementação, monitorização, avaliação e revisão.

## 1.2 Âmbito

O MQ é aplicável a todo o IPS (Unidades Orgânicas, Serviços Centrais e Serviços de Ação Social).

## 1.3 Revisão

A revisão do Manual da Qualidade assenta nos seguintes pressupostos:

- a)** O MQ é revisto periodicamente sempre que se justifique;
- b)** A revisão (total ou parcial) decorre de qualquer alteração (interna ou externa);
- c)** A revisão é proposta e coordenada pela Unidade de Melhoria Contínua do SIGGQ (UMC/SIGGQ) e aprovada pelo Presidente do IPS;
- d)** A revisão prevê a análise e discussão pela Unidade de Coordenação do SIGGQ (UC/SIGGQ) e a auscultação do Conselho para a Qualidade (CQ) e dos Gestores de Processo (GP);
- e)** Os colaboradores podem propor alterações, devendo as propostas ser dirigidas à UMC/SIGGQ;
- f)** O MQ identifica-se pela sigla MQ-IPS (E/AAAA) - "E" número da versão; "AAAA" ano da revisão;
- g)** A versão original controlada encontra-se na UMC/SIGGQ, estando a versão digital no site do IPS;
- h)** A versão digital é enviada por mail à comunidade académica, sempre que o documento é revisto;
- i)** Todas as cópias impressas são consideradas cópias não controladas, sendo as versões obsoletas mantidas em arquivo eletrónico pela UMC/SIGGQ.



Figura 1. | MQ - Processo de Revisão

Versão	Data	Síntese
1	04.12.2015	Primeira Versão
2	22.02.2017	. Integração da Visão, Valores e Missão (devido à aprovação do PEDIPS) . Ajuste de procedimentos (devido à atualização dos Referenciais A3ES)
3	21-12-2021	. Revisão e simplificação global dos conteúdos . Clarificação da Política e dos Objetivos da Qualidade . Revisão da Estrutura do SIGGQ, otimizando a componente operacional . Identificação de Subprocessos do SIGGQ . Identificação da figura e da ação dos Gestores de Processo e Subprocesso

Tabela 1 | Revisões do Manual da Qualidade

## 1.4. Documentos de referência

O MQ tem como suporte os **Estatutos do IPS** e o **Plano Estratégico de Desenvolvimento do IPS**, tendo como referência um conjunto de outros documentos, dos quais se destacam aqueles que influenciam diretamente a atuação das IES e os seus processos de garantia da qualidade, nomeadamente:

### ENSINO | legislação

- Decreto-Lei n.º 65/2018 - Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (2018)
- Lei n.º 62/2007 - Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior - RJIES (2007)
- Lei n.º 38/2007 - Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior -RJAES (2007)

### GARANTIA DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR | Enquadramento nacional e Europeu AGÊNCIA DE AVALIAÇÃO E ACREDITAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR (A3ES)

- Auditoria de SIGQ nas Instituições de Ensino Superior | Manual de Auditoria (2020)
- Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2017)
- Referenciais para Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016)  
EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION (ENQA)
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015)

## 2. Instituto Politécnico de Setúbal



# 2. Instituto Politécnico de Setúbal

## 2.1. Apresentação

O IPS é uma instituição pública de ensino superior do subsistema politécnico. Criado em 1979, integra atualmente cinco escolas: Escola Superior de Tecnologia de Setúbal (ESTSetúbal); Escola Superior de Educação (ESE); Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE); Escola Superior de Tecnologia do Barreiro (ESTBarreiro) e Escola Superior de Saúde (ESS). O IPS integra também os Serviços Centrais e os Serviços de Ação Social. O funcionamento do IPS rege-se por Estatutos, publicados em Diário da República.

## 2.2. Visão, Missão e Valores

**VISÃO:** Ser uma referência no ensino superior, impulsionador do desenvolvimento científico, tecnológico, económico e sociocultural. O IPS, como instituição do ensino superior, é um centro de criação, transmissão e difusão da ciência, tecnologia e cultura, intervindo diretamente no desenvolvimento da sociedade e na valorização dos recursos humanos. Como entidade, cabe-lhe, naturalmente, legítimas intenções e aspirações para o futuro, cuja explicitação pode ser um instrumento de motivação e inspiração para a sua comunidade.

**MISSÃO:** Desenvolver ensino de qualidade, valorizando as pessoas, a transferência de conhecimento para a sociedade, da região, do país e do mundo, apoiado na investigação aplicada, na inovação e nas parcerias. O IPS visa contribuir para o desenvolvimento sustentado da sociedade, em articulação com os parceiros sociais, através do desenvolvimento de atividades de formação, de investigação e desenvolvimento, de transferência de conhecimento e tecnologia, na prestação de serviços à comunidade e ainda de divulgação e promoção da ciência e da cultura.

**VALORES:** No âmbito da sua atividade, o IPS interage através dos seus recursos e competências, quer internamente, quer com a comunidade envolvente. Como forma delimitadora de uma cultura, comportamentos e relações, bem como de afirmação das suas convicções, assumem-se como valores fundamentais:

**Responsabilidade:** O IPS defende os princípios do respeito pelas pessoas, da justiça social, da igualdade de oportunidades, da proteção da diversidade cultural, do rigor e honestidade intelectual, da transparência e assunção de responsabilidades.

**Excelência:** Um compromisso de toda a comunidade IPS com os mais elevados padrões de qualidade intelectuais e éticos, no ensino e na aprendizagem, na formação e na investigação, na prestação de serviços e na conduta em todas as atividades, com particular relevância no desenvolvimento e impacto positivo na vida dos estudantes. No IPS considera-se essencial alicerçar as relações entre escolas, otimizar sinergias, bem como a cooperação e intercâmbio em todos os domínios.

**Inovação:** O desenvolvimento do IPS passa por promover novas abordagens, responder de modo crítico e criativo aos desafios internos e externos, racionalizar e rentabilizar recursos e processos.

## 2.3. Política e Objetivos da Qualidade

Assumindo a gestão da qualidade enquanto elemento central da estratégia institucional para a melhoria contínua das suas atividades, o IPS definiu um sistema de gestão e garantia da qualidade, organizado de acordo com o seu contexto organizacional. Este sistema, que identifica as responsabilidades dos vários órgãos e serviços neste domínio, bem como o envolvimento e as responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas nos processos de garantia da qualidade, decorre da **Política da Qualidade do IPS**, de acordo com a qual:

*“O IPS responde às necessidades das suas partes interessadas, através da integração e consolidação das atividades que desenvolve, tendo por base informação atualizada e fidedigna que lhe permite melhorar, de forma permanente, o seu desempenho e os resultados obtidos nas suas várias esferas de ação.”*

Esta assenta nos seguintes **Objetivos da Qualidade**:

1. **Cumprir os requisitos legais** e as normas aplicáveis à sua atividade;
2. **Defender os princípios éticos** do respeito pela pessoa, da justiça social, da igualdade de oportunidades, da proteção da diversidade cultural, do rigor e da honestidade intelectual, da transparência e assunção de responsabilidades;
3. Garantir mecanismos de gestão de **informação atualizada e fidedigna** que permitam um suporte efetivo aos processos de tomada de decisão;
4. Manter um adequado e participado **planeamento estratégico**, traduzido em planos a vários níveis, com objetivos, indicadores e metas, monitorizados periodicamente;
5. Estabelecer uma oferta formativa que dê resposta às necessidades e expectativas das partes interessadas, promovendo um **ensino e aprendizagem centrado no estudante** e monitorizando os processos conducentes ao sucesso académico;
6. Promover, avaliar e melhorar as atividades de **I&D**, empreendedorismo e inovação e a sua articulação com as atividades de ensino e aprendizagem;
7. Promover, avaliar e melhorar as **relações com a comunidade envolvente**, visando a difusão e transferência de conhecimento científico e tecnológico;
8. Promover, avaliar e melhorar a **participação em redes de cooperação**, nacionais e internacionais, com instituições de ensino superior, empresas e outras entidades;
9. Fomentar uma **cultura organizacional da qualidade**, disponibilizando, de forma regular, informação pública das atividades desenvolvidas, incrementando o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e a responsabilidade social e institucional;
10. Promover a **melhoria contínua** das infraestruturas e sistemas de suporte, em termos de conforto, segurança, saúde e preservação do meio ambiente.

## 2.4. Órgãos de Governo e Organização Institucional

### ÓRGÃOS DE GOVERNO

- Conselho Geral
- Presidente
- Conselho Académico
- Conselho de Gestão
- Conselho para a Qualidade

No Instituto Politécnico de Setúbal existe um Provedor do Estudante.

### ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL

#### **Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação (UO)**

- Escola Superior de Tecnologia de Setúbal (ESTSetúbal)
- Escola Superior de Educação (ESE)
- Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE)
- Escola Superior de Tecnologia do Barreiro (ESTBarreiro)
- Escola Superior de Saúde (ESS)

#### **Órgãos das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação:**

- Conselho de Representantes
- Diretor
- Conselho Técnico-Científico
- Conselho Pedagógico
- Unidades de Gestão Científico-Pedagógica de cada Ciclo de Estudos (Coordenador de Curso e Comissão de Acompanhamento e Avaliação)

#### **Administrador do IPS**

#### **Serviços Centrais (SC)**

#### **Serviços de Ação Social (SAS)**

- Administrador dos SAS

### **3. Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade | SIGGQ**



# 3. Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade | SIGGQ

## 3.1. Enquadramento e Âmbito

O SIGGQ assenta nos referenciais nacionais (A3ES) e europeus (ENQA) para a garantia da qualidade (conforme referido em 1.4). O seu âmbito abrange as áreas de Ensino e Aprendizagem; Investigação e Desenvolvimento; Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade; Internacionalização (Processos Principais), bem como as áreas de Recursos Humanos; Recursos Materiais e Financeiros; Gestão da Informação; Comunicação (Processos de Suporte). O SIGGQ integra ainda o Processo de Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional e o Processo de Revisão e Melhoria do SIGGQ.

## 3.2. Partes Interessadas

De acordo com o definido na Política e nos Objetivos da Qualidade, o IPS considera um conjunto de Partes Interessadas (Tabela 2), cujas necessidades e expetativas devem ser consideradas e satisfeitas no âmbito da implementação dos processos. É, pois, no âmbito do SIGGQ, que o IPS identifica, monitoriza e avalia a informação relativa às suas partes interessadas, bem como o cumprimento dos seus requisitos.

Internas	Externas
Estudantes	Famílias (Estudantes)
Trabalhadores Docentes e Investigadores	Diplomados
Trabalhadores Não Docentes	Potenciais estudantes
Órgãos de Gestão	Instituições de ensino não superior
Associação Académica	Outras instituições de ensino superior
Centros de Investigação IPS	Entidades parceiras e outras organizações
	Fornecedores/Prestadores de Serviços
	Associações profissionais
	Sindicatos
	Organizações empregadoras
	Administração Central, Regional e Local

Tabela 2 | IPS: Partes Interessadas

Considerando as necessidades e expectativas das partes interessadas como importantes contributos de melhoria da oferta formativa e demais atividades, o IPS dispõe de vários mecanismos de auscultação da comunidade interna e externa, que assumem diferentes formatos e periodicidades. A identificação, monitorização e avaliação da informação relativa às partes interessadas é realizada a dois níveis. A um nível estratégico, através dos **Órgãos de Gestão** e a um nível operacional, pela Organização Institucional:

**1. Órgãos de Gestão:** é realizada uma auscultação periódica, com vista à definição de políticas de desenvolvimento e melhoria contínua, nomeadamente no que se refere ao Conselho Geral, ao **Conselho Académico** e ao **Conselho para a Qualidade** (dois deles com elementos externos).

## **2. Organização Institucional:**

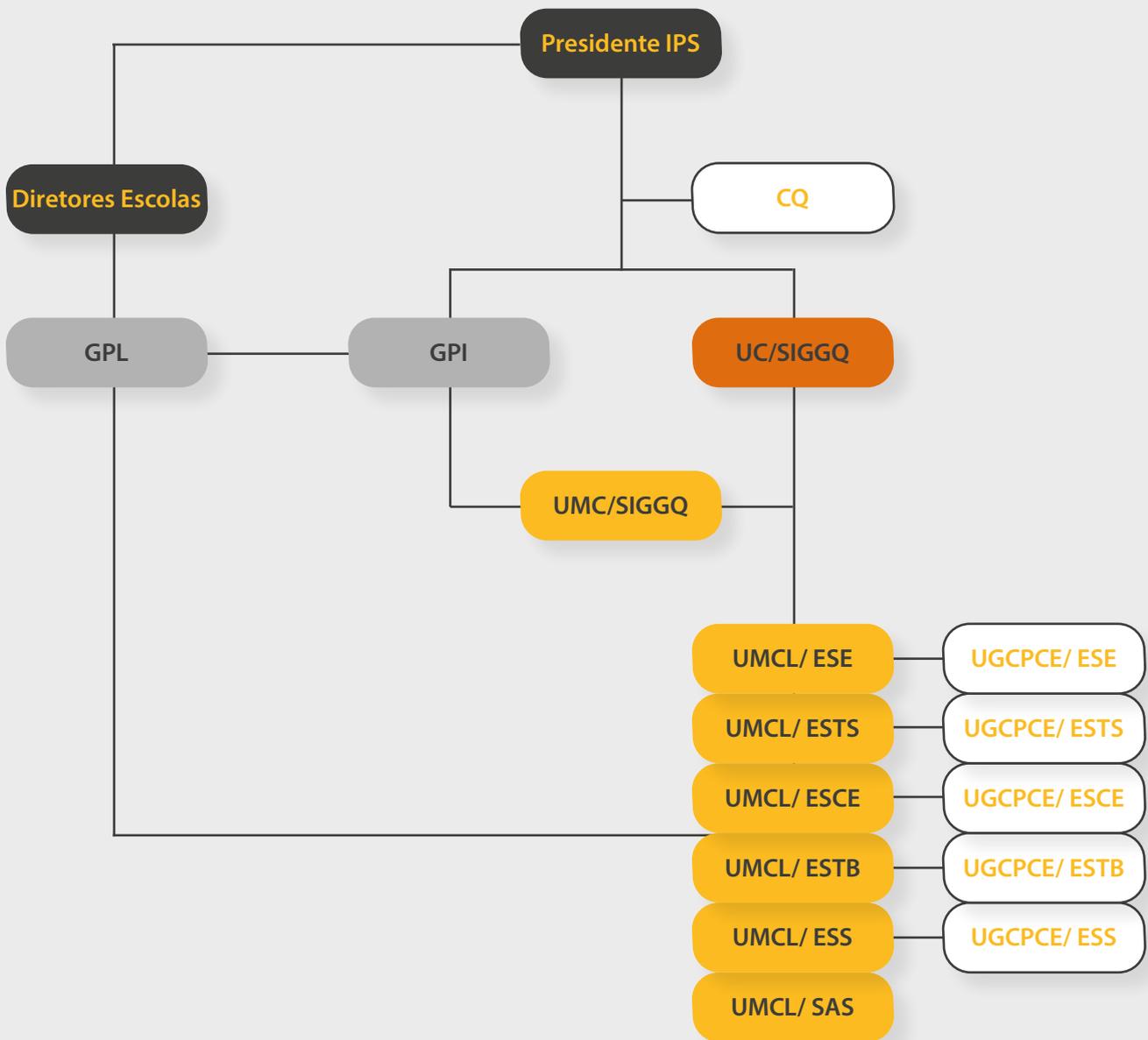
**Órgãos das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação:** estes órgãos – que integram os Conselhos de Representantes, Diretores, Conselhos Técnico-Científicos, Conselhos Pedagógicos e as Unidades de Gestão Científico-Pedagógica de cada Ciclo de Estudos – garantem, no âmbito da sua ação, a auscultação das partes interessadas internas e externas sobre as principais atividades do IPS, enquanto instituição de ensino superior pública (Ensino e Aprendizagem, I&D, Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade e Internacionalização).

**Unidade de Melhoria Contínua do SIGGQ:** garante, por um lado, a auscultação da comunidade académica (**estudantes**, docentes e não docentes) sobre os serviços (realizada através de inquéritos de satisfação) e por outro lado, a monitorização e avaliação da eficácia e eficiência do sistema da qualidade através da coordenação dos processos de auditoria.

## **3.3. Estrutura e Responsabilidades**

Para a operacionalização do SIGGQ, o IPS definiu uma estrutura organizativa própria que se pretende permanentemente adaptada às necessidades de gestão, monitorização e avaliação dos processos, bem como ao funcionamento global do sistema, garantindo uma ação efetiva e integrada dos elementos que o constituem. O responsável máximo pelo SIGGQ é o **Presidente**, que preside o **Conselho para a Qualidade (CQ)**, órgão responsável, entre outras competências, pela análise das propostas de revisão do sistema. A estrutura integra também uma unidade central de coordenação — **Unidade de Coordenação do SIGGQ (UC/SIGGQ)** — que articula a monitorização e a avaliação global do sistema com a **Unidade de Melhoria Contínua do SIGGQ (UMC/SIGGQ)**.

Localmente, a nível das Escolas, a responsabilidade máxima do SIGGQ é dos **Diretores**, existindo uma **Unidade de Melhoria Contínua Local (UMCL)** por Escola e **Unidades de Gestão Científica e Pedagógica de cada Ciclo de Estudos (UGCPCE)**. A nível dos Serviços de Ação Social, existe igualmente uma **Unidade de Melhoria Contínua Local (UMCL/SAS)**. A **Gestão dos Processos** é feita, de forma integrada, pelos **Gestores de Processo Institucionais (GPI)** e pelos **Gestores de Processo Locais (GPL)**, em articulação com as **Unidades de Melhoria Contínua** (Tabela 3).



- Responsabilidade pelo SIGGQ (institucional e local)
- Coordenação do SIGGQ
- Gestão dos Processos (institucional e local)
- Apoio ao funcionamento do SIGGQ

Figura 2 | Organograma da Estrutura do SIGGQ

ESTRUTURA		COMPETÊNCIAS
PRESIDENTE Responsável máximo pelo SIGGQ a nível institucional		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegurar o funcionamento institucional do SIGGQ</li> <li>2. Presidir e convocar o Conselho para a Qualidade</li> <li>3. Nomear os Gestores de Processo e Subprocessos Institucionais</li> <li>4. Apreciar o Relatório Anual do SIGGQ (institucional)</li> <li>5. Aprovar as propostas de revisão Manual Qualidade</li> <li>6. Articular com o Conselho Geral e o Conselho Académico</li> </ol>
DIRETORES Responsável máximo pelo SIGGQ a nível local		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegurar o funcionamento local do SIGGQ</li> <li>2. Nomear os Gestores de Processo e Subprocessos Locais</li> <li>3. Apreciar o Relatório Anual do SIGGQ (local)</li> </ol>
CONSELHO PARA A QUALIDADE (CQ) Órgão consultivo do Presidente no âmbito do SIGGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Presidente IPS</li> <li>. Coordenador UMC/SIGGQ</li> <li>. Diretores das Escolas</li> <li>. Administradores IPS/SAS</li> <li>. Presidente AAIPS</li> <li>. Provedor dos Estudantes</li> <li>. Elementos Externos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pronunciar-se sobre os assuntos, no âmbito do desenvolvimento e funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade, apresentados pelo Presidente</li> <li>2. Pronunciar-se sobre a Política da Qualidade e sobre as linhas de orientação do sistema interno de garantia da qualidade</li> <li>3. Apreciar relatórios e propostas de revisão sobre o sistema interno de garantia da qualidade</li> </ol>
UNIDADE DE COORDENAÇÃO SIGGQ(UC/SIGGQ) Responsável pela coordenação do SIGGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Elemento da Presidência com pelouro da Qualidade (Coordenador)</li> <li>. Equipa Técnica UMC/SIGGQ</li> <li>. Diretores (ou elementos das Direções com o pelouro da Qualidade)</li> <li>. Administradores IPS/SAS</li> <li>. Estudante designado pela AAIPS</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propor ao Presidente ações de melhoria ao SIGGQ</li> <li>2. Superintender a monitorização e a avaliação dos processos</li> <li>3. Apreciar o Relatório Anual do SIGGQ institucional</li> <li>4. Pronunciar-se sobre a documentação do SIGGQ</li> </ol>
UNIDADE DE MELHORIA CONTÍNUA SIGGQ (UMC/SIGGQ) Responsável pela monitorização e avaliação global do SIGGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Elemento da Presidência com o pelouro da Qualidade (Coordenador)</li> <li>. Equipa Técnica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colaborar com os GPI na monitorização dos Processos</li> <li>2. Realizar o Relatório Anual do SIGGQ institucional (com os GPI)</li> <li>3. Elaborar a documentação institucional do SIGGQ</li> <li>4. Coordenar os processos de autoavaliação dos ciclos de estudos (em articulação com as UGCPCE) e os processos de auditoria interna e externa</li> <li>5. Auscultar as partes interessadas internas e coordenar as atividades de auditoria interna</li> </ol>
UNIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA ESCOLAS (UMC/ESCOLAS) Responsáveis pela monitorização e avaliação local do SIGGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Elementos da Direção com o pelouro da Qualidade (Coordenadores)</li> <li>. Docentes (1 a 3) designados pelo Diretores</li> <li>. Não Docentes (1) designados pelos Diretores</li> <li>. Estudantes (1) designados pela AAIPS</li> <li>. Estudantes (1) do Conselho Pedagógico</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colaborar com os GPL na monitorização dos Processos</li> <li>2. Realizar o Relatório Anual do SIGGQ local (com os GPL)</li> <li>3. Elaborar a documentação local do SIGGQ</li> <li>4. Articular com as UGCPCE as propostas de melhoria a apresentar aos GPL</li> </ol>

Tabela 3 | SIGGQ: Estrutura e Responsabilidades (parte 1)

ESTRUTURA	COMPETÊNCIAS	
UNIDADE DE MELHORIA CONTÍNUA SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL (UMC/SAS) Responsável pela monitorização e avaliação local do SIGGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Administrador SAS (Coordenador)</li> <li>. Docente (1) designado pelo Presidente</li> <li>. Não Docentes (2) designados pelo Administrador dos SAS</li> <li>. Estudante (1) designado pela AAIPS</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar o Relatório Anual do SIGGQ local</li> <li>2. Elaborar a documentação local do SIGGQ</li> </ol>
UNIDADES DE GESTÃO PEDAGÓGICA E CIENTÍFICA DE CADA CICLO DE ESTUDOS (UGCPCE) Responsáveis pela gestão pedagógica e científica dos cursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Coordenadores de Curso</li> <li>. Coordenadores adjuntos</li> <li>. Estudantes dos cursos</li> <li>. Personalidades externas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propor às UMCL ações de melhoria dos ciclos de estudos</li> <li>2. Acompanhar a implementação das ações de melhoria</li> <li>3. Realizar os relatórios de autoavaliação e todos os procedimentos associados à acreditação dos ciclos de estudos</li> </ol>
GESTORES DE PROCESSO INSTITUCIONAIS (GPI) Responsáveis pela gestão institucional dos Processos (Designados pelo Presidente)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir o bom funcionamento institucional dos processos</li> <li>2. Monitorizar periodicamente os indicadores a nível institucional</li> <li>3. Definir ações de melhoria de âmbito institucional e articular com os GPL as de âmbito local</li> <li>4. Acompanhar a implementação das ações de melhoria em articulação com os vários intervenientes</li> </ol>	
GESTORES DE PROCESSO LOCAIS (GPL) Responsáveis pela gestão local dos Processos (Designados pelos Diretores)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir o bom funcionamento local dos processos</li> <li>2. Monitorizar periodicamente os indicadores a nível local</li> <li>3. Definir ações de melhoria de âmbito local em articulação com os GPI e as UGCPCE</li> <li>4. Acompanhar a implementação das ações de melhoria em articulação com os vários intervenientes</li> </ol>	

Tabela 3 | SIGGQ: Estrutura e Responsabilidades (parte 2)

### 3.4. Gestão de Processos

#### MAPA DE PROCESSOS E SUBPROCESSOS

Seguindo uma abordagem por processos (Figura 3), e tendo por base os Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (A3ES), o SIGGQ é constituído por um conjunto de 10 processos, assim distribuídos:

1. **Processo de Gestão Estratégica:** define as políticas de desenvolvimento e melhoria contínua;
2. **Processos Principais:** enquadram as atividades desenvolvidas nas áreas de *Ensino e Aprendizagem*, *I&D*, *Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade* e *Internacionalização*;
3. **Processos de Suporte:** suportam os processos principais (*Recursos Humanos*; *Recursos Materiais e Financeiros*; *Gestão da Informação*; *Comunicação*);
4. **Processo de Revisão e Melhoria do SIGGQ:** avalia a eficácia e a eficiência do sistema.

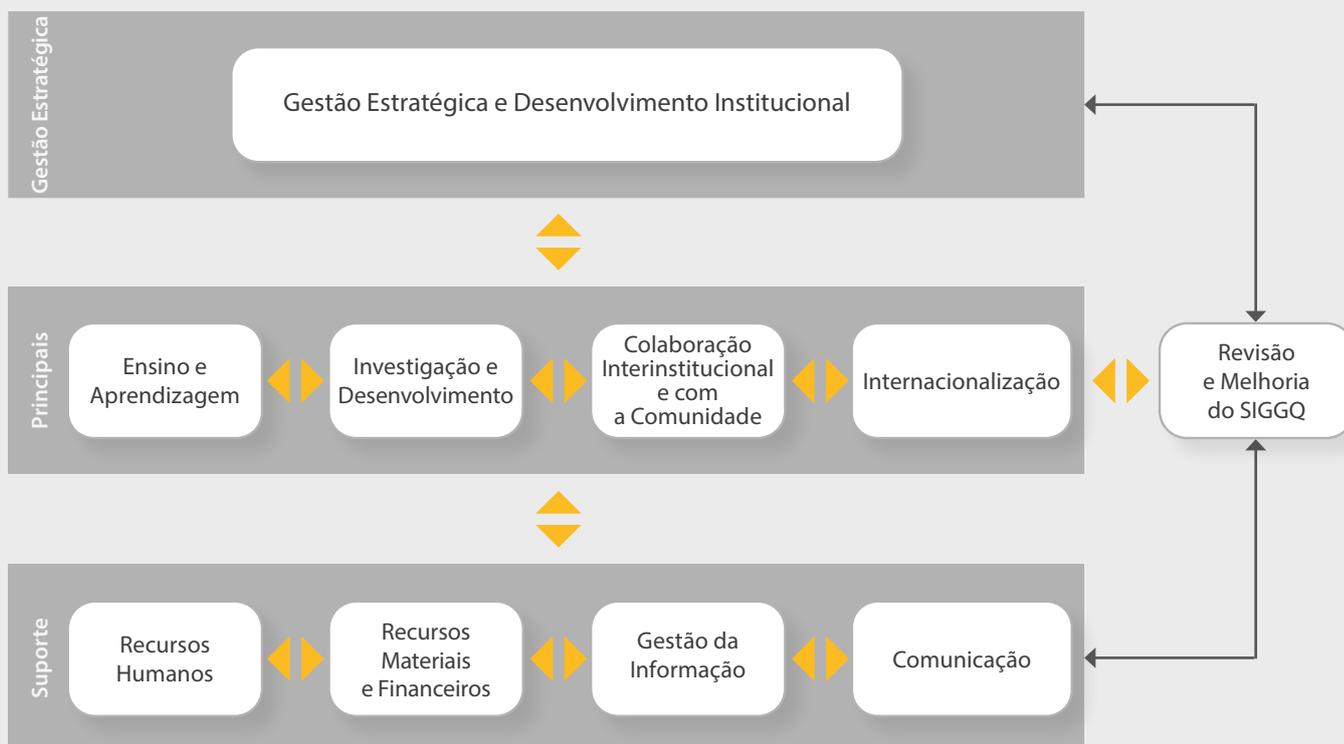


Figura 3 | SIGGQ - Mapa de Processos

Com vista a otimizar a **Gestão dos Processos**, estes encontram-se subdivididos em **Subprocessos**, decorrentes das principais atividades que os integram (Tabela 4), permitindo uma monitorização mais próxima da realidade operacional do IPS.

Processos de Gestão Estratégica	Subprocessos
P1. Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional	SP1.1 Estratégia e Desenvolvimento Institucional SP1.2 Sustentabilidade e Responsabilidade Social SP1.3 Ação Social
Processos Principais	Subprocessos
P2. Ensino e Aprendizagem	SP2.1 Percurso Académico dos Estudantes SP2.2 Atividade Pedagógica SP2.3 Currículo e Acreditação de Ciclos de Estudos
P3. Investigação e Desenvolvimento	SP3.1 Projetos de Investigação SP3.2 Centros de Investigação SP3.3 Empreendedorismo e TCT SP3.4 Propriedade Intelectual
P4. Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	SP4.1 Prestação de Serviços Especializados SP4.2 Parcerias e Redes Regionais e Nacionais SP4.3 Rede <i>Alumni</i> IPS SP4.4 Ação Cultural, Desportiva e Artística
P5. Internacionalização	SP5.1 Parcerias e Redes Internacionais SP5.2 Projetos de Internacionalização SP5.3 Mobilidade Internacional
Processos de Suporte	Subprocessos
P6. Recursos Humanos	SP6.1 Recrutamento SP6.2 Formação SP6.3 Avaliação SP6.4 Bem-estar dos Trabalhadores
P7. Recursos Materiais e Financeiros	SP7.1 Infraestruturas Edificadas SP7.2 Infraestruturas Informáticas SP7.3 Aprovisionamento e Gestão de Contratos SP7.4 Património SP7.5 Controlo Financeiro
P8. Gestão da Informação	SP8.1 Sistema de Informação (SI) SP8.2 Outros Sistemas de Informação
P9. Comunicação	SP9.1 Comunicação Interna e Externa SP9.2 Informação Pública
Processos de Revisão e Melhoria	Subprocessos
P10. Revisão e Melhoria do SIGGQ	SP10.1 Satisfação das Partes Interessadas Internas SP10.2 Auditorias Internas SP10.3 Auditorias Externas e Certificação SP10.4 Revisão do SIGGQ

Tabela 4 | **SIGGQ: Processos e Subprocessos**

## CICLO PDCA

A Gestão de Processos segue um ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), assente num conjunto de mecanismos de recolha de informação, conforme descrito (e apresentado na Figura 4).

**Planeamento:** as medidas de melhoria a implementar são definidas no **Relatório Anual do SIGGQ** (na sua componente de **Plano de Ação**), em articulação os **Planos de Atividades**, tendo como inputs as Auditorias Internas do período anterior e as propostas de melhoria dos Gestores de Processo.

**Implementação:** decorre dos procedimentos e instrumentos/documentos associados a cada um dos subprocessos, conforme identificado nas respetivas **Fichas de Processo**.

**Monitorização:** tem por base três inputs: 1) nível de implementação das ações previstas no Plano de Ação (Relatório Anual do SIGGQ); 2) indicadores da Qualidade; 3) Auditorias Internas.

**Melhoria:** as ações de melhoria são definidas nas reuniões de avaliação do SIGGQ, com os vários elementos da estrutura da qualidade e refletidas no **Relatório Anual do SIGGQ**.

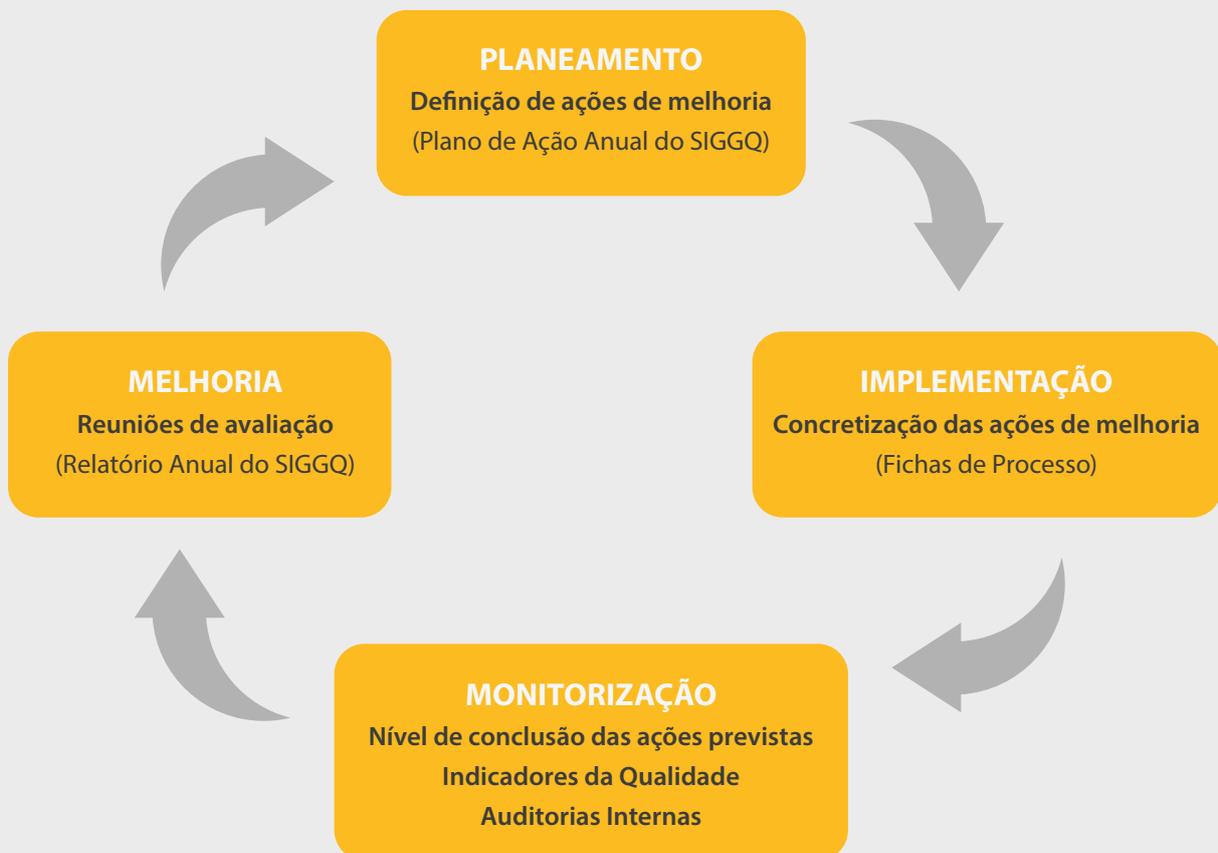


Figura 4 | SIGGQ: Ciclo PDCA

## OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

O ciclo PDCA é assegurado institucionalmente pela **Unidade de Melhoria Contínua do SIGGQ**, em articulação com a **Unidade de Coordenação do SIGGQ** e os **Gestores de Processo Institucionais**, sendo a ligação com as **Unidades de Melhoria Contínua Locais** e os **Gestores de Processo Locais** assegurada pela Unidade de Coordenação do SIGGQ, responsável por supervisionar a monitorização e a avaliação dos Processos.

A **Gestão dos Processos** é feita, de forma integrada, pelos **Gestores de Processo Institucionais** e pelos **Gestores de Processo Locais**, em articulação com as **Unidades de Melhoria Contínua**, estando igualmente prevista a designação de **Gestores de Subprocesso** (Institucionais e Locais), sempre que se justifique, nomeados, respetivamente, pelo Presidente e pelos Diretores.

A atividade dos **Gestores de Processo e Subprocesso** assenta na informação das **Fichas de Processo**, nas quais são sistematizados os indicadores da qualidade, os documentos e instrumentos de suporte, os procedimentos associados, bem como os respetivos fluxogramas (Tabela 5). Estas fichas, realizadas em articulação com as **UMC**, são propostas pelos **Gestores de Processo** e aprovadas pela **UC/SIGGQ**, podendo ser revistas periodicamente, sempre que alterações ao funcionamento dos processos assim o exijam.

## 4. Processos do SIGGQ



# 4. Processos do SIGGQ

## 4.1. Processo 1 | Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional

O Processo de Gestão Estratégica define as políticas de desenvolvimento e melhoria contínua das atividades, refletidas no **Plano Estratégico de Desenvolvimento do IPS**, de médio prazo, bem como nos **Planos e Relatórios de Atividades**, realizados anualmente. Integram também este processo as atividades desenvolvidas no âmbito da *Sustentabilidade e Responsabilidade Social* e da *Ação Social*, considerando o especial relevo que ambas as áreas assumem na estratégia institucional do Instituto.

### Subprocessos

SP1.1 Estratégia e Desenvolvimento Institucional

SP1.2 Sustentabilidade e Responsabilidade Social

SP1.3 Ação Social

Tabela 5 | P1. Subprocessos

### SP1.1 Estratégia e Desenvolvimento Institucional

Enquanto documento estratégico e enquadrador das atividades a implementar no médio prazo, o **Plano Estratégico de Desenvolvimento do IPS** (PEDIPS) visa estabelecer, de forma consensualizada, as linhas de desenvolvimento do IPS e das suas Unidades Orgânicas, considerando também os objetivos da **E<sup>3</sup>UDRES<sup>2</sup>**. Complementarmente a essa vertente estratégica, o subprocesso integra também as ações previstas nos **Planos de Atividades anuais**, que decorrem do PEDIPS, sendo o seu nível de concretização aferido nos respetivos **Relatórios de Atividades**. Enquanto instituição de ensino superior público, o IPS integra também, no seu ciclo anual de gestão, o **Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)**, bem como o **Plano de Prevenção de Riscos**, documento enquadrador do sistema de controlo interno que contempla todas as atividades e serviços do Instituto.

### SP1.2 Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Tendo por base a **Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social**, e tendo como objetivo formar cidadãos socialmente responsáveis, o IPS considera que a adoção de práticas de sustentabilidade — nas suas dimensões ambiental, social, cultural e económica — não se circunscreve às ações desenvolvidas nos seus *campi*, constituindo-se como um processo alargado de construção coletiva. É de acordo com essa perspetiva que o IPS integra vários projetos neste âmbito, em articulação com outras entidades, fomentando a participação e o envolvimento dos vários elementos da comunidade académica. As atividades implementadas são aferidas anualmente no **Relatório ODS** (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

### **SP1.3 Ação Social**

A ação social, nomeadamente no que se refere à integração e ao bem-estar dos estudantes, assume especial relevo na estratégia do IPS, destacando-se, a este nível, a **Política de Inclusão**, enquanto documento enquadrador das ações desenvolvidas. Em articulação com a estratégia institucional, as atividades dos Serviços de Ação Social (SAS) são sistematizadas anualmente nos respetivos **Planos e Relatórios de Atividades**, sendo a qualidade dos serviços prestados pelas várias valências, aferida periodicamente através de **Inquéritos de Satisfação**.

## **4.2. Processo 2 | Ensino e Aprendizagem**

O Processo Principal de Ensino e Aprendizagem enquadra todas as atividades desenvolvidas neste âmbito, destacando-se a importância estratégica do IPS promover um ensino e aprendizagem centrados no estudante e monitorizar os processos conducentes ao sucesso académico. Assim, e de forma a contribuir para uma resposta adequada às necessidades dos estudantes, o IPS dispõe de um conjunto de práticas, instrumentos e documentos que enquadram as atividades dos subprocessos definidos neste domínio, dos quais se destaca o **Regulamento das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes**.

### **Subprocessos**

SP2.1 Percurso Académico dos Estudantes

SP2.2 Atividade Pedagógica

SP2.3 Currículo e Acreditação de Ciclos de Estudos

Tabela 6 | **P2. Subprocessos**

### **SP2.1 Percurso Académico dos Estudantes**

Todo o processo de candidatura, inscrição e matrícula é realizado no Sistema de Informação (SI), sendo na sua componente de Gestão de Alunos (GA) registados todos os momentos de participação e avaliação dos estudantes nas atividades académicas. É no SI que os novos estudantes respondem ao **Inquérito de Caracterização Sociodemográfica**, que permite recolher informação sobre o seu contexto familiar e social e o seu percurso académico e é também neste sistema que são sistematizados os dados dos **Relatórios de Monitorização dos Cursos e das Escolas**, bem como a informação de suporte aos estudos e **Programas de Promoção do Sucesso Académico** e de combate ao abandono que o IPS realiza periodicamente. No âmbito do percurso académico dos estudantes, destacam-se também as atividades de integração, tutoria, mentoria e apoio social (SP1.3), as ações dirigidas aos Estudantes Internacionais e aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (**Política de Inclusão**), bem como as atividades de promoção de inserção na vida ativa e o **Relatório de Inserção Profissional dos Diplomados IPS**, realizado anualmente.

## **SP2.2 Atividade Pedagógica**

A atividade pedagógica assenta num conjunto de regulamentos que orientam toda a atividade letiva (**Regulamento da Prestação do Serviço Docente; Regulamento das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes; Regulamentos de Estágios**), bem como as regras de marcação de avaliações. É de acordo com este enquadramento que decorrem todas as atividades letivas, tendo por base a Unidade Curricular (UC), enquanto elemento estruturante do ensino e aprendizagem, a partir do qual é possível aferir a concretização dos objetivos dos **Planos de Estudos**. A **Ficha de UC**, cujos conteúdos são definidos de acordo com o modelo da A3ES, são publicamente disponibilizadas (em Português e Inglês) na página web dos ciclos de estudos. A qualidade do ensino e aprendizagem nas UC é aferida pelos resultados académicos, mas também pelos **Inquéritos Pedagógicos (UC e Curso)** e pelo **Relatório de UC**, que integra uma síntese do funcionamento da UC durante o período em análise. Nas situações de UC sinalizada ou UC em situação de boas práticas, é realizado um plano de melhoria ou identificadas/descritas as práticas pedagógicas, respetivamente. Nos casos em que sejam identificadas propostas de melhoria, é elaborado um **Plano de Melhoria**, aprovado pelo(a) Diretor(a) da Escola, sendo a eficácia da sua implementação avaliada pela Unidade de Melhoria Contínua Local (UMCL). Anualmente, são também elaborados os **Relatórios de Monitorização dos Cursos e das Escolas**, cuja informação, acessível de forma automática pelo SI, permite a identificação de propostas de melhoria.

## **SP2.3 Currículo e Acreditação de Ciclos de Estudos**

O IPS procura, de forma permanente, melhorar e atualizar a sua oferta formativa — quer nos cursos conferentes de grau (Licenciaturas e Mestrados), quer nos CTESP e Pós-Graduações — ajustando-a às necessidades do mercado de trabalho e da envolvente. Os **Planos de Estudos** são periodicamente atualizados, o que implica alterações nos cursos existentes, a criação de novos cursos, assim como a extinção daqueles que deixem de ser considerados adequados. Ao nível dos cursos conferentes de grau, destacam-se os **procedimentos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos (A3ES)**, de acordo com os referenciais nacionais e europeus para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (dos quais se destacam, em termos de documentação, os **Relatório de Autoavaliação dos Ciclos de Estudo em Funcionamento**, as **Propostas de Novos Ciclos de Estudos** e os **Relatórios de Avaliação e Acreditação**).

---

## **4.3. Processo 3 | Investigação e Desenvolvimento**

O Processo Principal de Investigação e Desenvolvimento enquadra todas as atividades desenvolvidas neste âmbito, tendo por base a **Política de Investigação e Desenvolvimento**, que define os objetivos estratégicos do IPS nesta área, bem como as grandes linhas de ação da instituição, nomeadamente no que se refere ao necessário alinhamento estratégico com a atividade dos Centros de Investigação.

## Subprocessos

SP3.1 Projetos de Investigação

---

SP3.2 Centros de Investigação

---

SP3.3 Empreendedorismo e Transferência de Conhecimento e Tecnologia

---

SP3.4 Propriedade Intelectual

---

Tabela 7 | **P3. Subprocessos**

### **SP3.1 Projetos de Investigação**

Os Projetos de Investigação (nacionais e internacionais) decorrem da apresentação (e aprovação) de uma **Proposta de Projeto de I&D**, cujos procedimentos são assegurados de forma centralizada. A este nível, destacam-se também os concursos de projetos internos, enquadrados pelo **Regulamento dos Projetos de Investigação do IPS** (que implicam a apresentação de um **Formulário de Candidatura**) e cujos procedimentos são igualmente geridos de forma central, em articulação com as Escolas e os Docentes.

### **SP3.2 Centros de Investigação**

Enquadrados pelo **Regulamento dos Centros de Investigação** e pelo **Regulamento de Prestação de Serviços Especializados e Projetos de Investigação e Desenvolvimento**, os Centros de Investigação e Prestação de Serviços do IPS (CIPS2), são responsáveis pela produção e disseminação de investigação e pela prestação de serviços especializados nas áreas de conhecimento do IPS. Os CIPS2 realizam Planos de Atividades trienais, alinhados com as atividades propostas com as políticas técnico-científicas das respetivas UO. Anualmente, e com vista a monitorizar as atividades desenvolvidas, os CIPS2 elaboram Relatórios de Monitorização onde comparam os resultados alcançados com os previstos nos Planos e, se necessário, procedem a ajustes para os restantes anos do triénio.

### **SP3.3 Empreendedorismo e Transferência de Conhecimento e Tecnologia**

Ao nível da inovação e do empreendedorismo, o IPS dispõe de um conjunto de atividades que se traduzem em ações de *networking* e projetos colaborativos com elementos da comunidade IPS (docentes e estudantes), bem como com elementos externos. O IPS dispõe também da *IPStartup* (incubadora de ideias) que, para além de assegurar o apoio técnico especializado ao desenvolvimento de ideias de negócio, se constitui como um suporte à criação de novas empresas. O desenvolvimento destas atividades é enquadrado, respetivamente, pela **Política de Empreendedorismo** e pelo **Regulamento da Incubadora**.

### **SP3.4 Propriedade Intelectual**

Enquadradas pelo **Regulamento de Propriedade Intelectual**, o IPS prevê também um conjunto de ações no âmbito da identificação de oportunidades de exploração de propriedade intelectual, que decorre das atividades e dos projetos de investigação em que os docentes tenham estado envolvidos.

## **4.4. Processo 4 | Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade**

O Processo Principal de Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade compreende todas as atividades associadas à relação com a comunidade externa, em particular com a comunidade regional, vetor estratégico de desenvolvimento do IPS, em áreas como a prestação de serviços especializados, as parcerias e redes regionais e nacionais, a rede *Alumni* e a ação cultural, desportiva e artística.

### **Subprocessos**

SP4.1 Prestação de Serviços Especializados

SP4.2 Parcerias e Redes Regionais e Nacionais

SP4.3 Rede *Alumni*

SP4.4 Ação Cultural, Desportiva e Artística

Tabela 8 | **P4. Subprocessos**

### **SP4.1 Prestação de Serviços Especializados (PSE)**

Enquadrados pelo **Regulamento dos Centros de Investigação** e pelo **Regulamento de Prestação de Serviços Especializados e Projetos de Investigação e Desenvolvimento**, as atividades de prestação de serviços especializados são aprovadas pelo Presidente do IPS, depois de validadas pelos Diretores das Escolas. Visando dar resposta a necessidades específicas de entidades externas, estas atividades são refletidas anualmente nos **Relatórios de Monitorização dos Centros de Investigação** (SP3.2) e nos **Relatórios de Atividades das Escolas e do IPS**.

### **SP4.2 Parcerias e Redes Regionais e Nacionais**

As parcerias e redes de âmbito regional e nacional são formalizadas através de protocolos, competindo ao Presidente do IPS a sua aprovação. Esta informação é sistematizada e atualizada de forma permanente na **Lista de Protocolos Regionais e Nacionais**, sendo a implementação das respetivas atividades monitorizadas anualmente no âmbito dos **Planos e Relatórios de Atividades**.

### **SP4.3 Rede Alumni**

Promovendo a relação com os diplomados, a Rede *AlumniIPS* incentiva a criação de sinergias no âmbito das atividades de ensino, de investigação e de carácter cultural, desenvolvidas pelo Instituto, sendo estas atividades globalmente refletidas nos **Planos e Relatórios de Atividades do IPS**. A sua sistematização (e divulgação) é assegurada na página web *AlumniIPS*, nomeadamente no que se refere ao **Programa de Mentoria** e ao conjunto de vantagens e protocolos associados à Rede.

### **SP4.4 Ação Cultural, Desportiva e Artística**

As ações de âmbito cultural, desportivo e artístico são realizadas de acordo com o **Procedimento de Ações Culturais, Desportivas e Artísticas**, sendo a sua implementação monitorizada anualmente no âmbito dos **Planos e Relatórios de Atividades**.

---

## **4.5. Processo 5 | Internacionalização**

O Processo Principal de Internacionalização integra todas as atividades realizadas nesta área, tendo por base a **European Charter for Higher Education** (ECHE), que traduz a **Política de Internacionalização do IPS**, bem como o compromisso institucional com os princípios do **Programa Erasmus**.

### **Subprocessos**

SP5.1 Parcerias e Redes Internacionais

SP5.2 Projetos de Internacionalização

SP5.3 Mobilidade Internacional

Tabela 9 | **P5. Subprocessos**

### **SP5.1 Parcerias e Redes Internacionais**

As parcerias e redes de âmbito internacional, formalizadas através de protocolos, decorrem de propostas feitas pelas Escolas ou pelos Centros de Investigação, cabendo ao Presidente do IPS a sua aprovação. As atividades desenvolvidas no âmbito deste subprocesso decorrem da **Lista de Protocolos Internacionais**, sendo a sua monitorização refletida nos **Planos e Relatórios de Atividades**.

## **SP5.2 Projetos de Internacionalização**

Os Projetos de Internacionalização, maioritariamente associados ao financiamento de programas Europeus, decorrem da apresentação (e aprovação) de uma **Proposta de Projeto**, sendo os respetivos procedimentos assegurados de forma centralizada, em articulação com as Escolas e os Docentes. A este nível, destacam-se os **Projetos ERASMUS+**, cuja participação implica uma forte articulação com a Agência Nacional Erasmus (também assegurada a nível central).

## **SP5.3 Mobilidade Internacional**

Os programas de mobilidade internacional (estudantes, docentes e não docentes) são geridos centralmente, em articulação com os Coordenadores de Mobilidade das Escolas, responsáveis pelo reconhecimento académico. Para o enquadramento das atividades desenvolvidas neste subprocesso, o IPS dispõe de um conjunto de documentos internos — **Regulamento das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes; Regulamento da Mobilidade Internacional do Instituto Politécnico de Setúbal; Regulamento de Aplicação do Sistema de Créditos Curriculares; Regulamento do Reconhecimento Académico do Estudante em Mobilidade** — sendo a monitorização anual das atividades refletida nos **Planos e Relatórios de Atividades** e nos **Relatórios de Monitorização**.

---

## **4.6. Processo 6 | Recursos Humanos**

O Processo de Suporte de Recursos Humanos considera todas as atividades associadas ao recrutamento, à formação, à avaliação e ao bem-estar dos trabalhadores (docentes e não docente), sendo globalmente assegurado a nível central, em estreita articulação com as Escolas.

### **Subprocessos**

SP6.1 Recrutamento

SP6.2 Formação

SP6.3 Avaliação

SP6.4 Bem-estar dos Trabalhadores

Tabela 10 | **P6. Subprocessos**

### **SP6.1 Recrutamento**

As necessidades de recrutamento do pessoal docente são detetadas nas Escolas, sendo as propostas de contratação apreciadas em CTC e apresentadas pelos Diretores das Escolas ao Presidente do IPS, em conformidade com o **Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico**, o **Regulamento de Contratação de Pessoal Docente Especialmente Contratado**, o **Regulamento de Contratação do Pessoal Docente de Carreira do IPS** e o Regulamento de Prestação de Serviço Docente do Instituto Politécnico de Setúbal. Os trabalhadores não docentes são recrutados de acordo com **procedimentos concursais** (ou processos de recrutamento por mobilidade interna), seguindo os trâmites da Administração Pública.

### **SP6.2 Formação**

Com vista à permanente atualização de conhecimentos e competências dos trabalhadores, o IPS promove regularmente oportunidades de desenvolvimento profissional junto do pessoal docente e não docente, enquadradas pelos respetivos **Planos de Formação** e pelo **Regulamento da Formação do Pessoal Não Docente**, no caso dos não docentes. Relativamente ao pessoal docente, o Plano é elaborado pela Presidência do IPS, sendo, no caso dos não docentes, realizado centralmente, tendo por base as necessidades de formação identificadas, no âmbito do **processo de avaliação do SIADAP**. Ambos os planos são avaliados anualmente no **Relatório Anual de Formação (Docentes e Não Docentes)**.

### **SP6.3 Avaliação**

A avaliação do pessoal docente enquadrada pelo **Regulamento de Avaliação de Desempenho e Alteração do Posicionamento Remuneratório do Pessoal Docente** prevê a avaliação de desempenho em quatro dimensões (pedagógica; técnico-científica; relação com a envolvente; organizacional), bem como a implementação de ações de melhoria sempre que seja necessário (Planos de Formação). A avaliação do pessoal não docente (enquadrada pelo **Regulamento da Avaliação de Desempenho do Pessoal**) inclui a avaliação dos dirigentes (**SIADAP2**) e dos restantes trabalhadores (**SIADAP3**), competindo ao Conselho Coordenador da Avaliação a sua aplicação, de forma integrada no IPS e nas suas Unidades Orgânicas.

### **SP6.4 Bem-estar dos Trabalhadores**

O subprocesso inclui as atividades de acolhimento aos novos trabalhadores (**Manual de Acolhimento de Docentes e Não Docentes**), o **Programa DESENVOLVER+** (Desenvolvimento de Competências, Reconhecimento e Mérito, Bem-estar e Participação no IPS) e as atividades associadas ao **Diagnóstico de Clima Organizacional**, realizadas periodicamente. O subprocesso integra também as atividades desenvolvidas no âmbito da **Medicina do Trabalho** e do **Plano de Sensibilização para Saúde**, sendo, todas as atividades sistematizadas e avaliadas anualmente nos **Planos e Relatórios de Atividades**.

## 4.7. Pocesso 7 | Recursos Materiais e Financeiros

O Processo de Suporte de Recursos Materiais e Financeiros integra todas as atividades associadas a infraestruturas (edificadas e informáticas), aprovisionamento e gestão de contratos, património e controlo financeiro. À semelhança do Processo de Recursos Humanos, este processo é também assegurado centralmente, em estreita articulação com as Escolas e os Serviços.

### Subprocessos

SP7.1 Infraestruturas Edificadas

SP7.2 Infraestruturas Informáticas

SP7.3 Aprovisionamento e Gestão de Contratos

SP7.4 Património

SP7.5 Controlo Financeiro

Tabela 11 | **P7. Subprocessos**

### **SP7.1 Infraestruturas Edificadas**

As atividades de planeamento, monitorização e avaliação das infraestruturas edificadas são refletidas anualmente nos **Planos e Relatórios de Atividades**, tendo por base os respetivos **Planos e Relatórios de Manutenção e Intervenção**. O enquadramento institucional das ações definidas a este nível decorre também dos requisitos definidos no **Plano de Segurança e Higiene e de Proteção de Riscos Profissionais** e na **Política de Inclusão**.

### **SP7.2 Infraestruturas Informáticas**

As atividades de planeamento, monitorização e avaliação das infraestruturas informáticas são também refletidas nos **Planos e Relatórios de Atividades**. Todas as aquisições realizadas neste âmbito, pelos Serviços e pelas Escolas, são asseguradas centralmente (informação complementar em SP7.3).

### **SP7.3 Aprovisionamento e Gestão de Contratos**

As aquisições são asseguradas centralmente, de acordo com a apresentação de uma **Proposta de Aquisição de Bens e Serviços**. No âmbito do subprocesso, são elaborados/validados os cadernos de encargos e os procedimentos de contratação pública, sendo também centralmente assegurado todo o acompanhamento técnico-administrativo. Relativamente à gestão de contratos, que integra igualmente a execução prevista no caderno de encargos, esta é assegurada pelos gestores de contrato, responsáveis pelo acompanhamento e cumprimento da sua execução. O planeamento e a avaliação das atividades desenvolvidas no âmbito do subprocesso são igualmente refletidos nos **Planos e Relatórios de Atividades**.

#### **SP7.4 Património**

Todas as atividades associadas à gestão de cadastro de inventário de bens móveis e imóveis são também asseguradas de forma central, em articulação com as Escolas, garantindo-se, a este nível, o reporte de informação aos diversos órgãos e entidades. O planeamento e a avaliação das atividades é igualmente refletida nos **Planos e Relatórios de Atividades**.

#### **SP7.5 Controlo Financeiro**

As atividades de gestão da receita, despesa e tesouraria são igualmente garantidas a nível central, sendo assegurada a realização dos relatórios financeiros e os trabalhos conducentes à prestação e consolidação de contas. Toda esta informação, de âmbito financeiro, é refletida nos **Planos e Relatórios de Atividades** e controlada por um **Fiscal Único**.

---

### **4.8. Processo 8 | Gestão da Informação**

O Processo de Suporte de Gestão da Informação tem por base uma política de desmaterialização de processos, tendo por base um esforço de digitalização documental e uma filosofia de *workflow*. Assente no Sistema de Informação, que reúne dados sobre o funcionamento global do Instituto, nas suas várias áreas de atuação, são também geridos, no âmbito do processo, outros sistemas de informação que dão suporte a alguns serviços diferenciados.

#### **Subprocessos**

SP8.1 Sistema de Informação

SP8.2 Outros Sistemas de Informação

Tabela 12 | **P8. Subprocessos**

#### **SP8.1 Sistema de Informação**

O Sistema de Informação (SI), presente em todos os Serviços e Escolas, integra informação de âmbito diverso e é acessível aos vários elementos da comunidade académica, de acordo com os diferentes níveis de acesso. Este subprocesso inclui a operacionalização do SI em termos da organização dos dados, dos fluxos de informação, bem como das consultas e dos relatórios necessários à gestão das várias áreas, com destaque para a informação de âmbito académico, de suporte ao processo de ensino e aprendizagem. Toda esta estrutura (e respetiva implementação) considera necessariamente as condições e os requisitos previstos no **Regulamento Geral de Proteção de Dados** (RGPD).

## **SP8.2 Outros Sistemas de Informação**

O IPS dispõe de outros sistemas de informação específicos, que dão apoio à gestão e ao tratamento de informação em serviços diferenciados. São disso exemplo os sistemas de informação que suportam a área da contabilidade, a elaboração de horários, a organização e o arquivo documental, entre outros.

---

## **4.9. Processo 9 | Comunicação**

O Processo de Suporte de Comunicação integra todas as atividades desenvolvidas na área da comunicação institucional (a nível interno e externo), bem como toda a componente de informação pública, cuja revisão e atualização estão também previstas no âmbito deste processo. Este é assegurado centralmente em articulação com as Escolas e os Serviços, de acordo com a documentação associada.

### **Subprocessos**

SP9.1 Comunicação Interna e Externa

SP9.2 Informação Pública

Tabela 13 | **P9. Subprocessos**

### **SP9.1 Comunicação Interna e Externa**

As atividades de comunicação incluem globalmente: 1) a organização e comunicação interna, 2) a identidade visual e corporativa e publicidade, 3) a produção de eventos, relações-públicas, divulgação e *marketing*; e 4) editorial. Todas as atividades, direcionadas para a comunidade interna e externa, são planeadas e avaliadas anualmente nos respetivos **Planos e Relatórios de Atividades**.

### **SP9.2 Informação Pública**

A informação disponível nos *websites* institucionais (IPS, Escolas e SAS) é periodicamente atualizada, dando cumprimento ao definido no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) em termos de informação pública, consubstanciado pelos Referenciais da A3ES. Para verificação, são pontualmente realizadas auditorias aos websites, das quais resultam os respetivos **Relatórios de Informação Pública**.

## 4.10. Processo 10 | Revisão e Melhoria do SIGGQ

O Processo de Revisão e Melhoria do SIGGQ avalia a eficácia e a eficiência do sistema, garantindo que este é periodicamente monitorizado, avaliado e revisto. Estas ações são refletidas no **Relatório Anual do SIGGQ**, que inclui informação resultante da monitorização dos respetivos subprocessos.

### Subprocessos

SP10.1 Satisfação das Partes Interessadas Internas

SP10.2 Auditorias Internas

SP10.3 Auditorias Externas e Certificação

SP10.4 Revisão do SIGGQ

Tabela 14 | P10. Subprocessos

### SP10.1 Satisfação das Partes Interessadas Internas

Para além dos **Inquéritos Pedagógicos** (referidos em 4.2), em que é aferida a perceção dos estudantes sobre o processo de Ensino e Aprendizagem, a sua satisfação é igualmente avaliada pelo exercício das competências do Provedor do Estudante monitorizadas anualmente no **Relatório da Provedoria**, de acordo com o **Regulamento do Provedor do Estudante**. Relativamente aos Serviços, estes são periodicamente avaliados através de **Inquéritos de Satisfação** junto dos vários elementos da comunidade académica. Existem outros mecanismos formais de auscultação, dos quais se destacam a **Plataforma de Elogios, Sugestões e Reclamações** (disponível no site do IPS) e os **Livros de Reclamações** disponíveis nas Escolas e nos Serviços com atendimento ao público. Independentemente da forma como são identificadas, todas as reclamações são alvo de procedimento próprio tendo, de forma a assegurar uma resposta ao reclamante e a definir ações que permitam a resolução da situação, sempre que se justifique.

### SP10.2 Auditorias Internas

As atividades de auditoria interna são coordenadas pela UMC/SIGG e dinamizadas pela Bolsa de Auditores Internos (trabalhadores docentes/não docentes e estudantes), sendo bianualmente realizadas auditorias parcelares aos processos, conforme definido nos respetivos **Programas de Auditoria**. As equipas realizam os **Relatórios de Auditoria Interna**, cabendo à UMC/SIGGQ a realização de um **Relatório Síntese** que fica publicamente disponível no site do IPS, no final do processo. Está igualmente prevista a realização de auditorias globais ao SIGGQ nos anos que antecedem as auditorias da A3ES ou sempre que se considere necessária uma auditoria de âmbito global, para efeitos de revisão e melhoria do sistema.

### **SP10.3 Auditorias Externas e Certificação**

Este subprocesso refere-se à avaliação externa do SIGGQ pela A3ES (ou outras entidades que venham a ser contratualizadas pelo IPS para esse efeito), sendo coordenado pela UMC/SIGGQ, em estreita articulação com o Presidente e os Diretores. A este subprocesso estão associados os **Relatórios de Autoavaliação** e os **Relatórios de *follow-up*** (quando aplicável), bem como os **Relatórios de Auditoria Externa**.

### **SP10.4 Revisão do SIGGQ**

Integrando os contributos das auditorias internas e de alguns documentos de gestão, a UMC/SIGGQ realiza anualmente o **Relatório Anual do SIGGQ (institucional)** que, para além de conter informação sobre o desempenho individual dos processos, integra também uma análise reflexiva sobre o funcionamento global do sistema. Este documento, feito em articulação com os Gestores de Processo Institucionais e apreciado pela Unidade de Coordenação do SIGGQ (e pelo Conselho para a Qualidade) considera também informação de âmbito local, sistematizada nos **Relatórios Anuais do SIGGQ (locais)**, realizados pelas respetivas Unidades de Melhoria Contínua, em articulação com os Gestores de Processo Locais.



**IPS** Instituto  
Politécnico de Setúbal