



Sistema de Garantia
da Qualidade do IPS

Instituto Politécnico de Santarém

Edição: 01

Data: 29/11/2013

Plano de Atividades do ano 2014

Sistema de Garantia da Qualidade do IPSantarém

ÍNDICE

1.	NOTA INTRODUTÓRIA	2
2.	DESCRIÇÃO DO ESTADO DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE	3
2.1.	Estratégia para a implementação do SGQIPS. Da utilização à produção de evidências	4
3.	PLANO DE ATIVIDADES	9
	ANEXOS	15

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Sistema de Garantia da Qualidade no Instituto Politécnico de Santarém (SGQIPS) pretende integrar uma dimensão da certificação da qualidade a partir de uma abordagem por processos que contribuem para o desenvolvimento da missão da Instituição, confrontando objetivamente esta dimensão com as políticas e procedimentos de garantia da qualidade, previstas no programa e plano de atividades do Presidente do Instituto Politécnico de Santarém, orientado para o desenvolvimento de um Instituto de Excelência, no qual se integra necessariamente a criação e a implementação de um Sistema de Garantia de Qualidade, que garanta ao IPS responder de forma adequada “...à realização de auditorias tendo em vista a certificação dos procedimentos internos de garantia de qualidade das instituições”¹, através da concretização de um processo de certificação.

Para que uma organização funcione de modo eficaz e eficiente importa identificar e gerir múltiplas atividades interligadas. Uma atividade que usa recursos e gerida de modo a permitir a transformação dos recursos (entradas) em resultados é considerado um processo. Geralmente o resultado de um processo gera diretamente o recurso do próximo.

A aplicação de um sistema de processos numa organização, juntamente com a identificação, interação e gestão destes processos é aqui entendida como “abordagem por processos”.

Uma vantagem da abordagem por processos é o controlo contínuo que proporciona sobre a relação entre os processos individuais num sistema de processos, bem como a sua combinação e interação, que no SGQIPS, classificamos de **Processos** e **Processos de Suporte**.

A autonomia estatutária das instituições de ensino superior permite-lhes criar a oportunidade de procederem à definição e implementação dos sistemas internos de garantia da qualidade, conferindo à avaliação interna, um grau acrescido de institucionalização, manifestada na autonomia com responsabilidade.

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior, integram as dimensões da transparência, informação e publicidade, que se constituem, como aspetos essenciais dos sistemas internos de garantia da qualidade, sendo referidos detalhadamente nos artigos 161.º e 162.º do RJIES², e claramente orientados para a defesa do consumidor (integram o anexo I do Manual para o processo de auditoria proposto pela A3ES).

O Decreto-lei n.º 369/2007, que institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e que, como referido no respetivo preâmbulo, conclui “o processo legislativo relacionado com a garantia da qualidade do ensino superior”, não entra, pela sua natureza, nas formas de organização da avaliação interna, mas inclui, no preâmbulo, uma referência de

¹ Artigo 17º da Lei n.º 38/2007 e Preâmbulo do Decreto Lei 369/2007

² Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro

grande relevância para o sistema de avaliação, ao identificar como um dos eixos em torno dos quais se organiza o sistema de garantia de qualidade “a exigência de concretização, pelas instituições de ensino superior, de sistemas próprios de garantia da qualidade, passíveis de certificação” (Santos, 2009). Esta referência é importante, porque indica a intenção do legislador de prever a possibilidade de certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade, embora este conceito não apareça explicitamente tratado no articulado de qualquer dos diplomas legais citados.

Mobilizando a importância do trabalho desenvolvido no âmbito da avaliação e qualidade, nomeadamente pelas Escolas Superiores que integram o IPS, consubstanciados nos relatórios de avaliação da qualidade dos cursos em funcionamento, relevamos para este projeto uma das dimensões presentes nos referidos relatórios, subordinada ao tema “Sistemas de Garantia de Qualidade”.

2. DESCRIÇÃO DO ESTADO DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Na sequência do parecer positivo por unanimidade dos presentes na reunião do Conselho para a Avaliação e Qualidade, dia 28 de novembro do ano de 2013, foi aprovado o Sistema de Garantia da Qualidade do IPSantarém (SGQIPS).

Conscientes da relevância que o SGQIPS tem para a afirmação do Instituto na área da qualidade, dá-se agora início à implementação do mesmo, cabendo não só aos diversos intervenientes, mas a todos nós assegurar em cada dia a operacionalização do mesmo, recorrendo de forma sistemática aos modelos, regulamentos, procedimentos operativos e procedimentos gerais, sempre sob a orientação do Manual da Qualidade.

Por forma a garantir a utilização da referida estrutura documental de modo uniforme e, que permita a monitorização da sua utilização, o acesso será concretizado através do Sistema de Gestão da Informação (GDOC), recorrendo-se nesta primeira etapa de implementação à impressão dos modelos para a sua utilização quotidiana. Na segunda etapa da implementação, proceder-se-á à adequação dos modelos sob a forma de formulário, num percurso que se pretende, venha a ser o da desmaterialização da estrutura documental.

Esta fase de implementação decorrerá até março de 2014, constituindo-se este período da maior relevância para garantir a demonstração de evidências que permitam a submissão do sistema à acreditação pela A3ES.

Aos gestores de processo, cabe nesta fase, sob a liderança do Pró-Presidente, Professor José Amendoeira, a monitorização da implementação do sistema, esperando-se a continuidade do envolvimento da gestão de topo, a todos os níveis.

2.1. Estratégia para a implementação do SGQIPS. Da utilização à produção de evidências

A estrutura documental do SGQIPS encontra-se assim, em fase de validação contínua no interior do Sistema com recurso à filosofia da auditoria interna por forma à preparação para a auditoria externa, procurando responder ao preconizado pela A3ES “o objetivo da auditoria institucional tem a ver com a estratégia institucional para a qualidade e o modo como a mesma se traduz num sistema de garantia da qualidade eficaz e bem documentado. A auditoria incide, por conseguinte, sobre os processos e procedimentos de promoção e garantia interna da qualidade, e não especificamente sobre a qualidade, em si, das atividades desenvolvidas”³.

Os processos, implementados no âmbito da estrutura documental, mantêm a classificação antes consensualizada:

- Processos;
 - Processos de Suporte.

As características específicas imputadas a estas designações, pretendem afirmar as distinções entre elas. À designação “Processo ” atribui-se a característica de se encontrar associado à missão, aos valores e visão do Instituto (em número de três). Os “Processos de Suporte”, enquadram-se na estrutura documental como essenciais na interação entre as duas tipologias, contribuindo para a eficácia e efetividade do sistema em construção.

Processos

A construção da matriz em que se sustenta o sistema, apresenta-se em seguida uma definição operatória de cada um dos processos, com recurso à mobilização dos referenciais de qualidade propostos pela A3ES⁴, no âmbito da política para a qualidade do ensino superior no espaço europeu e, de forma concreta a política da qualidade do IPSantarém, constante do Manual da Qualidade - Figura nº 3.

³ A3ES (2011) Auditoria dos sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior. Manual para o processo de auditoria, p. 3

⁴ A Agência adotou um conjunto de referenciais, incluídos no Apêndice I, que se encontram formulados em termos de proposições que caracterizam um sistema interno de garantia da qualidade bem estabelecido e consonante com os padrões e orientações europeus e com os requisitos legais aplicáveis, com a intenção de fornecer um conjunto de orientações gerais que possam auxiliar as instituições na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade, IN: Manual para o processo de auditoria. A3ES (2011) p.3

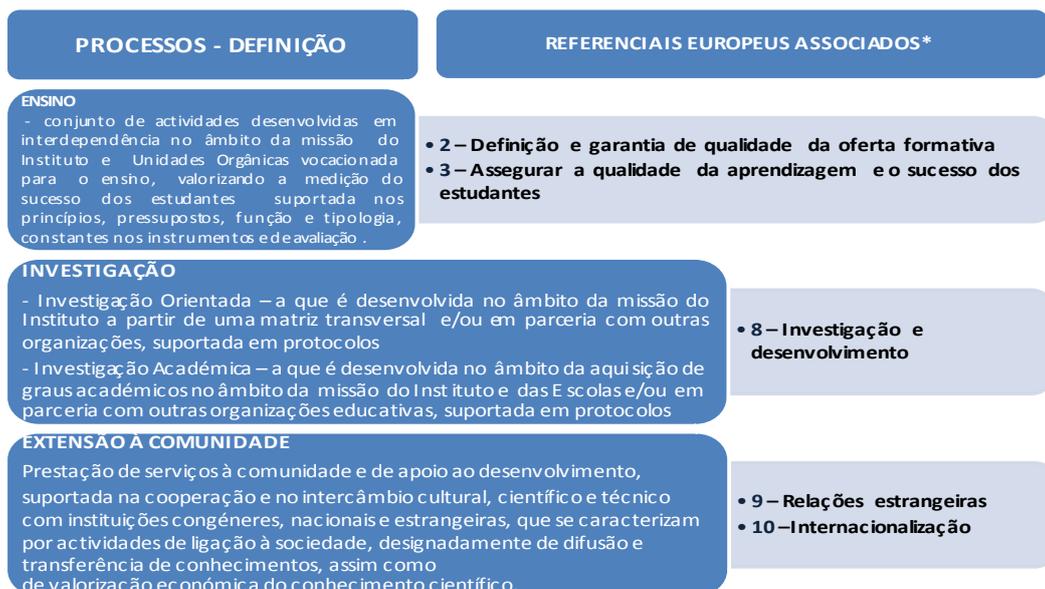


Figura nº 3 - Definição dos Processos e relação com os Referenciais Europeus para a Educação⁵, no âmbito dos Sistemas de Garantia da Qualidade

Processos de Suporte

Da mesma forma, se especificam os Processos de Suporte definidos, que contribuem entre si (através das entradas e saídas) para a sustentabilidade dos “Processos”, sendo os que se definem na figura seguinte.

O Sistema de Garantia da Qualidade mantém os três processos, tendo sido readequado no que concerne aos processos de suporte, que passaram de cinco para quatro, dada a não consistência de conteúdo no que concerne ao processo de suporte e-learning. Em relação a este processo consideramos a oportunidade de discussão no seio da equipa de gestores de processo, nomeadamente com os gestores de processo ensino e planeamento académico, quanto à possibilidade das actividades inerentes ao e-learning enquanto estratégia de ensino, poderem vir a ser integradas nos dois processos. A abertura à integração desta estratégia, noutros domínios dos diversos projetos, será igualmente ponderada.

⁵ Utilizamos neste projeto a nomenclatura proposta pela ENQA, citando como fonte secundária o Plano de Ação Estratégica da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Santarém, disponível em http://si.essaude.ipsantarém.pt/essaude_si/web_page.inicial

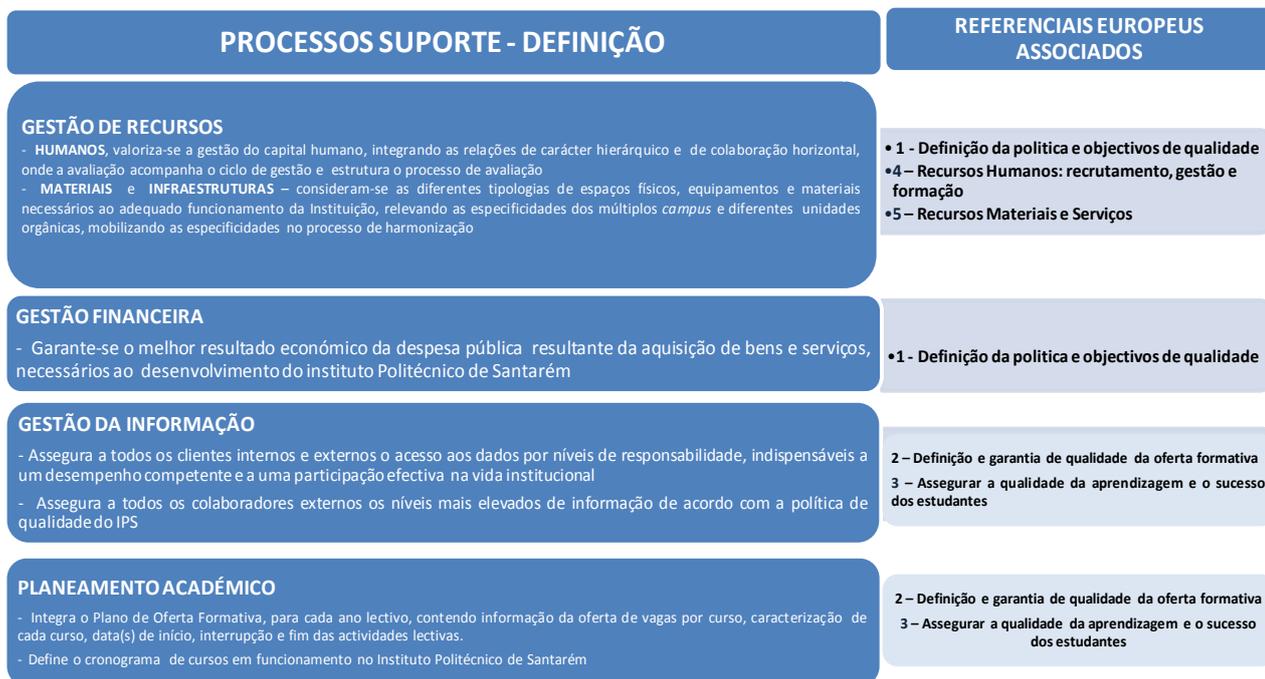


Figura nº 4- Definição dos Processos de Suporte e relação com os Referenciais Europeus para a Educação, no âmbito dos Sistemas de Garantia da Qualidade

No esquema seguinte, apresentamos a interação entre os processos, a estrutura documental e os processos, como sustentabilidade para a Qualidade no IPS.

Do processo reflexivo e construtivo que temos vindo a desenvolver, aprofundou-se nesta fase, a dimensão concetual e metodológica, às quais após validação com os dirigentes das entidades que integram o SGQIPS, os gestores de processo e demais intervenientes, que se operacionalizam através de um conjunto de instrumentos, tal como sistematizamos no anexo II a este documento.



Figura nº 5 – Demonstração da integração e interação dos processos com a estrutura documental do SGQIPS

A relevância que o Sistema de Garantia da Qualidade assume no caminho da afirmação do IPSantarém rumo à excelência, traduz-se no que temos afirmado sistematicamente a propósito da transição de uma perspectiva de projeto a implementar, para uma lógica de potenciar o processo de melhoria contínua numa perspectiva de modernização e inovação dos processos que sustentam as atividades inerentes ao desenvolvimento da missão do Instituto, na perspectiva da abordagem de processos que caracteriza a dimensão da cultura organizacional como marca distintiva e promotora da identidade do IPSantarém.

O Pró-Presidente para o Sistema de Garantia da Qualidade, concluiu o projeto de conceção e desenvolvimento do referido Sistema, encontrando-se desde dezembro de 2013 a monitorizar o processo de implementação do mesmo, nas diferentes entidades que constituem o SGQIPS.

No estadio atual de implementação do Sistema, urge considerá-lo como a estratégia a desenvolver no sentido da modernização da estrutura interna do IPSantarém, cumprindo-se o que foi definido aquando da aprovação do fluxograma de responsabilidades delegadas pelo Presidente do IPSantarém no Pró-Presidente (mobilizar a figura para ilustrar a transição quanto ao código das cores definidas – verde e azul).

A demonstração das evidências como resultados da implementação do sistema de garantia da qualidade, passa pela dinamização de proximidade prevista para o presente ano, preconizando-se no plano que suporta o trabalho a desenvolver aquilo que designamos por «Pró-Presidência para a qualidade, modernização e inovação», procurando uma dimensão inovadora de abordagem, que passa pela integração da missão de acompanhamento no terreno da utilização efetiva do sistema, mas igualmente identificando as boas práticas inerentes a cada processo, alimentando o sistema sempre numa perspetiva «*bottom-up*» com a valorização contínua dos *stakeholders* internos. Com esta estratégia pretende-se criar e aprofundar mecanismos de apoio e suporte á tomada de decisão da equipa da presidência do IPSantarém.

Considerando a etapa prevista para a implementação da estrutura documental até março de 2014, tal como previsto na Nota de Comunicação Interna nº1/SGQIPS, encetamos agora uma nova etapa que decorre dos pressupostos antes enunciados e que se plasma de forma objetiva no planeamento de atividades que se apresenta em seguida.

4. PLANO DE ATIVIDADES

Objetivos	Atividades	Período	Intervenientes	Condições de desenvolvimento	Processo de acompanhamento	Resultados esperados	ESTADIO 26/03/14
A – Promover a Implementação do SGQIPS.	A1 – Implementação dos documentos disponíveis no GDOC, pelas Unidades Orgânicas, Serviços e SAS.	Até março de 2014	A1 – a definir pelo responsável de cada entidade, mobilizando os Coordenadores Locais de Processo e Gestores de Processo.	A1 – criação de condições pelo dirigente/responsável da entidade, nas fases de implementação da estrutura documental.	A1 – Elos de ligação	A1 e A 2 – Até maio de 2014, identificação de pelo menos uma boa prática por cada processo do SGQIPS. Referenciação de evidências no âmbito dos diferentes processos, como preparação para as auditorias internas	Em implementação.
	A2- Deslocação do Pró-Presidente às UO e demais serviços para esclarecimento / apoio à implementação do SGQIPS/ Identificação de boas práticas	Meses de abril e maio de 2014	A2 – Pró - Presidente e Dr.ª Carla Bastos	A2 – Apoio logístico do Gabinete Relações externas	A2 – Pró-Presidente; Gestores de Processo e Coordenadores Locais de Processo. Conselho para a Avaliação e Qualidade		Início de deslocações a acordar com dirigentes.
	A3 – Elaboração de vídeo de apresentação e divulgação do SGQIPS	abril de 2014	A3 – Pró-Presidente; Dr.ª Carla Bastos; Gestores de Processo; Coordenadores Locais de Processo; Auditores e Dirigentes das entidades.	A3 – Gabinete de Comunicação e Imagem	A3 – Pró-Presidente	Existência de vídeo de divulgação interna e externa, no domínio da qualidade no IPSantarém	

Objetivos	Atividades	Período	Intervenientes	Condições de desenvolvimento	Processo de acompanhamento	Resultados esperados	ESTADIO 26/3/14
B – Desenvolver Processo de Auditoria Interna	B1 – Elaboração do plano de auditorias internas. B2 – Preparação de auditoria (avaliação) externa	maio 2014 a junho 2014	B1 – Grupo de auditores internos à instituição ACI, que planeia e coordena formação de pares ACI planeia Auditorias Internas B3 – Pró-Presidente; Gestores de Processo e ACI e A3ES.	B1 e B2 – Readequação das competências do Pró-Presidente pelo Presidente do IPS, no âmbito dos órgãos estatutariamente competentes. B2– Dirigentes como facilitadores da execução da proposta.	B1 e B2 – Conselho para a Avaliação e Qualidade. Conselho Geral do IPS B2 – Conselho para a Avaliação e Qualidade e Pró-Presidente.	B1 e B2 – A readequação das competências resulta da dinâmica da estratégia proposta. B2 – Elaboração de relatório de auditorias internas, pelo ACI, até julho de 2014 B2 – Relatório de boas práticas e evidências identificadas entre maio e setembro de 2014	Em processo de elaboração. Previsão de conclusão até final: - de abril, a readequação - de maio o Plano de auditorias internas. Reunião com ACI em 26/03/14. Aprovação pelo Presidente do IPS, de matriz de complementaridade entre conteúdo genérico do GDOC e SGQIPS no GDOC.

Objetivos	Atividades	Período	Intervenientes	Condições de desenvolvimento	Processo de acompanhamento	Resultados esperados	ESTADIO 26/03/14
<p>C – Promover aprendizagem ao longo da vida na perspetiva da qualidade institucional*.</p> <p>*no sentido da valorização internacional do processo em curso foi apresentado Simpósio (proposta do pró-presidente após validação com Presidente do IPSantarém) um ao XI FORO INTERNACIONAL SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, em Bilbao, entre 08 e 10 de julho de 2014.</p>	<p>C1 – Conferência “Do sistema de Garantia da Qualidade à qualidade total do IPS – certificação internacional”</p> <p>C3 – <i>Benchmarking</i> com duas Instituições nacionais, com processo de certificação internacional concluído.</p>	<p>dezembro de 2014</p> <p>julho 2014</p>	<p>C1 – Conferencista a identificar. Conselho para a Avaliação e Qualidade, Pró-Presidente, Comissão SGQIPS e GAQ.</p> <p>C3 – Pró-Presidente, Dr.ª Carla Bastos e delegação de dois/três Gestores de Processo do SGQIPS.</p>	<p>C1 – Definição de perfil de conferencista a convidar (Pró-Presidente e Presidente do IPS).</p> <p>C3 – Seleção de instituições por proximidade geográfica se possível. Transporte assegurado pelo IPS.</p>	<p>C2 – Comissão do SGQIPS e CAQ.</p> <p>C3 – Presidente do IPS, através dos órgãos estatutariamente competentes.</p>	<p>C1 – Preparar uma «task force» em auditoria da qualidade, 20 elementos.</p> <p>C2 – Apresentação e Validação externa do SGQIPS.</p> <p>C3 – Mobilização de informação recolhida, para análise SWOT, como suporte à estratégia a desenvolver.</p>	<p>Entre maio e setembro de 2014.</p> <p>A definir em reunião com Presidente do IPS 30/04/2014.</p> <p>Julho 2014</p>

Objetivos	Atividades	Período	Intervenientes	Condições de desenvolvimento	Processo de acompanhamento	Resultados esperados	ESTADIO 26/03/14
D – Apresentar candidatura do Sistema de garantia Interna de Qualidade do IPS ao debate sobre qualidade do ensino superior no âmbito do IWA ⁶ <i>ISO/NP 21001 Quality management systems -- Requirements for the application of ISO 9001:2008 educational organizations</i>	D1 – Elaboração de proposta para análise do SGQIPS ao IWA.	maio de 2014	D1 – Pró – Presidente; CAQ e Gestores de Processo, com relevo para elemento com competências linguísticas elevadas da Comissão SGQIPS*.	D1 – Análise aprofundamento da metodologia de elaboração de proposta, de acordo com IWA. Aquisição de norma em desenvolvimento.	D1 – Gestores de Processo; Comissão SGQIPS; Gestores de Processo; ACI; CAQ e Pró-Presidente.	D1 – Aprovação de proposta a enviar ao IWA, pelo Presidente do IPS e órgãos estatutariamente competentes.	Manter calendarização da proposta.
	D2 – Colaboração no debate em torno da Norma ISO para a Educação Superior.	junho e julho de 2014	D2 – Gestores de Processo; Comissão SGQIPS, CAQ e ACI.	D2 – Articulação entre Pró-Presidente e Gestores de Processo, com IWA.	D2 – Pró – Presidente SGQIPS e A3ES.	D2 – Aprovação da participação da Comissão do SGQIPS no IWA.	
	D3 – Divulgação interna do processo de participação no debate internacional.	junho a Setembro de 2014	D3 – GAQ e Comissão Coordenadora para a Avaliação e Qualidade.	D3 – Criação de <i>Fórum</i> transversal a todas as entidades que integram o SGQIPS.	D3 – CAQ e CiIPS	D3 – Participação de todos os corpos da Instituição, pelo menos com três opiniões por entidade e por mês, por cada processo.	
E – Organizar seminário preparatório para a candidatura ao sistema de acreditação externa pela A3ES	E1 – Operacionalização da oportunidade decorrente do convite da A3ES, para presença de membro da agência	setembro de 2014	E1 - Pró-presidente; Gestores de Processo, Coordenadores Locais de Processo e Auditores e ACI	E1 – organização do seminário da responsabilidade do Pró-Presidente e secretariado respetivo	E1 – Presidente e órgãos estatutariamente competentes	E1 – Participação de pelo menos 80 participantes no seminário	

⁶ Em anexo ao Documento Público no sítio WEB do IPS – Local – Sistema de Garantia da Qualidade http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=66266

Objetivos	Atividades	Período	Intervenientes	Condições de desenvolvimento	Processo de acompanhamento	Resultados esperados	ESTADIO 26/03/14
F – Preparar proposta de avaliação externa para certificação dos processos e processos de suporte na estrutura documental.	F1 – Apresentação de caderno de encargos para o processo de certificação (de acordo com normas orientadoras da A3ES) considerando a necessidade de financiamento para a prossecução do presente processo.	junho/julho de 2014	F1 – Pró-Presidente, Gestores de Processos e Comissão SGQIPS. Presidente e órgãos estatutariamente competentes	E1 – Apreciação pelo Presidente do IPS, ouvidos os órgãos estatutariamente competentes.	E1 – Conselho para Avaliação e Qualidade; Conselho Consultivo de Gestão, Conselho de Gestão e Conselho Geral.	E1 – Aprovação pelo Presidente do IPS até 15 de setembro de 2014	Antecipar candidatura, de acordo com regulamento disponibilizado e em data a definir pela A3ES.
	F2 – Validação da Estrutura Documental a submeter a processo de avaliação externa, com caracterização das interações entre processos.	agosto/setembro de 2014	F2 – Pró-Presidente, Comissão SGQIPS, Gestores de Processos e CAQ	F2 – Criação de condições aos elementos indigitados pelo Pró-Presidente, por parte do Presidente do IPS	E2 – Pró-Presidente, CAQ e Presidente do IPS	E2 – Conclusão do processo de submissão do SGQIPS ao processo de certificação pela A3ES até outubro de 2014	
	F3 – Apresentação de candidatura ao processo de Sistema de Certificação pela A3ES	novembro de 2014	F3 – Pró-Presidente; Gestores de Processo e Presidente do IPS	F3 – Proposta aprovada pelo Presidente do IPS, ouvidos os órgãos estatutariamente competentes	F3 – SGQIPS – interno e A3ES, dirigentes, estudantes, outros	F3 – Desenvolvimento da visita e conhecimento do relatório	
	F4 – Visita de Comissão Externa de Avaliação, em 2015		F4 – CAE da A3ES	F4 – Aceitação de plano de visita proposto pela A3ES			

ANEXOS

Anexo I – Plano de deslocações do Pró-Presidente às diferentes entidades

