



Manual da Qualidade

Edição nº 4

08 de janeiro 2018

ÍNDICE

1	GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	3
1.1	Objetivos e Âmbito.....	3
1.2	Estrutura do Manual	4
1.3	Elaboração e Aprovação.....	4
1.4	Alteração da Edição.....	4
1.5	Promulgação do Manual da Qualidade	5
2	APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM.....	7
2.1	Quem somos.....	7
3	POLÍTICA DA QUALIDADE.....	11
4	PLANO ESTRATÉGICO.....	12
4.1	Princípios e Orientações.....	13
5	ESTRUTURA INTERNA.....	16
5.1	Organograma.....	17
6	SISTEMA DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE.....	18
6.1	Estrutura do Sistema.....	19
6.2	Modelo de Funcionamento.....	20
6.3	Estrutura e Organização documental.....	22
7	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	23
7.1	Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ).....	23
7.2	Coordenador da Qualidade (CQ)	23
7.2.1	Gestor do processo	24
7.2.2	Coordenador Local de Processo	25
7.3	Delegação e Responsabilidades	25
8	METODOLOGIA	25
8.1.1	Processos	26
8.1.2	Representação gráfica dos processos do SGGQ, seu encadeamento e interações	28
8.1.3	Articulação dos referenciais da qualidade da A3ES com os processos do SGGQ do IPSantarém	29
9	REVISÃO PELA GESTÃO DE TOPO	30
10	MAPA DE EDIÇÕES.....	31

1 GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

1.1 Objetivos e Âmbito

O objetivo do presente Manual é fazer a síntese do Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SGGQ), servindo como referência a colaboradores, partes interessadas e à Comunidade, em conformidade com as normas de referência, requisitos legais, estatutários, regulamentares e procedimentos internamente definidos;

O Manual da Qualidade (MQ) do IPSantarém baseia-se:

- Nos referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015), da A3ES;
- No guião de Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF), da A3ES;
- No guião para Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos (PAPNCE), da A3ES;
- No guião para Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados (PERA), da A3ES;
- Manual para o Processo de Auditoria (V1.2., out.2016), os Referenciais SIGQ (out. 2016) e o Guião para a Auto-Avaliação-Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (2013), da A3ES.

O Manual da Qualidade aplica-se a todos os cursos ministrados nas Escolas Superiores, às atividades dos Serviços Centrais, dos Serviços de Ação Social do IPSantarém e às atividades de investigação, elaboração e desenvolvimento de estudos e projetos.

1.2 Estrutura do Manual

A estrutura deste manual está autodefinida, tal como se apresenta.

1.3 Elaboração e Aprovação

Cabe ao presidente do IPSantarém a definição das características do SGGQ da Instituição a que preside, a sua Política e Objetivos.

Os restantes pontos do Manual são tratados, pelo Coordenador da Qualidade em conjunto com as direções das unidades orgânicas, se necessário.

A aprovação do Manual é materializada pela rubrica do presidente no ponto 1.5 "Promulgação do MQ".

O Manual da qualidade é elaborado pelo Coordenador da Qualidade, que o assina nesta página.

Elaborado por: J. Borralho, em: 8 / 01 / 2018

1.4 Alteração da Edição

O ciclo das edições do Manual da Qualidade é numerado sequencialmente.

O Manual pode ser revisto a partir da proposta de qualquer um dos seus detentores internos.

A proposta é analisada pelo Coordenador da Qualidade, que verificará se se justifica a alteração imediata do Manual. Em caso afirmativo comunica ao Presidente e efetua a respetiva alteração, apresentando-a para aprovação.

As reedições são registadas no Mapa de Edições, onde ficam registadas a natureza das alterações.

Uma reedição implica um processo de aprovação e promulgação igual ao procedimento da edição inicial.

Cabe ao Coordenador da Qualidade a atualização do Manual, a sua disponibilização online, e informar todos os colaboradores sobre a sua atualização.

Versão em papel: como referido no rodapé da primeira página - A IMPRESSÃO DESTE MANUAL TORNA-O UM DOCUMENTO NÃO CONTROLADO, não sendo, portanto, garantido o seu estado de atualização.

Os originais desatualizados do Manual da Qualidade são mantidos em arquivo pelo GAQ e servem apenas para consulta e nunca para exibição.

1.5 Promulgação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade estabelece as funções, responsabilidades e modo de proceder dos vários níveis da organização de forma a manter a adequabilidade dos seus Serviços às expectativas dos Clientes e de todas as partes interessadas.

Compete aos responsáveis de todas as Unidades Orgânicas o cumprimento do exposto neste Manual.

A presidência do IPSantarém reconhece a importância da implementação e manutenção do SGGQ e certifica que a Instituição, a sua Política, a sua estrutura Organizacional (modelo de funcionamento, abordagem por processos), assim como a documentação de suporte (procedimentos, registos, despachos, regulamentos...) devem ser cumpridos.

Assim, determina-se o dever dos colaboradores do IPSantarém conhecerem e cumprirem com os requisitos constantes no seu SGGQ, bem como participarem na melhoria contínua dos processos que lhe estão associados, atribuindo ao Coordenador da Qualidade as funções de supervisão e de coordenação de

diversas ações decorrentes da implementação e manutenção do SGGQ, com vista à realização dos objetivos traçados e à melhoria contínua da eficácia e eficiência dos processos.

O Manual é disponibilizado após promulgação pelo Presidente do IPSantarém.

O Presidente do IPSantarém promulga este Manual da Qualidade a:

08/01/2018


(assinatura)

2 APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM

2.1 Quem somos

O IPSantarém foi criado, em 26 de dezembro de 1979, pelo Decreto-Lei 513-T/79, tendo os seus primeiros estatutos sido homologados em 11 de outubro de 1995.

Estatutariamente o IPSantarém é uma instituição de ensino superior politécnico público, ao serviço da sociedade, empenhada na qualificação de alto nível dos cidadãos, destinada à produção e difusão do conhecimento, criação, transmissão e difusão do saber de natureza profissional, da cultura, da ciência, da tecnologia, das artes, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental, relevando a centralidade no estudante e na comunidade envolvente, num quadro de referência internacional. O IPSantarém promove a cooperação institucional e a mobilidade efetiva de todos os seus agentes, tanto a nível nacional como internacional – designadamente no espaço europeu de ensino superior e na comunidade de países de língua portuguesa –, participa em atividades de ligação à sociedade – designadamente de difusão/transferência e de valorização económica de conhecimento – e assegura o acesso dos cidadãos ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida.

O enquadramento jurídico institucional, obedece ao disposto na Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, a qual fixa o Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES), nomeadamente quanto à forma organizativa, às atribuições, à competência dos seus órgãos de governo e às relações com a tutela e modo de fiscalização pública.

No que se refere ao pessoal docente, em especial, o IPSantarém regula-se pelo disposto no Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico, consagrado no Decreto-lei n.º 185/81 de 1 de julho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 207/2009 de 31 de agosto e pela Lei nº 7/2010, de 13 de maio.

Quanto ao pessoal em geral, regula-se pela Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e legislação complementar.

O Instituto é financiado pelo Estado, a partir do preceituado na Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto, com as alterações introduzidas pelas Lei n.º 49/2005 de 30 de agosto, 62/2007 de 10 de setembro e 68/2017, de 9 de julho.

O IP Santarém norteia a sua oferta formativa conferente de grau, seguindo os princípios contidos na Declaração de Bolonha, os quais conhecem a sua forma de lei, designadamente no disposto no Decreto-lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, (com a redação dada pelo DL n.º 107/2008, de 25 de junho), que define os princípios reguladores e os instrumentos para a criação do espaço europeu do ensino superior; no disposto no Decreto-lei n.º 74/2006 de 24 de Março (com as modificações dos DL n.º 107/2008, de 15 de junho, 230/2009, de 14 de setembro, 115/2013, de 7 de agosto e 63/2016, de 13 de setembro) que aprova o regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior e na Portaria n.º 30/2008 de 10 de Janeiro que define os princípios do suplemento ao diploma, previsto nos artigos 38.º a 42.º do Decreto-lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro.

Respeita o que é determinado no Decreto-lei n.º 64/2006, de 21 de março, alterado pelo DL n.º 413/2014, de 16 de julho, que regula o acesso ao ensino superior por parte dos cidadãos maiores de 23 anos. Por último, os cursos Técnicos Superiores Profissionais (TESP), ministrados nas unidades orgânicas do Instituto, coordenados pela unidade de formação pós-secundária e profissional, encontram o seu enquadramento legal e a respetiva regulação, no Decreto-lei n.º 43/2014, de 18 de março.

A atuação do IP Santarém é, de igual modo norteada pelas orientações emitidas pela Agência Nacional de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, criada pelo Decreto-lei n.º 369/2007, de 5 de novembro.

O IP Santarém, inicialmente, compreendia a Escola Superior Agrária de Santarém e a Escola Superior de Educação de Santarém.

A Escola Superior Agrária teve o seu início em 18/07/1898 como Escola Prática Elementar de Agricultura e Frutuária de Santarém, passando a denominar-se como Escola de Regentes Agrícolas de Santarém, em 1931.

Em 1979 foi, então, criado o Instituto Politécnico de Santarém com a Escola Superior Agrária e a Escola Superior de Educação.

No final de 1985, foi criada a Escola Superior de Gestão de Santarém.

Em 1986, foi integrada no Instituto Politécnico de Santarém a Escola Superior de Tecnologia de Tomar que, em 1997, daria origem ao Instituto Politécnico de Tomar.

Em 1997, no âmbito do Instituto Politécnico de Santarém, foi criada a Escola Superior de Desporto de Rio Maior.

Em 2001, foi integrada a Escola Superior de Enfermagem de Santarém que, em 2008, perspetivando-se a integração de novas valências na área da saúde, passou a designar-se Escola Superior de Saúde.

As atribuições do IPSantarém constam do RJIES e dos respetivos estatutos (Despacho normativo n.º 56/2008, Diário da República, 2ª série – N.º 2014 - 4 de novembro de 2008). <http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2017/12/novos-estatutos.pdf>

O IPSantarém integra, além dos serviços da presidência, cinco Escolas Superiores, quatro na cidade de Santarém e uma na cidade de Rio Maior, a unidade de investigação (UIIPS), a unidade de formação pós-secundária (IPS.Form), a unidade biblioteca e os serviços de ação social.

Durante o ano de 2006, o IPSantarém desenvolveu e viu aprovadas as propostas de registo de adequação de todos os cursos de licenciatura no âmbito do processo de Bolonha.

MISSÃO

As várias Escolas oferecem cursos de licenciatura, de mestrado e de pós-graduação, além de cursos técnicos superiores profissionais. Tem sido possível, em algumas áreas de formação, o recurso à formação em regime de b-learning.

O IPSantarém promove a cooperação institucional e a mobilidade efetiva de todos os seus agentes, tanto a nível nacional como internacional – designadamente no espaço europeu de ensino superior e na comunidade de países de língua portuguesa – participa em atividades de ligação à sociedade, de

difusão/transferência e de valorização económica de conhecimento e assegura o acesso dos cidadãos ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida.

O IP Santarém mantém uma ligação estreita com a comunidade e tecido empresarial regional, intensificando esta relação para uma oferta formativa adaptada às necessidades regionais.

O IP Santarém tem centrado a sua atenção um papel dinâmico e integrador, focando os seus esforços em setores em que a região detenha vantagens competitivas tanto na estruturação de ofertas atrativas e sustentáveis, como na dinamização de oportunidades de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico.

Também a componente de internacionalização se tem vindo a desenvolver quer a nível da formação com cursos de dupla titulação e de mestrados, quer a nível de cursos em parceria com instituições estrangeiras. O intercâmbio interinstitucional com os países de língua oficial portuguesa e outros fora do espaço Europeu tem sido, através da International School, uma aposta para o desenvolvimento da internacionalização.

A aproximação aos estudantes e às suas necessidades tem sido uma preocupação que se tem vindo a consolidar através do gabinete de acompanhamento e apoio psicopedagógico dos serviços de ação social. Este tem tido como objetivos uma relação próxima nas necessidades sociais, mas também de uma relação de promoção e interação dos jovens com a comunidade local onde se inserem. Este gabinete tem centralizado a dinamização da responsabilidade social junto dos estudantes através de representantes das Escolas, das associações de estudantes e dos conselhos pedagógicos. Com a sua dinâmica, pretende promover o desenvolvimento global dos estudantes, estimulando a sua participação crítica e inovadora de modo a formar pessoas que possam ser parte integrante e ativa de uma sociedade dinâmica.

VISÃO

Como visão o IPSantarém definiu:

“um Instituto Politécnico com um ensino de excelência a nível nacional e internacional consolidando-se como instituição de referência no espaço geográfico da educação superior” como conta do plano estratégico 2015-2018 em

http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2017/11/Plano-Estrategico_-IP Santarem_-2015_2018.pdf

VALORES

No IPSantarém pensando no seu passado, na sua história, nas suas marcas, mas acima de tudo, no seu futuro, valorizamos os seguintes conceitos:

- Centralidade nas pessoas;
- Espírito de cidadania;
- Igualdade de oportunidades, integridade e responsabilidade;
- Inovação e Qualidade;
- Cooperação e internacionalização;
- Respeito pelo meio ambiente/ecologia/sustentabilidade;
- Equidade, transparência e ética;
- Rigor e flexibilidade;
- Satisfação dos nossos clientes e partes interessadas.

3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Presidência do IPSantarem para responder à sua missão suporta-se no sistema de gestão e garantia da qualidade (SGGQ) e implementação de mecanismos de melhoria contínua. Para tal, compromete-se a:

- Envolver e dinamizar os diferentes níveis da estrutura diretiva do IPSantarém

- Estar atento às necessidades e expectativas dos diferentes intervenientes, nomeadamente estudantes e outros agentes, internos e externos, da comunidade do IPSantarém, perspetivando elevados níveis de satisfação;
- Promover o envolvimento e responsabilidade dos estudantes no SGGQ;
- Motivar, envolver, comprometer e promover a atualização e competências dos intervenientes / colaboradores da comunidade (interna e externa), numa participação sistemática e dinâmica no SGGQ, perspetivando a sua atualização periódica;
- Concretizar os sistemas de recolha e análise de informação aos vários níveis,
- Assegurar as condições necessárias à prossecução dos objetivos definidos no SGGQ, em particular os inerentes à garantia da qualidade e acreditação dos ciclos de estudo, promovendo responsabilidade e transparência;
- Desenvolver uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade da oferta formativa suportada numa prática de investigação aplicada e numa articulação com a comunidade empresarial, mantendo uma comunicação e informação fluida entre os vários interlocutores e comunidade em geral;
- Promover o contributo para a efetiva e regular prestação de contas do IPSantarém;
- Promover a colaboração interinstitucional com a comunidade regional e nacional e o intercâmbio internacional.

4 PLANO ESTRATÉGICO

O IPSantarém tem um plano estratégico para o período 2015-2018, o qual define as orientações que servem de base ao SGGQ, agora a implementar (início de 2018). Tem a definição das grandes linhas de orientação estratégica e, conseqüentemente, dos objetivos estratégicos. Tem por base não apenas o conhecimento da missão (qual a nossa razão de ser) e da visão (como pretendemos ser vistos no futuro), mas também o conhecimento do *momentum*, ou seja, onde estamos, como estamos, que

forças temos para poder reduzir riscos, as fraquezas a combater, as oportunidades que se nos deparam e as ameaças externas.

O plano estratégico encontra-se publicado no site próprio do IPSantarém permitindo, desta forma, ser dado a conhecer a toda a comunidade. http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2017/11/Plano-Estrategico_-IPSantarem_-2015_2018.pdf

4.1 Princípios e Orientações

A Presidência do IPSantarém para responder à sua missão decidiu implementar um SGGQ para melhorar, de forma continuada, o desempenho institucional, tomando em consideração os interesses de todas as partes envolvidas, internas e externas. Este sistema inclui a gestão da qualidade como componente essencial da gestão do Instituto.

São princípios da gestão da qualidade:

a) Responsabilidade dos órgãos de gestão

Os responsáveis pela gestão do IPSantarém e das suas UO implementam a estratégia e as políticas que lhe estão associadas. Para o efeito, devem criar e manter um ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas, demonstrado pelo comprometimento e liderança dos órgãos de gestão, particularmente da presidência.

b) Focalização nos estudantes

O IPSantarém tem como objetivo central a formação dos seus estudantes e, por conseguinte, concentra os seus esforços e recursos na identificação e na satisfação das necessidades dos estudantes, estabelecendo procedimentos que satisfaçam os seus interesses.

c) Envolvimento do pessoal docente e não docente

O IP Santarém, consciente da importância do envolvimento pessoal e profissional do seu corpo docente e não docente, na prossecução dos objetivos do IP Santarém, promove o seu envolvimento na vida da organização.

d) Abordagem por processos

O IP Santarém adota uma abordagem por processos, permitindo que os resultados sejam atingidos gerindo, de forma mais próxima, as atividades e os recursos associados a cada processo.

e) Melhoria contínua

O IP Santarém assume o compromisso da melhoria contínua, tomando as medidas necessárias para que este seja um objetivo permanente da organização.

f) Gestão baseada em factos

O IP Santarém assume que os diversos níveis de gestão suportam as suas decisões em informações e dados concretos e objetivos, de forma a garantir que as decisões sejam eficazes, justificadas e transparentes, dando particular ênfase a ações de verificação e avaliação interna e externa, como entradas credíveis para estas decisões.

g) Promoção da criatividade e da inovação

O IP Santarém assume que alcançar níveis de excelência implica gerar valor a níveis superiores de desempenho, através da inovação contínua e sistemática, potenciando a criatividade e a inovação ao nível das partes interessadas relevantes. As suas estratégias e políticas associadas devem evidenciar que têm o melhor suporte técnico e científico. As atividades de I&D devem ser vistas como uma grande área, com objetivos próprios, mas também com objetivos integrados nas restantes grandes atividades, nomeadamente as de ensino-aprendizagem e de transferência de conhecimento e tecnologia.

h) Desenvolvimento de parcerias

O IPSantarém entende que, para alcançar níveis superiores de desempenho, deve procurar desenvolver e manter parcerias várias. Deve fazê-lo, quer complementando as suas competências internas, quer contribuindo para que as partes interessadas da comunidade externa, regional, nacional ou internacional, possam complementar e ou fortalecer as suas próprias competências.

i) Responsabilidade dos estudantes

Os estudantes do IPSantarém devem desempenhar um papel ativo na vida académica, como principais destinatários do serviço educativo. O IPSantarém exige aos seus estudantes que cumpram as suas obrigações e compromissos, de forma a contribuir para que as suas UO sejam Escolas de sucesso e exemplos de responsabilidade social.

O IPSantarém, as suas UO e os seus estudantes devem integrar os respetivos esforços para que a preparação de profissionais qualificados, necessários ao desenvolvimento regional e nacional, seja alcançada da forma mais eficiente e eficaz.

j) Responsabilidade por um futuro sustentável

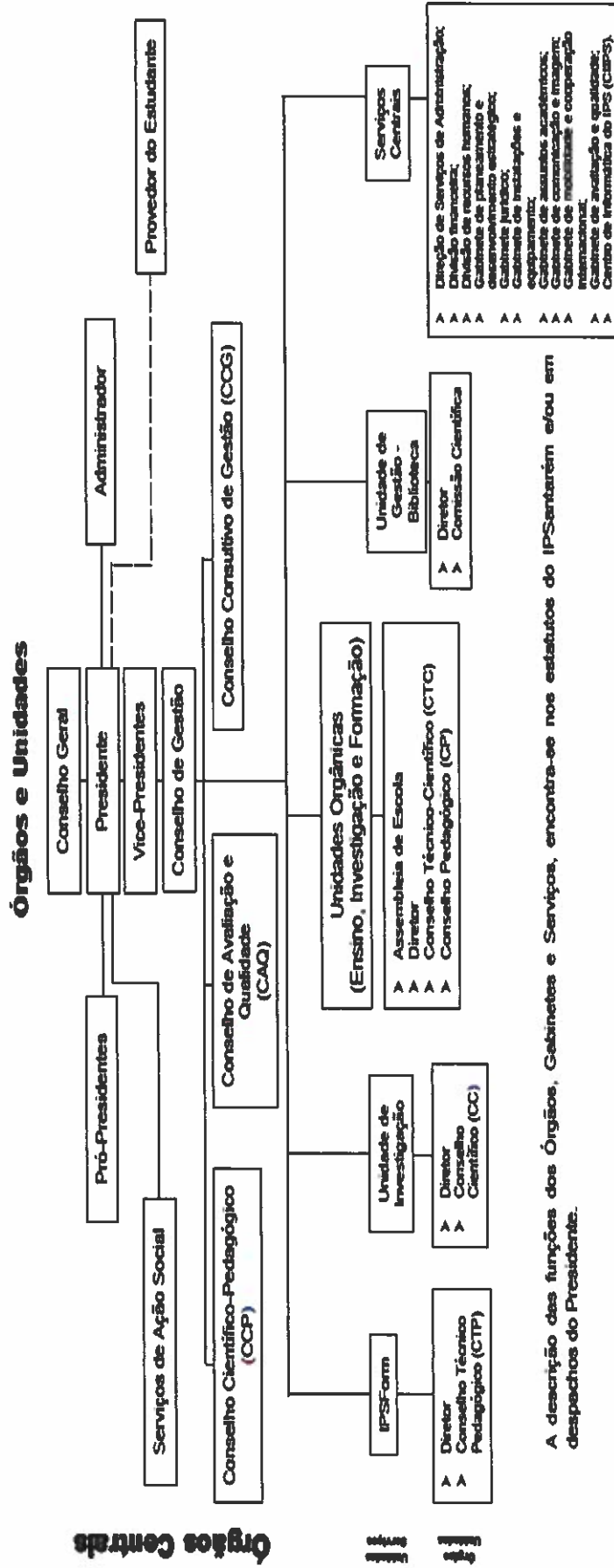
O IPSantarém entende que, para contribuir de forma efetiva para um futuro sustentável (a nível ambiental, social e económico), deve fomentar uma cultura de valores e princípios éticos e de elevadas exigências organizacionais.

No desenvolvimento das suas atividades, o IPSantarém assegura o cumprimento dos requisitos das partes interessadas relevantes, dos requisitos de âmbito legal e de outros aplicáveis, proporcionando um enquadramento para o estabelecimento e para a revisão dos objetivos da qualidade.

5 ESTRUTURA INTERNA

A estrutura interna do IPSantarém está definida nos estatutos – decreto normativo nº56/2008 de, 4 de novembro e explanado no organograma. <http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2017/12/novos-estatutos.pdf>.

5.1 Organograma



6 SISTEMA DE GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

O SIGGQ do IP Santarém, através dos seus órgãos reguladores da qualidade, tem como objetivo promover a política da qualidade, bem como a aplicação de procedimentos adequados à sua concretização, respondendo às dimensões da missão institucional. A responsabilidade pela qualidade não se esgota no planeamento aqui referido, sendo partilhada por toda a comunidade académica do Instituto e pela participação da comunidade externa. Pretende através do sistema não só assegurar os mecanismos necessários ao funcionamento do SGGQ-IP Santarém, mas implementar os requisitos necessários à garantia da qualidade da oferta formativa, extensão a comunidade, investigação e internacionalização e serviços partilhados.

Para isso procura:

- Estar articulado com os estatutos, plano estratégico do IP Santarém e, por conseguinte, com os mecanismos de governação;
- Implementar estratégias e políticas de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como dos processos de apoio, adequados à sua concretização, com vista à melhoria contínua;
- Gerar informação adequada e garantir a sua disseminação pelos diversos níveis de gestão, promovendo uma melhor tomada de decisão;
- Criar estratégias que envolvam os diversos intervenientes da comunidade académica e parceiros externos;
- Dispor de procedimentos que impliquem medidas para a melhoria institucional
- Ser motivador para todos os intervenientes da comunidade académica;
- Avaliar os diversos processos de acordo com as necessidades e implementar planos de melhoria.

6.1 Estrutura do Sistema

A comissão coordenadora para avaliação e qualidade (CCAQ) faz a interligação das comissões de avaliação e qualidade das diversas unidades com o conselho de avaliação e qualidade (CAQ), como conta do regulamento - http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2018/01/Regulamento-Conselho_Av_Qualid_IPSntarem.pdf

Tem como competências:

- Assegurar, junto das comissões de avaliação e qualidade o desenvolvimento das estratégias definidas pelo conselho para a avaliação e qualidade,
- Agilizar e harmonizar os processos no âmbito das diferentes unidades.

No âmbito dos estatutos do IPSantarém o gabinete de avaliação e qualidade (GAQ) apoia o CAQ e a CCAQ, cujas funções são:

- Promover e coordenar estudos sobre a avaliação e a qualidade dos serviços;
- Propor e implementar políticas de garantia de qualidade dos serviços a partir dos resultados da avaliação;
- Promover e acompanhar os processos regulares de avaliação interna e externa do ensino/aprendizagem;
- Apoiar o desempenho e implementação de projetos inovadores no âmbito da qualidade do ensino/aprendizagem;
- Promover seminários, encontros e debates no âmbito das competências do Gabinete;
- Valorizar a formação dos estudantes, através do acompanhamento de desempenho académico, da promoção da aquisição de competências extracurriculares, do reconhecimento e certificação da formação adquirida;
- Recolher e tratar a informação quantitativa e qualitativa nomeadamente acerca dos ciclos de estudos, trajetos diplomados e outra;

As comissões de avaliação e qualidade, http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2018/01/Regulamento_Comissoes_Av_Qualid_IPSantarem.pdf

existentes em cada unidade orgânica (UO), constituídas pelo presidente do conselho pedagógico, docentes, não docentes e estudantes têm como funções:

- Produzir os instrumentos necessários ao processo de avaliação e qualidade;
- Implementar as orientações da comissão coordenadora, nomeadamente recolha da informação necessária ao processo de avaliação e qualidade na unidade orgânica, supervisão desse processo e redação do relatório anual de autoavaliação;
- Dar apoio ao diretor, disponibilizando informações, na instrução do processo de acreditação de novos ciclos de estudo e de avaliação de ciclos de estudo em funcionamento;
- Implementar os mecanismos de avaliação e garantia da qualidade.

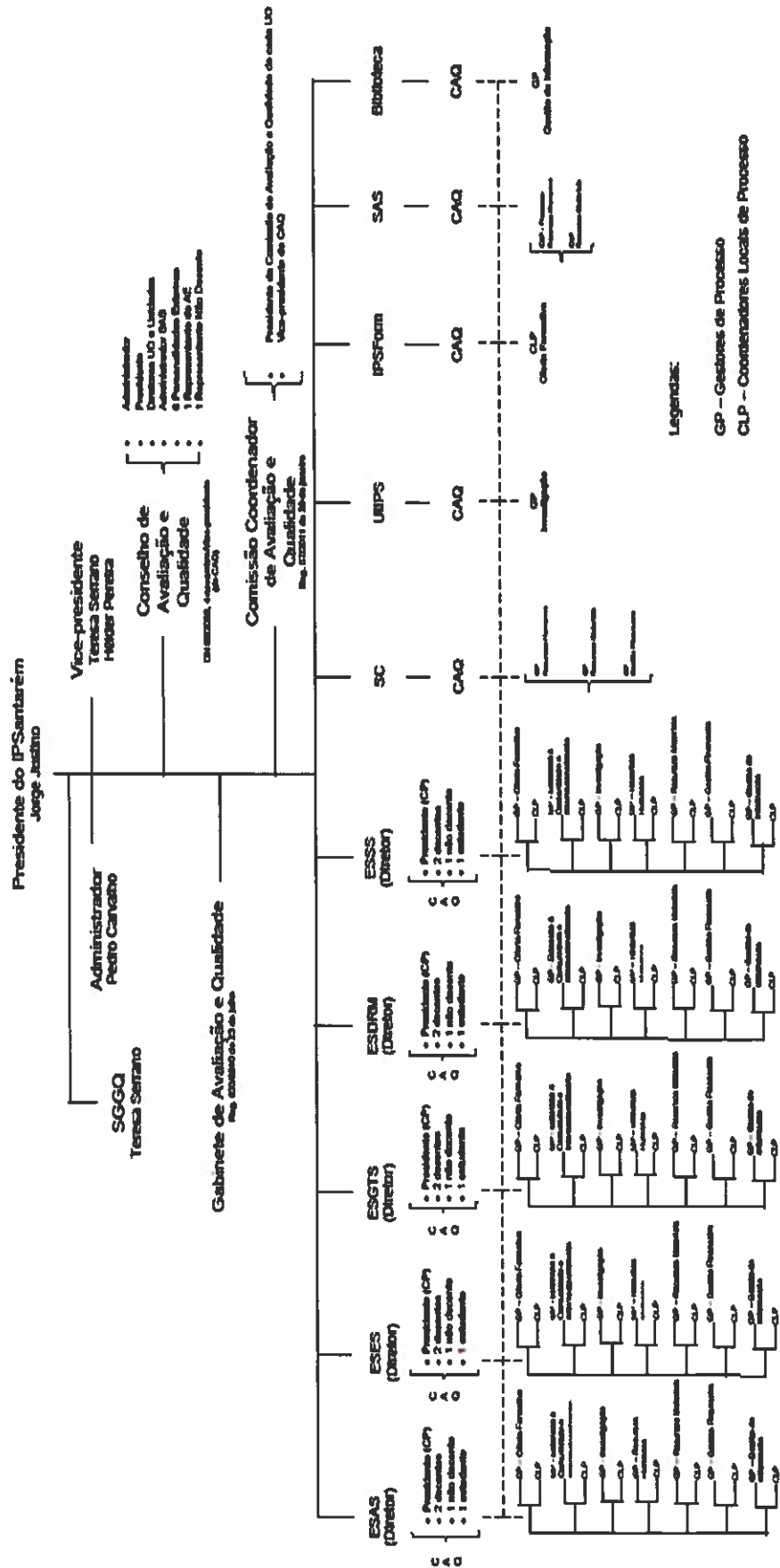
6.2 Modelo de Funcionamento

Para operacionalização do SGGQ, cuja responsabilidade máxima é do Presidente do IP Santarém, foi definido um modelo de funcionamento. Este é baseado numa estrutura, assente no gabinete de avaliação e qualidade (GAQ), que tem a função de coordenar as estruturas internas da qualidade das escolas superiores, os serviços centrais (SC), as unidades e os serviços de ação social (SAS), nomeadamente:

- Gestão de topo do IP Santarém – vice-presidente com competência delegada no âmbito de avaliação e qualidade que integra o conselho de avaliação e qualidade (CAQ);
- Comissão coordenadora de avaliação e qualidade do IP Santarém (CCAQ) - coordenado pelo vice-presidente, integra as comissões de avaliação e qualidade de cada UO, designadas por comissões, e os gestores de processos (GP) e coordenadores locais de processo (CLP) do IP Santarém.

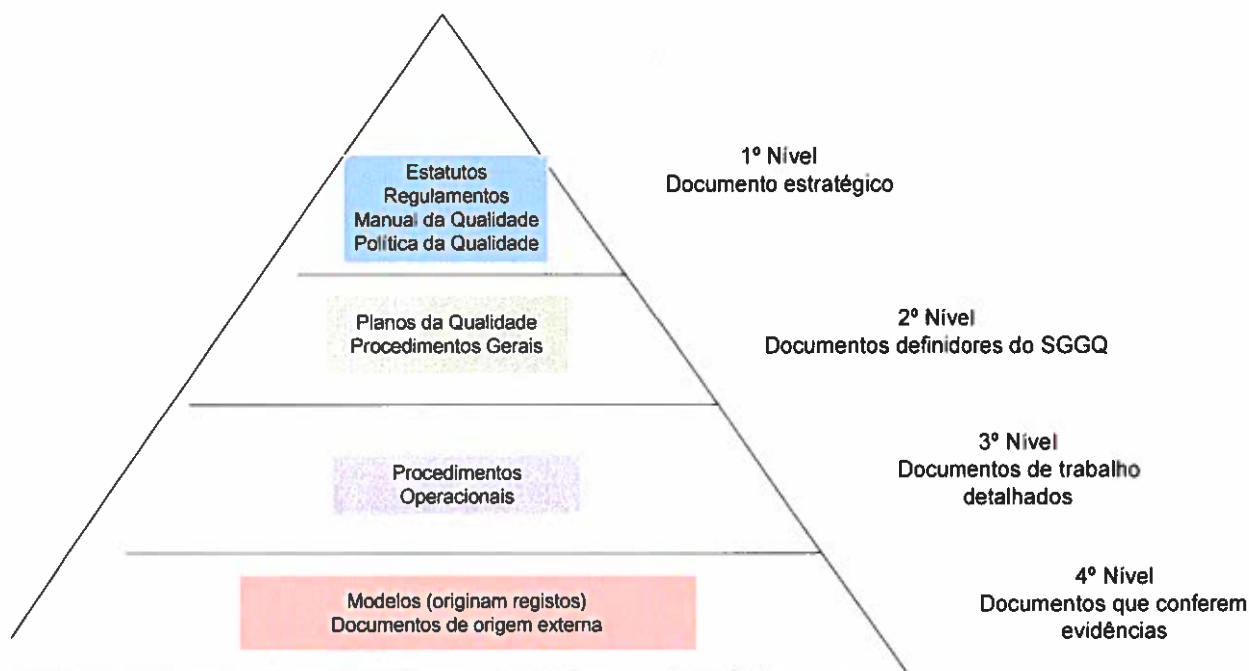
MANUAL DA QUALIDADE

Organograma da Estrutura da Qualidade



6.3 Estrutura e Organização documental

A representação documental é a seguinte



7 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

O Presidente do IPSantarém, delegou a competência de coordenador da qualidade (CQ) do SGGQ, na vice-presidente, Prof^a Teresa Serrano, atribuindo-lhe também a responsabilidade pela relação com entidades externas para assuntos relativos ao SGGQ.

A descrição de funções do CQ está definida, no ponto 7.2

Os processos são constituídos por um grupo de trabalho, constituído por:

Gestor de processo (GP), único para cada processo, e coordenadores locais do processo (CLP), em cada UO.

7.1 Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ)

O gabinete de avaliação e qualidade tem as funções descritas no artigo 14º do regulamento interno dos serviços do Instituto Politécnico de Santarém, de 23 de julho,

<http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2017/12/Reg-Interno-IPS.pdf>

7.2 Coordenador da Qualidade (CQ)

Compete ao CQ

- Apoiar a presidência no estabelecimento e manutenção de um SGGQ, e promover a consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização;
- Assegurar as relações externas no âmbito da qualidade;
- Coordenar os processos de forma integrada.
- Elaborar, coordenar e acompanhar o programa de auditorias, promovendo o desencadeamento de cada auditoria;
- Participar em conjunto com os gestores dos processos auditados no plano de ações corretivas,

- Fazer seguimento de ações corretivas/oportunidades de melhoria e garantir a avaliação da sua eficácia;
- Seguimento/acompanhamento de indicadores e cumprimento dos objetivos da qualidade;
- Apoiar os responsáveis da organização na implementação de melhorias e prestar todos os esclarecimentos no âmbito da qualidade.
- Reportar à gestão de topo (presidência) o desempenho do SGGQ e qualquer necessidade de melhoria, bem como desencadear a revisão do SGGQ, mediante a compilação de dados de suporte como base para a melhoria.
- Garantir a adequada atualização e utilização da plataforma de gestão documental - GDOC;
- Elaborar os documentos de carácter institucional do SGGQ, designadamente o manual da qualidade;
- Assegurar que os processos necessários para o SGGQ são estabelecidos, implementados e mantidos.

7.2.1 Gestor do processo

Desenvolve a sua atividade em estreita colaboração com o CQ e diretamente com os CLP, da área funcional do processo que gere. As suas responsabilidades são:

- Colaborar na consolidação do seu processo;
- Definir objetivos do processo que gere;
- Participar na reunião de análise dos indicadores definidos no âmbito da monitorização do seu processo;
- Analisar documentação referente ao processo;
- Analisar e aprovar a documentação do SGGQ de acordo com o PG01 “controlo de documentos”
- Analisar necessidades de formação, levantadas por si ou pelos CLP do seu processo

7.2.2 Coordenador Local de Processo

Desenvolve a sua atividade em estreita colaboração com o GP. As suas responsabilidades são:

- Acompanhar a análise de indicadores do processo a que pertence;
- Participar na reunião de análise dos indicadores definidos no âmbito da monitorização do seu processo;
- Efetuar levantamento de necessidades de formação/informação específicas a enviar ao GP;
- Preparação/levantamento de necessidades de documentação de acordo com o PG01 “controlo de documentos”

7.3 Delegação e Responsabilidades

Na ausência do coordenador da qualidade as suas funções são asseguradas pela Presidência.

A delegação de responsabilidades das diferentes funções do IPSantarém, em caso de ausência do titular da função, é assegurada pelo respetivo superior hierárquico, que fará a descentralização em função dos recursos e competências disponíveis.

8 METODOLOGIA

Processo: Conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido.

O SGGQ no Instituto Politécnico de Santarém (SGGQ) constitui-se como um conjunto de processos, cuja monitorização e avaliação é realizada através de indicadores adequados à medição da concretização de objetivos.

No documento de apresentação/descrição dos processos é definido, para cada processo:

- O âmbito de aplicação;
- O gestor;
- Os indicadores de desempenho;
- Os objetivos a atingir

- Os inputs e outputs;
- As atividades principais;
- Os documentos e/ou meios necessários à execução de cada atividade

Os processos são monitorizados periodicamente de modo a avaliar o grau de concretização dos seus objetivos e implementadas as ações necessárias para atingir os resultados definidos e a melhoria contínua.

Os processos internos do SGGQ foram agrupados do seguinte modo:

- **Processos Principais** – Processos associados à missão, aos valores e à visão do Instituto – oferta formativa, investigação e extensão à comunidade e internacionalização.
- **Processos de Suporte** – Processos que dão suporte aos processos principais - gestão da informação, recursos humanos, recursos materiais e gestão financeira.

8.1.1 Processos

Oferta Formativa - Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto vocacionadas para o ensino e planeamento académico

Investigação - Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto vocacionadas para a investigação, nos diferentes graus académicos, projetos e transferência de conhecimento

Extensão à Comunidade e Internacionalização - Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto vocacionadas para a prestação de serviços à comunidade, cooperação e intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições nacionais e estrangeiras

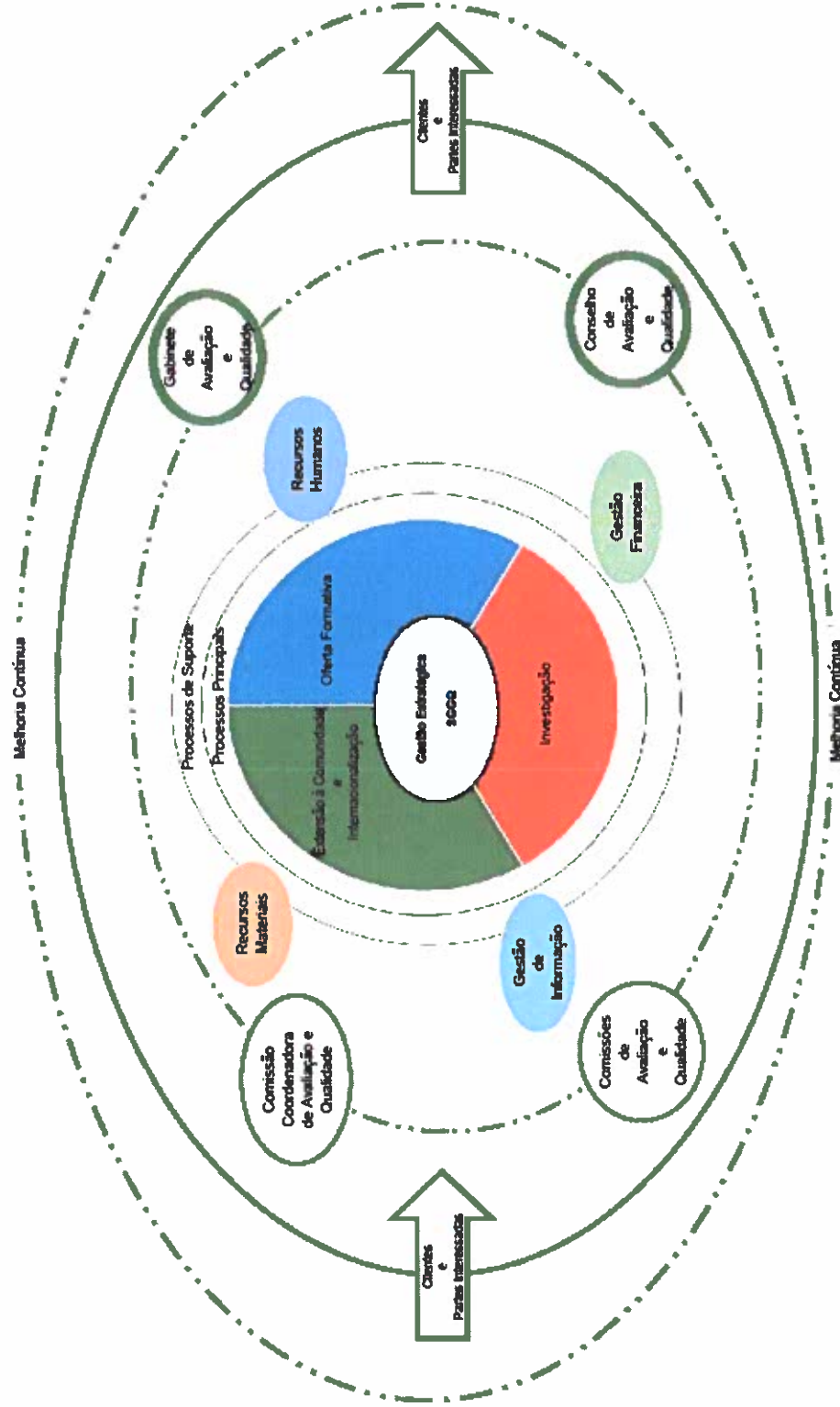
Gestão da Informação - Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto relacionadas com a comunicação interna e externa

Recursos Humanos – Conjunto de atividades que asseguram a gestão dos RH

Recursos Materiais – Conjunto de atividades que asseguram a gestão dos recursos materiais e infraestruturas.

Gestão Financeira – Conjunto de procedimentos administrativos que envolvem o planeamento, processamento, análise e controlo das atividades financeiras do IP Santarém, tendo como objetivo último, otimizar os resultados financeiros da Instituição, num quadro de transparência e rigor.

8.1.2 Representação gráfica dos processos do SGGQ, seu encadeamento e interações



8.1.3 Articulação dos referenciais da qualidade da A3ES com os processos do SGGQ do IPSantarém

Referenciais A3ES	Processos IPSantarém / responsabilidades	Definição
1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade:	Conselho de Avaliação e Qualidade / GAQ	Aprovada a política e os objetivos da qualidade
2 - Conceção e aprovação da oferta formativa	Oferta formativa	Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto vocacionadas para o ensino e planeamento académico
3 - Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante:		
4 - Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		
5 - Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos		
6 - Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	Investigação	Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto vocacionadas para a investigação, nos diferentes graus académicos, projetos e transferência de conhecimento
7 - Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Extensão à comunidade e internacionalização	Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto vocacionadas para a prestação de serviços à comunidade, cooperação e intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições nacionais e estrangeiras
8 - Internacionalização:		
9 - Recursos humanos	Recursos humanos	Conjunto de atividades que asseguram a gestão dos RH
10 - Recursos materiais e serviços	Recursos materiais	Conjunto de atividades que asseguram a gestão dos recursos materiais e infraestruturas.
11 - Gestão da informação	Gestão da informação	Conjunto de atividades desenvolvidas no âmbito da missão do Instituto relacionadas com a comunicação interna e externa
12 - Informação pública		
	Gestão financeira	Conjunto de procedimentos administrativos que envolvem o planeamento, processamento, análise e controlo das atividades financeiras do IPSantarém, tendo como objetivo último, otimizar os resultados financeiros da Instituição, num quadro de transparência e rigor
13 - Carácter cíclico da garantia externa da qualidade	CAQ / GAQ	

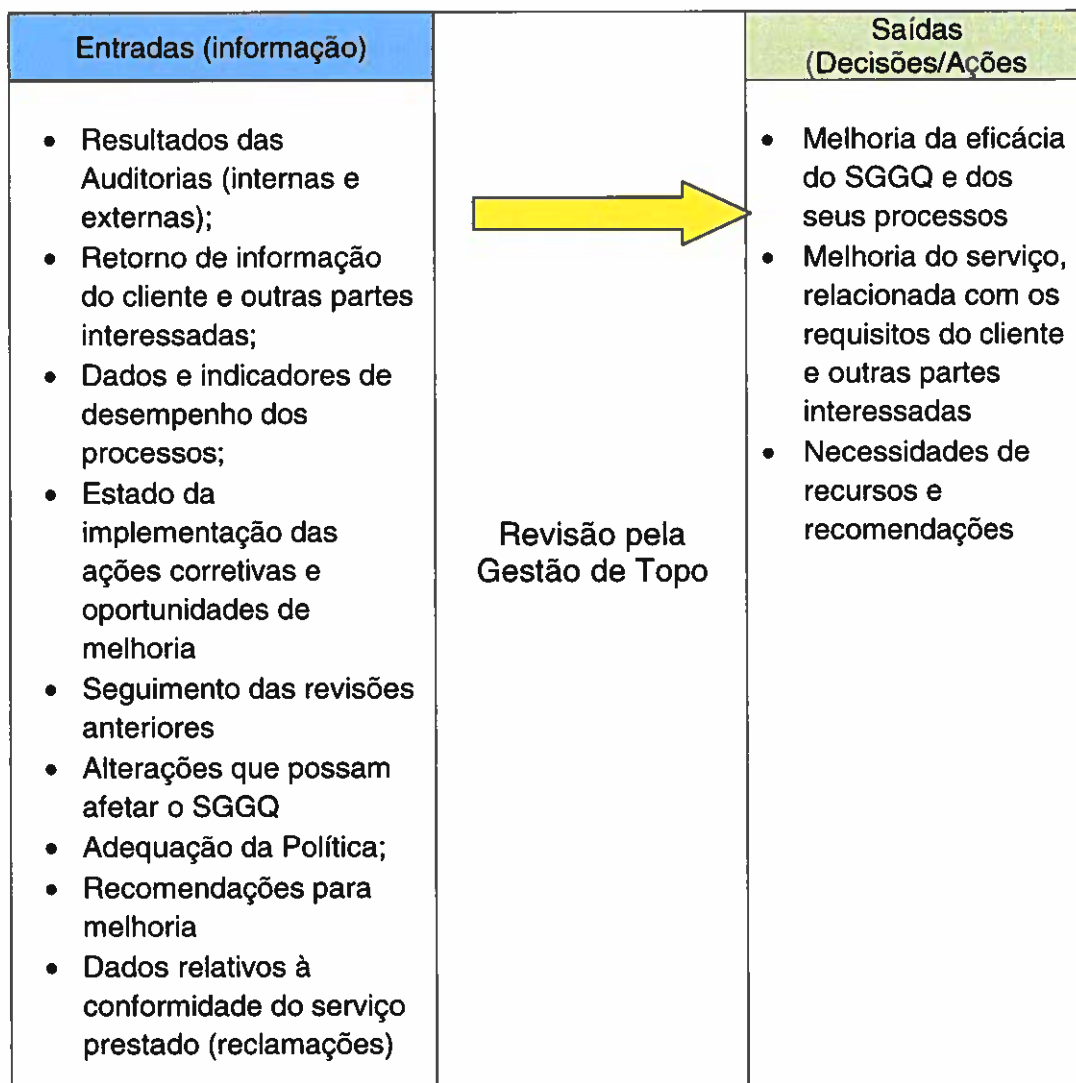
9 REVISÃO PELA GESTÃO DE TOPO

A Gestão de Topo, anualmente levará a cabo a revisão do SGGQ do IPSantarém para assegurar que se mantém apropriado, adequado e eficaz.

A revisão do SGGQ é a análise formal efetuada pela gestão de topo à política da qualidade e aos objetivos da qualidade.

O Coordenador da Qualidade reúne os elementos que servem de base (os inputs) para a revisão e com a Gestão de Topo desencadeiam em reunião o processo de revisão.

São consideradas as seguintes entradas e saídas:



10 MAPA DE EDIÇÕES

Nº Edição	Data de Edição	Natureza das alterações
4	08/01/2018	Revisão Geral do Manual
3	28/03/2016	Revisão Geral do Manual
2	01/12/2014	Revisão Geral do Manual
1	14/03/2013	Revisão Geral do Manual

