

serviços de consultoria especializada
implementação do
sistema interno da qualidade



Santarém, 17 de junho de 2021

A função QUALIDADE no ensino superior



ISO 9001

112 PORTUGAL
1254 ESPANHA
2038 ALEMANHA
751 CHINA

ISO 21001 SISTEMA DE GESTÃO
ORGANIZAÇÕES DO ENSINO

Autoavaliação

9 critérios
Administração pública EU
Reconhecimentos PEF

270 EFQM
<https://shop.efqm.org/recognition-database/>

Qualidade de desempenho

10 requisitos

Avaliação e Acreditação

Regulamento nº 392/2013
Qualidade externa

Qualidade interna

10 requisitos

Articulação referenciais; A3ES; EFQM

A3ES		EFQM		
1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	1	Propósito, visão e estratégia	1.2; 1.3; 1,5
		2	Liderança e Cultura Organizacional	2.1; 2.4;
1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	1	Propósito, visão e estratégia	1.2; 1.3; 1.5
		2	Liderança e Cultura Organizacional	2.1; 2.4;
9	Recursos Humanos	1	Propósito, visão e estratégia	1.3; 1.4; 1.5
10	Recursos materiais e serviços	2	Liderança e Cultura Organizacional	2.2
		3	Envolvimento das partes interessadas	3.2; 3.4
9	Recursos Humanos	1	Propósito, visão e estratégia	1.3; 1.4; 1.5
10	Recursos materiais e serviços	2	Liderança e Cultura Organizacional	2.2
		3	Envolvimento das partes interessadas	3.2; 3.4

Articulação referenciais; A3ES; EFQM

A3ES		EFQM	
9	Recursos Humanos	4	Criação de valor sustentável 4.2
10	Recursos materiais e serviços	5	Condução do desempenho e da transformação 5.1; 5.2; 5.4; 5.5
12	Informação pública		
9	Recursos Humanos	6	Perceção das partes interessadas Pessoas Sociedade
10	Recursos materiais e serviços	7	Desempenho estratégico e operacional Expectativas das Partes Interessadas Chave Objetivos Estratégicos Resultados Alcançados na Condução da Transformação
11	Gestão da informação		
13	Avaliação externa		
1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	1	Propósito, visão e estratégia Radar
9	Recursos Humanos	2	Liderança e Cultura Organizacional Radar
10	Recursos materiais e serviços	3	Envolvimento das partes interessadas Radar
11	Gestão da informação	4	Criação de valor sustentável Radar
13	Avaliação externa	5	Condução do desempenho e da transformação Radar
		6	Perceção das partes interessadas Radar
		7	Desempenho estratégico e operacional Radar

Objetivos e metodologia

No propósito da conceção de um **sistema interno de garantia da qualidade** inovador em suporte a uma estratégia sustentável a empreender no **INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM**, propõe-se e integração metodológica de vários referenciais:

diagnóstico AUTOAVALIAÇÃO

- Constituir equipa de autoavaliação
- Capacitação/Formação das Equipas
- Aplicar modelo EU – CAF 2020
- Diagnostico de acordo com referencial A3Es
- Envolvimento partes interessadas
- Cocriação de soluções

RESULTADOS:

- Relatório Diagnóstico CAF
- Plano de melhorias articulado com EFQM 2020, ISO 21001 e referencial A3Es
- Candidatura Reconhecimento Processo
- Feedback Externo (PEF) pela DGAEP

ESTRATÉGIA e inovação

Princípios da EFQM, A3Es e ISO 21001 aplicados à estratégia para a sustentabilidade do IPS:

- Enfoque nos alunos
- Liderança visionária
- Envolvimento das pessoas
- Responsabilidade social
- Gestão inter-relações
- Acessibilidade e equidade
- Conduta ética
- Segurança e proteção de dados
- Abordagem holística
- Extensibilidade
- Adaptabilidade

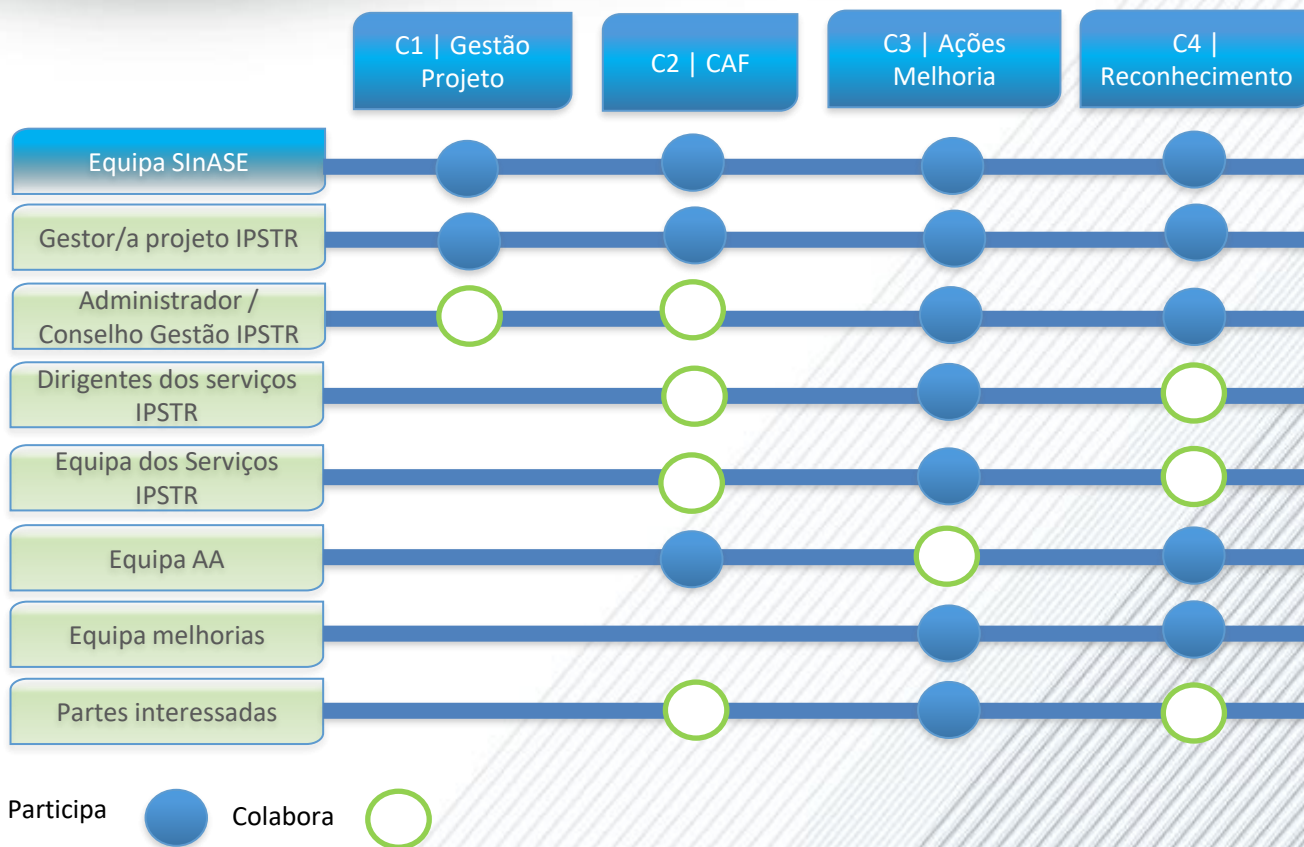
RESULTADOS:

- Plano de melhorias articulado com EFQM
- Relatório Auditoria Interna
- Reconhecimento PEF
- Certificação A3Es

Cronograma

Fases / Meses	Junho	Julho	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Autoavaliação CAF	█					
Temas Chave (formação)		█		█		█
Diagnóstico A3Es		█				
Concepção e desenvolvimento SIGQ A3Es			█			
Auditoria Interna e avaliação da conformidade					█	
Reconhecimento PEF e Certificação A3Es				█		█
Acompanhamento até à Certificação						█

Equipas de trabalho



Carla
Gonçalves
Pereira



Márcio
Rodrigues



António
Bento



Marta
Cota



Rita
Barreto



Clientes CAF e EFQM

AMA Implementação autoavaliação CAF 2020 / EFQM e reconhecimento PEF Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001	UNIDO United Nations Industrial Development Organization Estudo de impacto CAF em 8 organismos públicos em Cabo Verde
DGESTE - DIRECÇÃO-GERAL DOS ESTABELECIMENTOS ESCOLARES Implementação do Sistema da Qualidade – CAF / EFQM	JUNTA DE FREGUESIA DA PÓVOA DE SANTA IRIA Implementação CAF / EFQM
INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO AGRÁRIA E VETERINÁRIA (INIAV) Projetos Formativos Metodologias da Qualidade: CAF/ EFQM	LNEC – LABORATÓRIO NACIONAL ENGENHARIA CIVIL Implementação CAF / EFQM
INSTITUTO PORTUGUÊS DO DESPORTO E JUVENTUDE (IPDJ) Projetos Formativos Metodologias da Qualidade: CAF/ EFQM	MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA Secretaria Geral Implementação CAF / EFQM
MINISTÉRIO DA CULTURA – ICA Implementação da autoavaliação – CAF / EFQM (Reconhecimento C2E) Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001(Certificada)	MINISTÉRIO DA CULTURA – SECRETARIA-GERAL Implementação da autoavaliação – CAF / EFQM
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social: Em parceria com a APQ: Implementação da autoavaliação – CAF / EFQM ISS – Centro Distrital Segurança Social de Lisboa IIESS – Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social	CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA (AVEIRO) TODOS OS SERVIÇOS Implementação da Common Assessment Framework (CAF) e melhoria processos
Ministério da Economia – Secretaria Geral Formação para a implementação da autoavaliação – CAF / EFQM	ARS Lisboa Formação para a implementação da (CAF) nos centros de saúde

AE Miguel Torga, Bragança
AE Figueira Mar (PEF e EFQM), Figueira Foz
ES José Falcão, Coimbra
ES José Régio, Vila Conde
AE Bonfim (PEF e EFQM), Portalegre
AE Odemira
AE Henriques Nogueira, Torres Vedras
AE S. Julião Barra, Oeiras
AE Carolina Micaelis, Porto
AE São Martinho do Porto (PEF)
AE Fernão Pó, Bombarral
AE Figueira Norte, Figueira Foz
AE Rafael Bordalo Pinheiro, Caldas Rainha
AE Cister, Alcobaça
AE D. João II, Caldas Rainha
AE Vila Nova Poiares
AE Macedo Cavaleiros
AE Alfandega da Fé
AE Fontes Pereira Melo, Porto
AE Mogadouro

Excelencia na

Administração Pública
Europeia

Nova edição
2020



Evolução

4100 Registos

Países Europeus e não europeus em 2019

5ª Edição

O modelo iniciou em 2010, 20 anos experiência
1ª ferramenta de gestão da qualidade, específica para
o setor público

4 Desafios

Revisão fundamentada nos quatro maiores desafios
dos serviços públicos: digitalização, agilidade,
sustentabilidade, diversidade

Q Impacto

Na qualidade de vida dos cidadãos



A excelência nos resultados do desempenho organizacional, clientes, pessoas e sociedade é alcançada através de uma liderança que conduz a estratégia, o planeamento, as pessoas, parcerias, recursos e processos.
28 subcritérios

Excellence



ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS

FOCO NO CLIENTE/CIDADÃO

LIDERANÇA E PROPÓSITO

GESTÃO PROCESSOS E FACTOS

DESENVOLVIMENTO E ENVOLVIMENTO

PESSOAS

INOVAÇÃO E MELHORIA CONTINUA

DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS

RESPONSABILIDADE SOCIAL

MEIOS

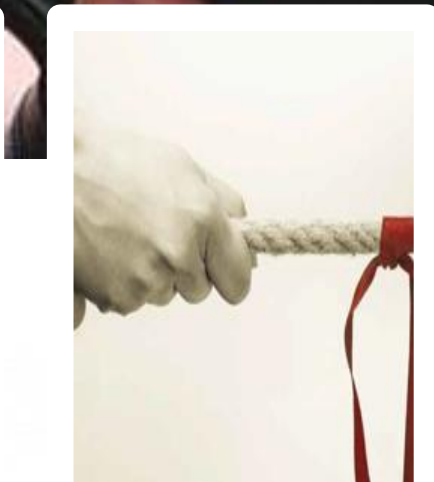
LIDERANÇA

- 1.1 Direção
- 1.2 Gestão
- 1.3 Inspiração
- 1.4 Relação



PLANEAMENTO

- 2.1 Ambiente externo
- 2.2 Estratégia e plano
- 2.3 Comunicação
- 2.4 Inovação



- 3.1 Gestão e melhoria dos RH
- 3.2 Desenvolvimento e gestão competências
- 3.3 Envolvimento e capacitação em suporte ao bem estar



- 4.1 Desenvolvimento e gestão de parcerias
- 4.2 Colaboração com cidadãos
- 4.3 Gestão financeira
- 4.4 Gestão informação
- 4.5 Gestão tecnologia
- 4.6 Gestão infraestruturas



- 5.1 Desenho e gestão
- 5.2 Prestação do serviço
- 5.3 Coordenação

RESULTADOS



ADÃO

- 6.1 Percepção
- 6.2 Desempenho



ESSOAS

- 7.1 Percepção
- 7.2 Desempenho



- 8.1 Percepção
- 8.2 Desempenho



- 9.1 Resultados externos:
output e valor público
- 9.2 Resultados internos:
eficiencia

MEIOS





Fine Tuned Scoring – reflexão detalhada em cada subcritério face ao ciclo PDCA

PAINEL DOS MEIOS - SISTEMA AVANÇADO								
FASE	Escala	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100	Tot.
	EVIDÊNCIAS	Não há evidências ou existem apenas algumas ideias.	Algumas evidências pouco importantes relacionadas com algumas áreas.	Algumas evidências importantes relacionadas com áreas relevantes.	Evidências fortes relacionadas com a maior parte das áreas.	Evidências muito fortes relacionadas com todas as áreas.	Evidências excelentes comparadas com outras organizações relacionadas com todas as áreas.	
PLAN Planear	O planeamento é baseado nas necessidades e expectativas das partes interessadas. O planeamento é desenvolvido, de forma regular, por todas as partes interessadas relevantes* da organização. Pontuação:							
DO Executar	A execução é feita com base em processos e responsabilidades definidas e existe divulgação, de forma regular, junto das partes interessadas relevantes da organização. Pontuação:							
CHECK Rever	Os processos definidos são monitorizados com base em indicadores relevantes e são revistos, de forma regular, com a colaboração das partes interessadas relevantes da organização. Pontuação:							
ACT Ajustar	As ações corretivas e de melhoria são tomadas de acordo com os resultados de revisão, feita de forma regular, junto das partes interessadas relevantes da organização. Pontuação:							

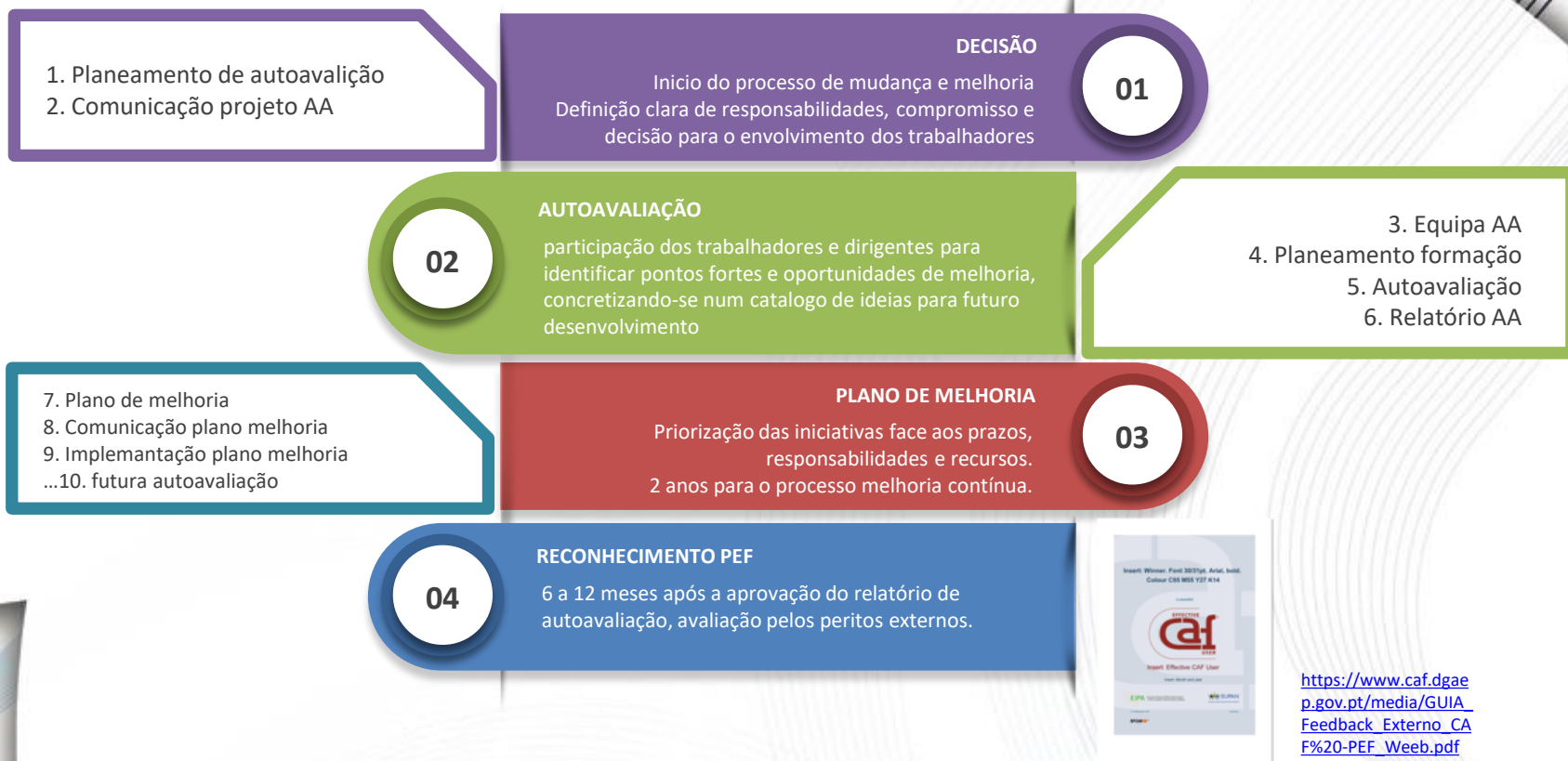
Áreas a melhorar

RESULTADOS

Fine Tuned Scoring – reflexão detalhada em cada subcritério face ao ciclo PDCA

PAINEL DOS RESULTADOS - SISTEMA AVANÇADO						
ESCALA	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100
TENDÊNCIAS	Não há resultados avaliados.	Tendência negativa. 	Tendência estável ou progresso pouco significativo. 	Progresso sustentável. 	Progresso considerável. 	Comparações positivas sobre todos os resultados com outras organizações relevantes.
Pontuação						
METAS	Não há metas fixadas ou não há informação disponível.	Os resultados não alcançaram as metas.	Algumas metas foram alcançadas.	Algumas metas relevantes foram alcançadas.	A maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	Todas as metas foram alcançadas.
Pontuação						

Fases de implementação



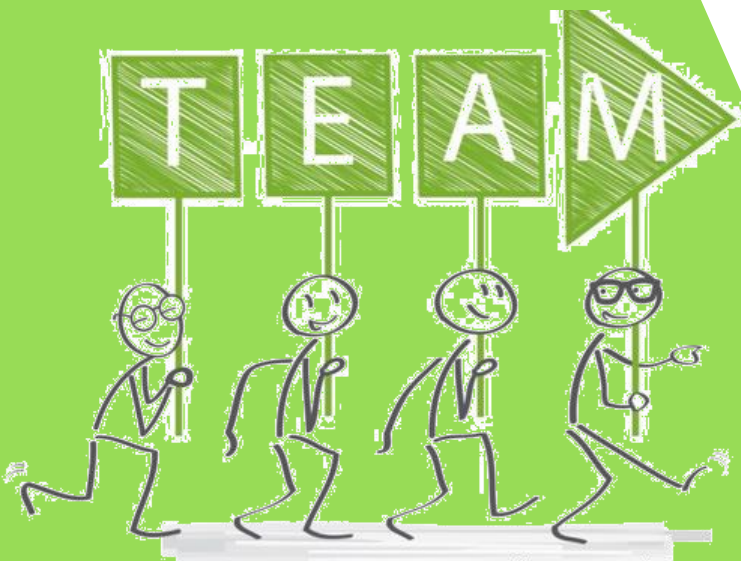
Equipa Autoavaliação (EAA)



Missão: recolher evidencias para identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e pontuar



Instrumentos: técnicas de autoavaliação, grelha de autoavaliação, pontuação de consenso, relatório com melhorias



9+1

→ Membros da equipa AA, 1 por cada critério + lider

100%

Seleção por perfil de competências

9

→ Atribuição de critérios para autoavaliar em funções distintas

	Coord. Projeto	Líder EAA	Equipa AA	Equipa Melhorias	
Dirigente	√	√			Conciliador
Planeamento, organização e orientação para a qualidade	√	√		√	Influencia e persuasão
Designado por Dirigente			√	√	Comunicação
Motivação			√	√	Compreensão, expressão oral, verbal e escrita
Capacidades de análise e síntese			√	√	Trabalho em Equipa
Maturidade e sentido de responsabilidade			√	√	Assertividade
Espírito de disciplina			√	√	Dinamismo
Rigor e imparcialidade			√		Resistência à frustração

Recolher, documentar, avaliar, apresentar **evidências**

TECNICAS DE AUTOAVALIAÇÃO

OBJETIVO: identificação de
pontos fortes e oportunidades
de melhoria



Reconhecimento CAF

Como concorrer

- Envio candidatura à DGAEP: processo de autoavaliação, das ações de melhoria, da maturidade em TQM
- Contratação do serviço de avaliação
- Última autoavaliação (Relatório de AA) realizada no há 6 meses e máximo há 12 meses

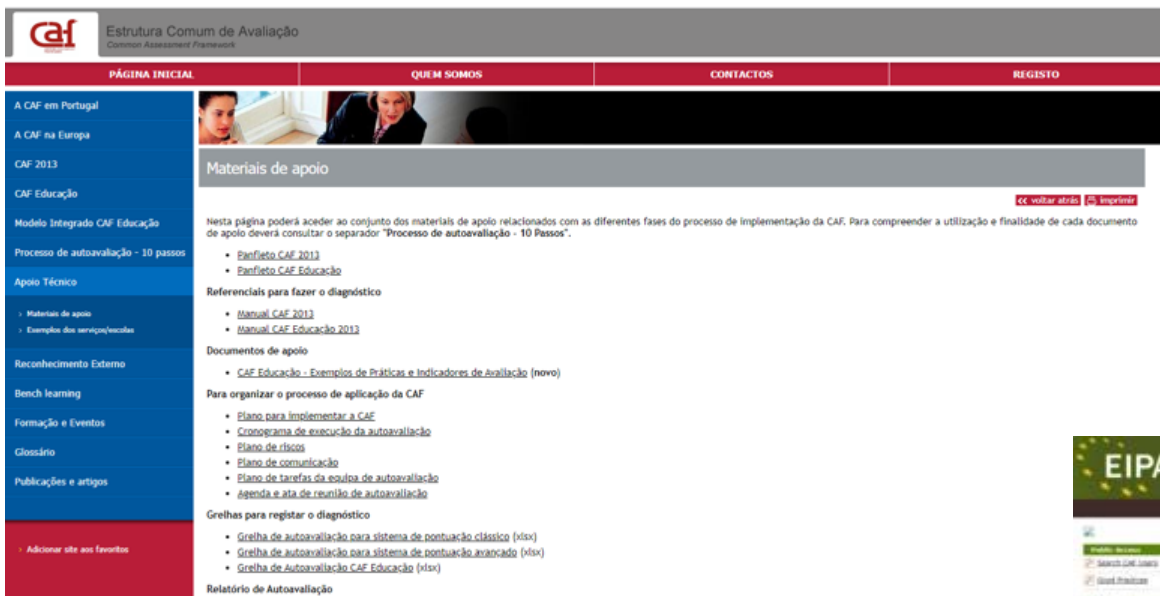
PROCESSO
FEEDBACK EXTERNO DA CAF



GUIA DO UTILIZADOR
da autoavaliação ao feedback externo

Informação CAF e materiais de apoio

Registo como utilizador da CAF na BD do Centro de Recursos CAF



The screenshot shows the CAF website home page. The header includes the CAF logo and the text "Estrutura Comum de Avaliação" (Common Assessment Framework). The navigation menu has four items: "PÁGINA INICIAL", "QUEM SOMOS", "CONTACTOS", and "REGISTO". The main content area is titled "Materiais de apoio" and contains a list of links and documents related to the CAF implementation process, such as "Manual CAF 2013" and "Manual CAF Educação 2013". A sidebar on the left lists various categories like "A CAF em Portugal", "A CAF na Europa", and "Apelo Técnico".



The screenshot shows the EIPA website registration page. The header includes the EIPA logo and the text "European Institute of Public Administration" and "Your European Training Institute". The page has a green and white color scheme. The main content area is titled "REGISTO" and contains a form for registration. The form includes fields for "Nome completo", "Email", "Password", and "Confirmar Password". There are also dropdown menus for "Organização", "Departamento", "País", "Tipo de Organização", "Nível de Organização", "Setor de Organização", and "Cargo de Utilizador da CAF". A "Registar" button is at the bottom right of the form.

Fases de implementação

1. Planeamento da implementação do SGQ A3Es
2. Comunicação projeto A3Es

DECISÃO

Início do processo de mudança e melhoria
Definição clara de responsabilidades, compromisso e decisão para o envolvimento dos trabalhadores

01

Diagnóstico

participação dos trabalhadores e dirigentes para identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, permitindo identificar os pontos de atuação para cumprimentos dos critérios A3Es

02

3. Realização de auditoria de Diagnóstico
4. Planeamento formação
5. Planeamento final do projeto

6. Desenvolvimentos de políticas, procedimentos e metodologias
7. Implementação
8. Auditorias Internas

Conceção e desenvolvimento o projeto A3Es

Definição de procedimentos e metodologias.
Implementação dos procedimentos e metodologias definidos
Verificação das práticas – Auditorias Internas

03

RECONHECIMENTO A3Es

Avaliação pelos peritos externos.

04

A3ES

Agência de Avaliação
e Acreditação
do Ensino Superior

Integração de estratégias de gestão



SInASE

Propomos uma parceria de valor acrescentado centrada na inovação e apoio às equipas de intervenção.



Desafio

IP Santarém

Uma organização aprendente que se desafia na melhoria contínua e inovação,.

Próximos passos...

CAF

Atividades	Cronograma
Apresentação do projeto e Definição da equipa de AA	18 de junho
Sessões formação Equipa Autoavaliação (1h30)	2 de julho
Preenchimento da seleção das técnicas de autoavaliação por subcritério	16 de julho
Análise detalhada do critério e subcritérios	03 de setembro
1º draft Grelha autoavaliação	10 de setembro
Sessões de acompanhamento	24 de setembro
2º draft Grelha autoavaliação	24 de setembro
Sessão Harmonização: pontuação e áreas melhoria	28 de setembro
Relatório Autoavaliação	15 de outubro

Próximos passos...

A3Es

Atividades	
Auditoria de Diagnóstico	1 de julho a 31 de Julho
Relatório de auditoria	Até 31 de Julho
Desenvolvimento das políticas, procedimentos e metodologias	1 de setembro a 15 de novembro
Implementação das políticas, procedimentos e metodologias	1 de outubro a 26 de novembro
Sensibilização e consciencialização dos recursos humanos	Em diversas fases do projeto a definir em planeamento próprio
Auditoria Interna	22 de novembro a 26 de novembro
Acompanhamento até certificação	16 de novembro



PORTUGAL – LISBOA | Rua da Estrela, 21 - 1200-668 Lisboa
Tel: 213 970 970; Fax: 213 969 224

E-mail: geral@sinase.pt

PORTUGAL – PORTO | Rua Santos Pousada 441 - 4000-486 PORTO
Tel: 225 104 061

ANGOLA – LUANDA | R. Rev. Agostinho Neto, 20 – 7º
Tel/Fax: 2442 33 69 11



SPAIN – MADRID | Av. Cardeal Herrera Oria, 326 A, 28035 Madrid
Tel: 34 913 768 950 – Fax 34 913 730 152

USA - TEXAS | 16225 Park Ten Place Suite 500 - 77084 Texas

CHINA - SHANGAI | Room 1405, No.885, Renmin Road, Huaihai Zhonghua Tower , Huangpu District - 200010
Shanghai

www.sinase.pt