

MANUAL DA QUALIDADE IPC

**POLITÉCNICO
DE COIMBRA**

Ficha Técnica

Manual da Qualidade
Implementado no POLITÉCNICO DE COIMBRA

Emissor
Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA

Versão MQ-1.1/2019
Editado em 17 de Julho de 2019

Aprovado em 26 de Julho de 2019

©2018, POLITÉCNICO DE COIMBRA

**POLITÉCNICO
DE COIMBRA**

www.ipc.pt
qualidade@ipc.pt
<https://sigq.ipc.pt>

ÍNDICE

ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

PROMULGAÇÃO DA POLÍTICA PARA A QUALIDADE

1. O MANUAL DA QUALIDADE	6
2. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA	8
2.1. Missão, Visão e Valores	11
2.2. Análise do Contexto Interno e Externo	12
2.3. Opções Estratégicas e Plano de Ação para o quadriénio 2017-2021	13
3. O SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE (SIGQ do IPC)	14
3.1. Normas, Legislação e Outras Referências de Suporte	14
3.2. Estrutura do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Politécnico de Coimbra	15
3.3. Estrutura de Responsabilidades	20
3.1.1. Responsabilidades no SIGQ	21
3.4. Partes interessadas	23
ANEXOS	
ANEXO 1 Registo das Revisões ao Manual da Qualidade	28
ANEXO 2 Opções Estratégicas do Politécnico de Coimbra	28
ANEXO 3 Estrutura Documental do SIGQ	35

ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

A2ES – Fundo de emergência

A3ES – Agência de Avaliação e de Acreditação de cursos do Ensino Superior

BSC – Balanced ScoreCard

CE – Ciclo de estudos

CINEP – Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia no Ensino Superior

CNA – Concurso Nacional de Acesso

CTeSP – Cursos Técnicos Superiores Profissionais

DGA – Departamento de Gestão Académica

DGA/ACI – Departamento de Gestão Académica/Área de Comunicação Institucional

DGA/AAES – Departamento de Gestão Académica/ Área de Acesso ao Ensino Superior

DGA/AGAP - Departamento de Gestão Académica/Área de Académica e Pedagógica

DGA/AGC – Departamento de Gestão Académica/Área de Gestão de Cursos

DGA/AE – Departamento de Gestão Académica/Área de Empregabilidade

DGA/ARI - Departamento de Gestão Académica/Área de Relações Internacionais

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DGPI – Departamento de Gestão do Património e Infraestruturas

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DR – Diário da República

DSD – Distribuição do Serviço Docente

EPD – Encarregado da Proteção de Dados

ESAC – Escola Superior Agrária de Coimbra

ESEC – Escola Superior de Educação de Coimbra

ESP – Ensino Superior Politécnico

ESTeSC – Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra

ESTGOH – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital

FUC – Ficha da Unidade Curricular

GAE – Gabinete de Apoio ao Estudante

GQ – Gabinete da Qualidade

IIA – Instituto de Investigação Aplicada

I&D – Investigação e Desenvolvimento

INOPOL – Academia de Empreendedorismo

INOVIPC – Centro de Formação

IPC – Politécnico de Coimbra

ISCAC – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

ISEC – Instituto Superior de Engenharia de Coimbra

MP - Macroprocesso

MQ – Manual da Qualidade

OSOD – Órgão, Serviço ou Outro Designado

OEIPC – Observatório de Empregabilidade

P – Processo

PA – Plano de Atividades

PE – Plano Estratégico

PI – Partes Interessadas

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RGPD – Regulamento Geral da Proteção de Dados

RJIES – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

SAS – Serviços de Ação Social

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública

SC – Serviços Centrais

SCTN – Sistema Científico e Tecnológico Nacional

SIGQ – Sistema Interno de Garantia da Qualidade

UC – Unidade Curricular

UO – Unidade Orgânica

UOE – Unidade Orgânica de Ensino

UOI – Unidade Orgânica de Investigação

PROMULGAÇÃO DA POLÍTICA PARA A QUALIDADE

No presente Manual é descrito o Sistema Interno da Garantia da Qualidade (SIGQ) do POLITÉCNICO DE COIMBRA, através do qual é garantido o cumprimento das disposições estabelecidas pelos normativos nacionais e internacionais que regem o funcionamento das Instituições de Ensino Superior (IES).

O POLITÉCNICO DE COIMBRA firma a sua **política para a qualidade** e para a melhoria contínua em todas as suas atividades comprometendo-se, como tal, a:

1. Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão: ensino e aprendizagem, investigação, envolvimento com a comunidade e internacionalização;
2. Fomentar o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas relevantes, internas e externas, no funcionamento da instituição, nomeadamente na definição e desenho dos procedimentos e processos;
3. Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes procurando aumentar a satisfação das mesmas;
4. Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ;
5. Promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização com base na autoavaliação regular e no subsequente controlo da implementação de melhorias e auto-prestação de contas;
6. Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência;
7. Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados institucionais.

Tendo em vista a concretização desta política, o Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA, mediante parecer favorável do Conselho de Gestão, aprovou a 08 de novembro de 2018, a primeira versão do Manual da Qualidade, através do qual assumiu que a criação e a implementação de um sistema interno de garantia da qualidade, mais do que uma exigência legal, é parte integrante dos mecanismos de gestão e de planeamento, tendo em vista a melhoria contínua, a satisfação de todos os envolvidos e a concretização da respetiva missão da Instituição.

O Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA, em conjunto com a sua equipa de gestão e as equipas diretivas das suas Unidades Orgânicas, ouvidos o Conselho de Gestão e O Conselho Consultivo, renova o compromisso de cumprir e fazer cumprir as disposições do SIGQ, na sua nova versão (MQ-2).

Coimbra, 26 de julho de 2019

O Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA,
Prof. Doutor Jorge Manuel dos Santos Conde

1. O MANUAL DA QUALIDADE

O presente Manual apresenta o SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA constituindo, para todos os que com ele se relacionam, o documento de referência, quer na implementação, na manutenção, no cumprimento e na melhoria da adoção das políticas de qualidade na Instituição, em consonância com os padrões de referência europeus [European Higher Education Area (ESG), 2015] e nacionais [A3ES - Referenciais SIGQ – Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)] para a qualidade nas IES, bem como, com os requisitos legais aplicáveis.

A presente versão do MQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA apresenta, sequencialmente, os seguintes conteúdos:

- 1) Definição, propósito, enquadramento, organização, elaboração, aprovação, publicação e revisão do MQ;
- 2) O contexto institucional: apresentação da estrutura orgânica, da missão, visão e valores do POLITÉCNICO DE COIMBRA, as opções estratégicas e plano de ação para o quadriénio;
- 3) A descrição/organização do SIGQ: apresentação da estrutura organizativa e das responsabilidades e competências no domínio específico da qualidade e da garantia da qualidade dos órgãos de direção e gestão e dos serviços, definição dos macroprocessos, processos, subprocessos e das metodologias de monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA no âmbito das diferentes áreas que constituem a missão institucional e dos serviços, recursos humanos e materiais que as suportam. Adicionalmente, são apresentadas ferramentas de recolha e análise de dados que permitem a produção e a divulgação de informação relevante à instituição para que esta possa preparar os necessários planos de melhoria, proceder à sinalização, controlo e tratamento de situações não conformes pela implementação de medidas preventivas e/ou corretivas e proceder, também, à identificação e proliferação de boas práticas.

A elaboração do MQ é da responsabilidade da Vice-Presidente para a Qualidade e é aprovado pelo Presidente, depois de ouvido o Conselho de Gestão.

A revisão do MQ é efetuada com uma periodicidade anual pelo Gabinete da Qualidade (GQ), garantindo, desta forma, a sua atualização. Adicionalmente, e sempre que se identifique uma necessidade de revisão, enquadrada em alterações regulamentares ou normativas, em ação de melhoria ou de correção, será desencadeada a realização de uma revisão extraordinária ao MQ.

A identificação do MQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA é descrita pela sigla MQ-X.N/YYYY em que X indica o nº da edição, N o nº da revisão em vigor e YYYY o ano da edição/revisão. Na contracapa do MQ existe a especificação da data de edição (Editado em) e do responsável pela emissão (Emissor) do Manual e das suas revisões. No caso de uma revisão global, a edição é incrementada em uma unidade e o nível de revisão começa em zero (exemplo: a segunda edição do Manual será referenciada como MQ-2.0/YYYY). No caso de uma revisão parcial, o nível de revisão é incrementado em uma unidade, mantendo-se o número da edição (exemplo: a primeira revisão da primeira edição será referenciada como MQ-1.1/YYYY).

Após cada revisão do MQ é da responsabilidade do GQ a disponibilização online no portal do POLITÉCNICO DE COIMBRA (www.ipc.pt) e no portal do SIGQ (<http://sigq.ipc.pt>) e a comunicação, por correio eletrónico a toda a comunidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

A Tabela infra atualizada constará do Anexo 1 ao presente Manual.

Tabela 1- Registo das revisões ao MQ

Edição/Revisão	Data	Origem da Revisão

2. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

O POLITÉCNICO DE COIMBRA foi criado em 1979, no contexto da implementação do Ensino Superior Politécnico (ESP) em Portugal. O POLITÉCNICO DE COIMBRA é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, disciplinar e patrimonial. Apesar da sua história recente, o POLITÉCNICO DE COIMBRA herdou a tradição e a experiência das Unidades Orgânicas (UO) que passaram a integrá-lo: Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC), Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC), Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC), Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH) e a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC). Estas UO contribuem para que o POLITÉCNICO DE COIMBRA se possa afirmar hoje como um dos maiores institutos politécnicos do país ministrando Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), Licenciaturas, Mestrados e outra formação avançada numa vasta diversidade de áreas de formação.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA integra ainda os Serviços de Ação Social (SAS), que configuram igualmente uma UO, que procuram responder de forma adequada e oportuna às necessidades da comunidade estudantil, disponibilizando, o apoio à gestão de bolsas de estudo, alimentação e alojamento e serviços médicos; uma UO responsável pelo desenvolvimento da investigação e produção do conhecimento científico – Instituto de Investigação Aplicada (IIA) - e a unidade orgânica denominada de Serviços Centrais que integra as áreas de suporte e transversais à instituição, tais como, a gestão financeira e aprovisionamento, a gestão de recursos humanos, a gestão e manutenção do património, a gestão dos recursos informáticos e tecnológicos, a gestão académica na qual se englobam as áreas de trabalho nos domínios da gestão e apoio técnico-jurídico na área académica, do acesso ao ensino superior, dos registos académicos e oferta educativa, das relações internacionais, da empregabilidade, da Rede Alumni e da comunicação e imagem. O POLITÉCNICO DE COIMBRA dispõe ainda de um Gabinete de Desporto e de um Centro Cultural, com uma atuação transversal a todo o POLITÉCNICO DE COIMBRA.

Além das UO supramencionadas, O POLITÉCNICO DE COIMBRA incorpora: i) uma Academia de Empreendedorismo - INOPOL – que se assume como um espaço inovador criado para apoio ao fomento do espírito empreendedor e inserção dos estudantes no mundo empresarial, bem como prestar auxílio à criação e sustentabilidade de novas empresas e de transferência de tecnologia; ii) um Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia no Ensino Superior – CINEP - cuja missão é promover a qualificação pedagógica dos docentes do IPC e estimular a inovação, qualidade e excelência do ensino superior pela organização de formações pedagógicas e de ações de I&D e pela produção de recursos pedagógicos; iii) um Centro de Formação – INOVIPC – que zela, através da formação que ministra, pela modernização da Administração Pública e pela atualização de conhecimentos dos seus trabalhadores, tendo a responsabilidade de concretizar o plano de formação dos trabalhadores não docentes de todas as UO do

POLITÉCNICO DE COIMBRA oferecendo ainda um vasto conjunto de soluções formativas para públicos externos à Instituição; e um Observatório de Empregabilidade - OEIPC - que se trata essencialmente de uma estrutura de investigação, razão pela qual funciona no âmbito do Instituto de Investigação Aplicada, com uma forte componente de apoio aos órgãos de gestão da Instituição e das suas Unidades Orgânicas de Ensino (UOE). O OEIPC possui um programa de investigação próprio na área da empregabilidade, e dinâmicas do mercado de trabalho e do emprego, e tem como atividade prioritária desenvolver mecanismos de medição, avaliação e prospeção regular da situação de emprego e da dinâmica de trabalho dos diplomados do IPC.

O IPC, enquanto organização que lida diariamente com dados pessoais, considera-se comprometido com as matérias reguladas e as obrigações impostas pela nova legislação europeia sobre proteção de dados - Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento e do Conselho | RGPD (relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados), pelo que já se encontra previsto na estrutura formal da instituição o Encarregado da Proteção de Dados.

As Figuras 1A a 1D esquematizam os Macro-organogramas funcionais do POLITÉCNICO DE COIMBRA e de cada uma das UOE e Serviços, sendo que o 1A representa o Macro-organograma funcional do POLITÉCNICO DE COIMBRA, o 1B o Macro-organograma funcional da unidade orgânica de Ensino, o 1C o Macro-organograma funcional da unidade orgânica de Investigação e a figura 1D representa o Macro-organograma funcional dos Serviços de Ação Social.

Os estatutos do POLITÉCNICO DE COIMBRA (Despacho Normativo nº 6/2019, 2ª Série, de 14 de março) definem as competências de cada um dos órgãos de gestão da Instituição, sendo as competências dos Serviços Centrais estabelecidas no Regulamento Interno dos Serviços da Presidência (Despacho n.º 3364/2018, 2ª Série, de 04 de abril). Os estatutos de cada UOE (*ESAC* - Despacho n.º 16100/2009, 2.ª Série, de 14 de julho; *ESEC* - Despacho n.º 18158/2009, 2.ª série de 5 de agosto; *ESTeSC* - Despacho n.º 11719/2009, 2.ª série, de 14 de maio de 2009; *ESTGOH* - Despacho n.º 19720/2009, 2.ª série de 27 de agosto; *ISCAC* - Despacho n.º 16101/2009 2.ª série de 14 de julho; *ISEC* - Despacho n.º 19780/2009, 2.ª série de 28 de agosto) definem a estrutura e estabelecem as competências dos órgãos de gestão e respetivos serviços.

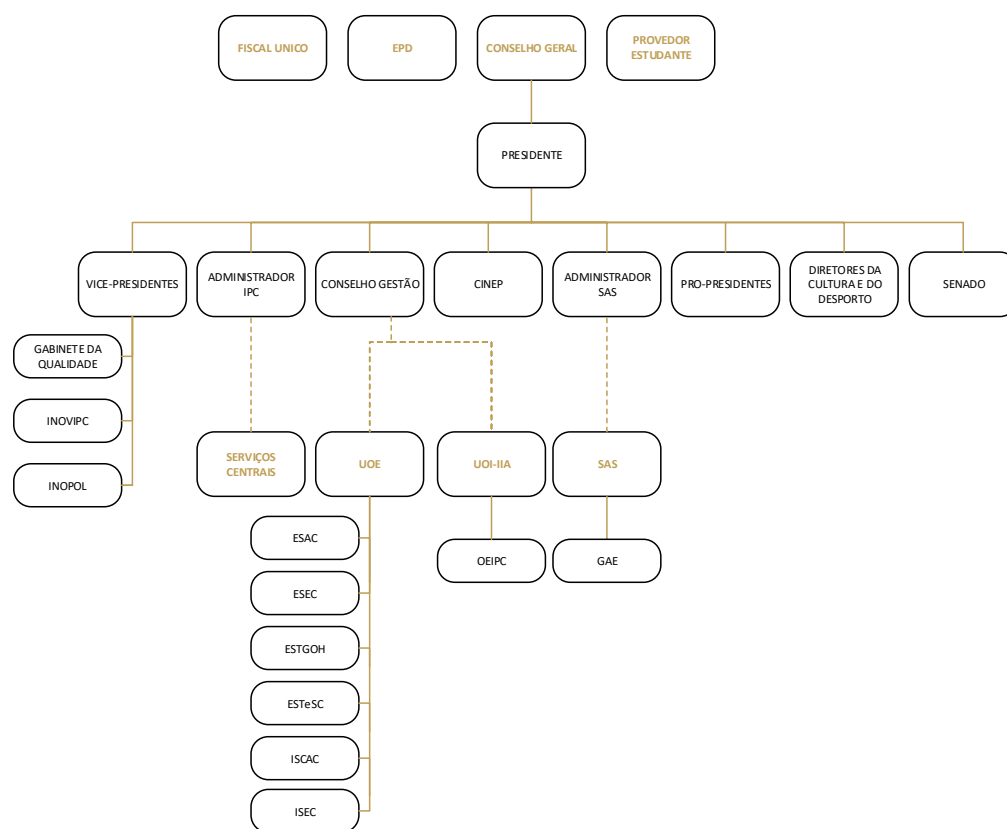


Figura 1A – Macro-organograma funcional do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

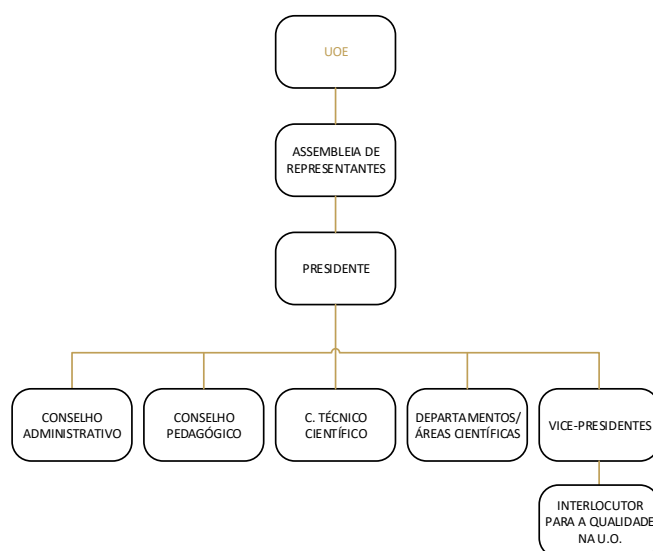


Figura 1B – Macro-organograma funcional da unidade orgânica de Ensino.

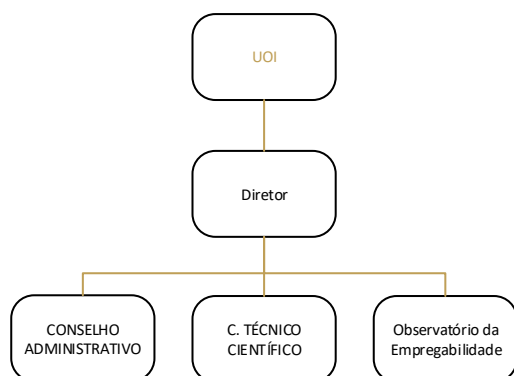


Figura 1C – Macro-organograma funcional da unidade orgânica de Investigação.

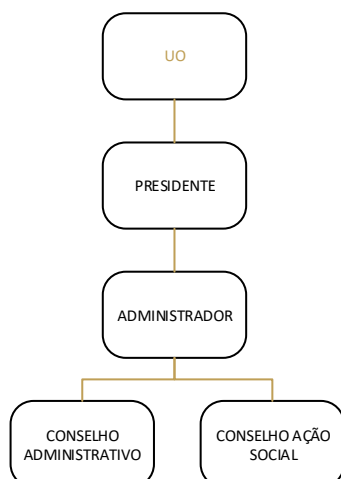


Figura 1D – Macro-organograma funcional dos Serviços de Ação Social.

2.1. Missão, Visão e Valores

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, no âmbito da vocação própria do subsistema politécnico e de acordo com o artigo 2º dos seus Estatutos, como missão estatutária: i) a realização de ciclos de estudos visando a atribuição de graus académicos, bem como de outros cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros nos termos da lei; ii) a criação do ambiente educativo apropriado às suas finalidades; iii) a realização de investigação e o apoio e participação em instituições científicas; iv) a transferência e valorização económica e social do conhecimento científico e tecnológico; v) a realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos; vi) a prestação de serviços à comunidade; vii) a cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras; viii) a contribuição, no seu âmbito de atividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, com especial destaque para os países de língua portuguesa e os países europeus; ix) a

produção e difusão do conhecimento e da cultura; e x) a concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicos, nos termos da lei.

Com o cumprimento da sua missão, o POLITÉCNICO DE COIMBRA almeja formar profissionais de qualidade, aptos para as exigências do mercado de trabalho, fortemente conhecedores da tecnologia necessária e da ciência a usar, mas, sobretudo, profissionais cultos e humanamente responsáveis, capazes de resolver problemas, de estudar e investigar soluções e de partilhar saber, trocando ideias com os seus congéneres pelo mundo. Importa, pois, que o POLITÉCNICO DE COIMBRA potencie a sua capacidade de pesquisa e investigação e amplie as sinergias com empresas e instituições nacionais e internacionais.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume-se como uma instituição aberta à cidadania e à cooperação entre as pessoas e os povos e à interação de culturas, no respeito pelos valores da independência, da tolerância, do humanismo e da excelência. Para este fim, valoriza o trabalho dos seus profissionais, docentes e não docentes, e dos seus estudantes, criando um ambiente onde o rigor intelectual, a ética, a liberdade de opinião, o estímulo à criatividade e à inovação e o reconhecimento do mérito sejam a referência.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA vê os seus atuais e antigos estudantes como baluartes da sua ligação e afirmação na sociedade, criando e mantendo com eles laços de grande proximidade. As instituições de ensino superior são espaços de criatividade, de liberdade e de movimento. A constante renovação de alunos, a mobilidade destes e dos professores, a forma de estar e os objetivos de uns e de outros, que fazem conviver no mesmo espaço a irreverência, a informalidade e a formalidade, permitem que a produção e transmissão de saber diferenciem as instituições que o fazem de forma diferente. A procura pelo que é novo ou desconhecido, o espaço de debate, o confronto de ideias, de pensamentos, de experiências e vivências podem e devem fazer do POLITÉCNICO DE COIMBRA uma instituição mais forte, mais coesa, mais integrada e mais solidária.

2.2. Análise do Contexto Interno e Externo

O POLITÉCNICO DE COIMBRA identifica os contextos (interno e externo) em que atua no início do quadriénio vigente, com o propósito de delinear a definição da estratégia institucional, no sentido de lhe garantir um posicionamento diferenciador, motivador e de referência para a instituição nos panoramas regional, nacional e internacional.

Anualmente, decorrente dos mecanismos de autoavaliação, o POLITÉCNICO DE COIMBRA reanalisa os seus contextos, identifica os riscos associados à sua atividade, bem como as eventuais ameaças e debilidades. Após uma necessária reflexão, o POLITÉCNICO DE COIMBRA estabelece novos objetivos, para as sua UO e para os que nele trabalham e estudam, reorientando o que for necessário, de forma a que as estratégias individuais não se sobreponham às estratégias coletivas e, consequentemente, não criem ruído e entropia ao caminho que **juntos construímos!**

A análise de contextos encontra-se documentada e disponível para conhecimento de todas as partes interessadas (PI) internas no portal www.sigg.ipc.pt.

2.3. Opções Estratégicas e Plano de Ação para o quadriénio 2017-2021

Um ensino de qualidade, uma estreita ligação às empresas e a internacionalização são pilares centrais da formação que o POLITÉCNICO DE COIMBRA ministra assegurando o sucesso das carreiras dos seus diplomados, bem como elevadas taxas de empregabilidade. Bem assim, é propósito do POLITÉCNICO DE COIMBRA reforçar o seu posicionamento ao nível da investigação e da transferência de conhecimento, promovendo o desenvolvimento contínuo das suas UO e o incremento de uma cultura organizacional de avaliação interna permanente, a par com um contributo efetivo para o desenvolvimento da região e do país.

Considerando que o sucesso de uma instituição de ensino superior é mensurável, em termos gerais, pela qualidade do seu ensino, pela excelência da sua investigação, pela capacidade profissional dos seus diplomados, pelo seu grau de internacionalização e pela sua sustentabilidade social e económica, o POLITÉCNICO DE COIMBRA assenta o seu Plano de Ação durante o quadriénio 2017-2021 em torno das 15 opções estratégicas que na Tabela infra se enumeram e cruzam com os eixos da Política da Qualidade.

Tabela 2 – Matriz com contribuição do Plano Estratégico para prossecução da Política da Qualidade

Opções Estratégicas	Eixos da Política da Qualidade						
	Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão	Fomentar o envolvimento e a participação ativa das PI relevantes	Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das PI	Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas	Promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização	Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação	Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas
Comunicação		X	X				
Avaliação da Oferta Formativa	X	X	X				X
Qualidade	X	X	X	X	X	X	X
Requalificação de Infraestruturas							
Captação de estudantes		X	X				
Escola Inclusiva	X	X	X				
Inserção Prof. e Empreendedorismo	X	X	X				
Ex-estudantes	X	X	X				
Ação Social Escolar	X						X
(Re)Organização dos Serviços	X	X		X	X		X
Progressão na Carreira Académica	X						
Progressão Profissional	X						
Internacionalização	X						
Investigação	X						
Inserção na comunidade		X	X				

3. O SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE (SIGQ do IPC)

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume a qualidade como um vetor estruturante do seu modelo de gestão e da sua cultura organizacional, sendo o meio, por excelência, para a garantia de um ensino, de uma investigação e de uma ligação à comunidade com elevados padrões de cumprimento das exigências das agências nacionais e internacionais.

A garantia da qualidade é tanto mais concretizada quanto maior for a capacidade do sistema em estabelecer mecanismos de avaliação, eficiente e isenta, centrados quer na auscultação da opinião de docentes, estudantes, profissionais não docentes, empregadores e outras PI, quer na medição interna e externa do seu desempenho, através de indicadores de referência. Esta medição é absolutamente determinante para o propósito de garantir a qualidade da globalidade dos serviços prestados e a necessária satisfação das partes envolvidas na prestação desses serviços seja logrado.

O SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA é vinculativo a toda a oferta de cursos de primeiro e segundo ciclos, conferentes de grau de licenciatura ou mestrado, e aos cursos não conferentes de grau - Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), bem como às atividades de investigação e desenvolvimento, à prestação de serviços à comunidade e à ação social. Como tal, é da responsabilidade de todos os colaboradores do POLITÉCNICO DE COIMBRA, o cumprimento das disposições plasmadas no SIGQ de forma a que este constitua uma base sólida de eficácia organizacional.

3.1. Normas, Legislação e Outras Referências de Suporte

O POLITÉCNICO DE COIMBRA construiu e implementou o seu SIGQ com base no seguinte conjunto de legislação, normas, padrões e recomendações, nacionais e internacionais:

Legislação Nacional

- Lei nº 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES);
- Lei nº 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RJAES);
- Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro – Estabelece o Sistema Integrado de Gestão do Desempenho na Administração Pública;
- Lei nº 37/2003, de 22 de agosto – Estabelece a Lei de Bases do Financiamento do Ensino Superior.

Politécnico de Coimbra

- Estatutos do POLITÉCNICO DE COIMBRA (na sua alteração de 2019);
- Regulamento Interno dos Serviços Centrais (2018);
- Estatutos das Unidades Orgânicas do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

A3ES

- Manual Para o Processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2017);
- Manual Para o Processo de Auditoria - Auditoria a Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016);
- Referenciais para os sistemas de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (2016).
- Processo de Avaliação Institucional (Jan. 2017)
- Guião de Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF)
- Guião de Pedido de Acreditação Prévio de Novo Ciclo de Estudos (PAPNCE);
- Guião para Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-alinhados(PERA);

ENQA

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015).

NP

- NP EN ISO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão.
- Livro Verde sobre Responsabilidade Social e Instituições do Ensino Superior, ORSIES (2018).

3.2. Estrutura do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Politécnico de Coimbra

A definição dos referenciais preconizados pela A3ES encontra-se sistematizada em torno dos seguintes vetores: i) a política para a garantia da qualidade; ii) os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento (ensino universitário) ou a investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível (ensino politécnico), e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização; iii) a gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio; iv) a gestão e publicitação da informação; e v) a avaliação externa periódica.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA definiu como principais objetivos do seu SIGQ:

- Promover medidas de mudança organizacional integradoras;
- Assegurar a aplicação dos instrumentos de avaliação, a recolha, análise e reflexão dos respetivos resultados e consequente tomada de decisão baseada nos resultados;
- Promover a implementação e monitorização das ações de melhoria;
- Garantir a divulgação interna das análises realizadas e respetivas conclusões e das recomendações/planos de melhoria resultantes dos processos de avaliação;
- Promover a revisão e atualização regular do sistema de avaliação da instituição.

O SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA abrange, de forma sistemática, todas as suas atividades relevantes, incidindo os diversos macroprocessos na missão institucional. Adicionalmente, identifica e relaciona todos os recursos utilizados, bem como todas as PI e intervenientes, conforme descrito infra. O SIGQ é constituído por um conjunto de processos que interagem entre si, e se organizam em três níveis hierárquicos: Macroprocessos (MP); Processos (P) e Subprocessos (SP).

Os macroprocessos e processos do SIGQ do IPC estão alinhados com os referenciais da A3ES, concretizam a política da qualidade do IPC e assentam na abordagem do ciclo PDCA - Plan, Do, Check, Act - o que garante um compromisso com a melhoria contínua do sistema e, consequentemente, da instituição. Desta forma, o SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA foi organizado através do estabelecimento de:

- 1) um Macroprocesso de gestão estratégica, governação e garantia da qualidade – MP 01 - que estabelece os procedimentos que conduzem à concretização das orientações estratégicas da gestão do POLITÉCNICO DE COIMBRA para o quadriénio e que em interligação com o processo de gestão das ações para a melhoria contínua asseguram a implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade;
- 2) Macroprocessos nucleares – MP02, MP03, MP04, MP05 - que sistematizam as componentes centrais da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA;
- 3) Macroprocessos de suporte – MP06, MP07 - que estabelecem os processos necessários à gestão e alocação de serviços e de recursos humanos e materiais.

A definição dos procedimentos que estão associados aos Processos e Subprocessos que integram cada um dos Macroprocessos foi efetuada com o contributo de representantes de todas as Unidades Orgânicas (UO) que integram o POLITÉCNICO DE COIMBRA. Futuramente, novas versões dos documentos que constituem o SIGQ serão preparadas, sob a coordenação do Vice-Presidente para a Qualidade, pelo Gestor da Qualidade coadjuvado pelos interlocutores para a qualidade nomeados por cada uma das UO e Serviços, ouvidos os Chefes de Divisão dos diferentes serviços e, após parecer do Conselho de Gestão, aprovada pelo Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

NECESSIDADES E EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS – INTERNAS E EXTERNAS

MACROPROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE: MP01

O Macroprocesso de gestão estratégica, governação e garantia da qualidade define o compromisso e a responsabilidade da gestão do POLITÉCNICO DE COIMBRA em estabelecer e concretizar as orientações estratégicas para o quadriénio. Este Macroprocesso, além de incluir a metodologia de planeamento global das atividades (Ref.1), e as atividades de governação da Instituição com natureza cíclica anual (Ref.1), inclui também a garantia de mecanismos para a prestação regular da informação pública (Ref.12), a garantia de mecanismos de apropriação de dados/indicadores e de metodologias de melhoria contínua (Ref.1), conforme resume o quadro infra:

Gestão e Estratégica	Governança - Planeamento e Gestão de Atividades	Gestão da Informação	Informação Pública	Garantia da Qualidade
Gestão Estratégica, Governança e Garantia da Qualidade (Ref.1)	Gestão Orçamental e Financeira (Ref.1)	Gestão dos Sistemas de Informação (Ref.11)	Gestão e publicitação da informação (Ref.12)	Gestão das Ações para a Melhoria Contínua: revisão ao SIGQ; tratamento de reclamações, sugestões e elogios; auditorias internas (Ref.1 Ref.3)
Gestão estratégica e governação nas UO (Ref.1)	Avaliação Anual de Serviços e Departamentos (Ref.1)	Medição do Desempenho Institucional pelo BSC (Ref.1)		
	Gestão dos Sistemas de Informação (Ref.11)			
	Gestão da documentação interna e sua divulgação:			
	Gestão do expediente			
	Gestão do arquivo e da eliminação de documentos			
	Gestão da documentação do SIGQ			
	Realizar Auditorias Internas no Âmbito do Controlo Interno (Ref.1)			

MACROPROCESSOS NUCLEARES

Os Macroprocessos nucleares representam as componentes fundamentais da execução da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA, tendo como objetivo central a garantia de que a atuação da instituição acrescenta valor aos seus estudantes, funcionários docentes e não docentes e restantes PI. Estes Macroprocessos decorrem do Macroprocesso de gestão estratégica, utilizam os recursos disponibilizados pelos Macroprocessos de suporte e são o garante da qualidade no ensino e aprendizagem, da investigação, da interação com a sociedade e da internacionalização, conforme apresentado, resumidamente, no seguinte quadro:

GESTÃO DA OFERTA FORMATIVA, DO ENSINO E DAS APRENDIZAGENS: MP02

Criação, alteração e acreditação de ciclos de estudos (CE)	Percurso académico do estudante	Atividade Pedagógica	Monitorização do Ensino e Aprendizagem
Conceção e aprovação de oferta formativa conferente de grau (Ref.2)	Gestão do acesso aos cursos de 1º ciclo (Ref.4)	Regulamento Académico do 1º Ciclo de Estudos do Instituto Politécnico de Coimbra (Ref.3)	Avaliação do desempenho formativo através da avaliação em cascata: UC, CE e UO (Ref.5)
Alteração a ciclos de estudos conferentes de grau (Ref.2; Ref.5)	Gestão do acesso aos cursos de 2º ciclo (Ref.4)	Regulamento Académico do 2º Ciclo de Estudos do Instituto Politécnico de Coimbra (Ref.3)	
Conceção, aprovação e registo de cursos não conferentes de grau (Ref.2)	Gestão do acesso aos cursos de CTeSP (Ref.4)	Regulamento Académico dos CTeSP do Instituto Politécnico de Coimbra (Ref.3)	Glossário Académico
	Reconhecimento das provas, fixadas para o estudante internacional, no regime de		

	mudança de par instituição /curso (Ref.4) Gestão de matrículas e inscrições Gestão de valores cobrados aos estudantes Gestão Administrativa da Avaliação aos Estudantes (Ref.4) Gestão de Projetos e/ou Estágios Curriculares (Ref.3) Componente não letivas dos cursos de 2º ciclo (Ref.3) Emissão de Certidões e Carta de Curso (Ref.4) Registrar um grau estrangeiro ou realizar o reconhecimento/equivalência de habilitações estrangeiras (Ref.4)	Elaboração de calendário letivo e escolar, horários e mapa de exames Elaboração de Ficha de Unidade Curricular (Ref.3) Creditação de Unidades Curriculares (Ref.4) Creditação de Unidades Curriculares realizadas em mobilidade de estudantes e respetiva conversão de nota (Ref.4) Creditação no âmbito do acesso pelo regime de mudança de par instituição/curso (Ref.4) Creditação no âmbito do acesso pelos Concursos Especiais para DET, DTESP e TOC (Ref.4) Sinalização do insucesso e abandono escolar (Ref.4) Gestão da execução pedagógica dos CTESP (Ref.4)	
--	--	---	--

GESTÃO ESTRATÉGICA DE INTERNACIONALIZAÇÃO: MP03

Gestão Estratégica de Internacionalização (Ref.8)

Gestão de Mobilidades de Estudantes, Docentes e Staff em Mobilidade ERASMUS+ (Ref.8)

Gestão de Mobilidades de Estudantes, Docentes e Staff no Âmbito do ICM (Ref.8)

Gestão de Mobilidades de Recém-Diplomados (Ref.8)

Gestão de Projetos KA2 (Ref.8)

Gestão da Mobilidade ERASMUS+: Acordos Interinstitucionais ERASMUS+ KA103 (Ref.8)

Gestão de Protocolos e Acordos de Cooperação Internacional (Ref.8)

GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO: MP 04

Apresentação de Candidatura de Projeto de Investigação a Programa de Financiamento (Ref.6)

Contratualização e Arranque do Projeto (Ref.6)

Comunicação, Informação e Divulgação de Projetos Financiados (Ref.6)

Submissão dos Pedidos de Reembolso (Ref.6)

Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos Cofinanciados (Ref.6)

Monitorização e Acompanhamento do Projeto (Ref.6)

Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos Financiados (Ref.6)

Organização Documental e Gestão de Informação (Ref.6)

Promoção, Monitorização e Avaliação da Produção Científica (Ref.6)

Gestão das Atividades de Desenvolvimento da Investigação, Transferência de Tecnologia e Conhecimento e Inovação (Dit&I) (Ref.6)

GESTÃO DA INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL: MP05

Gestão da Interação com a Sociedade e Colaboração Interinstitucional (Ref.7)

Controlo da Execução de Protocolos (Ref.7)

Gestão de Eventos/Atividades/Iniciativas Realizadas (Ref.7)

MACROPROCESSOS DE SUPORTE

Os Macroprocessos de suporte são fundamentais para que os Macroprocessos nucleares sejam realizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os padrões europeus e/ou internacionais, os referenciais e os requisitos legais aplicáveis. Os Macroprocessos de suporte integram todos os Processos necessários à gestão e provisão de recursos, designadamente: recursos humanos, recursos materiais e serviços, em particular, os serviços que têm como missão o apoio direto ao estudante em algum domínio da sua vida académica.

1) GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS: MP06

- Contratação de profissionais docentes, não docentes e bolsiros (Ref.9)
- Avaliação de desempenho de profissionais docentes e não docentes (Ref.9)
- Formação e capacitação de profissionais docentes e não docentes (Ref.9)
- Gestão de encargos com pessoal (Ref.9)
- Gestão das ausências ao serviço, férias e licenças de trabalhadores docentes e não docentes (Ref.9)
- Gestão das saídas em missão (Ref.9)
- Gestão das deslocações em serviço (Ref.9)

2) GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS: MP07

- Gestão de processos de aquisição de bens e serviços (Ref.10)
- Registo e gestão do imobilizado/inventariação patrimonial (Ref.10)
- Realização de manutenção aos equipamentos de laboratório/oficinas (Ref.10)
- Controlo de execução de contratos (Ref.10)
- Gestão de recursos e serviços TIC (Ref.10)
- Segurança informática (Ref.10)
- Gestão de espaços culturais (Ref.10)
- Gestão de espaços desportivos (Ref.10)
- Gestão da ação social (Ref.10)
- Segurança no trabalho (Ref.10)
- Saúde no trabalho (Ref.10)
- Ambiente (Ref.10)
- Gestão de residências (Ref.10)
- Programa de segurança alimentar (Ref.10)
- Serviços de alimentação social (Ref.10)
- Serviços de psicologia (Ref.10)
- Gestão de serviços de apoio direto ao estudante (Ref.10)
- Gestão de Biblioteca (Ref.10)
- Gestão de Recursos Informáticos (Ref.10)

SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS – INTERNAS E EXTERNA

Os procedimentos necessários à adequada realização das atividades de missão da instituição e respetiva monitorização – que integram o SIGQ do IPC encontram-se hierarquicamente organizados e identificados conforme a estrutura documental descrita na Tabela 4:

Tabela 3 - Estrutura documental do SIGQ.

Nível 1	Opções Estratégicas e Plano de Ação para o Quadriénio Planos de Atividades Anuais Legislação Estatutos Manual da Qualidade (MQ)
Nível 2	Macroprocessos (MP) Processos (P) Subprocessos (SP) Regulamentos (RG) Orientações Técnicas (OrT) Normas técnicas (NT)
Nível 2.1. (de aplicação nas UO)	Procedimentos (Pr) Instrução de trabalho/responsabilidades (ITR) Regulamentos (RG)
Nível 3	Modelos (Mod)

No SP_01.06.03 do SIGQ do IPC encontram-se estipuladas as regras de codificação e controlo de revisões da documentação do SIGQ.

3.3. Estrutura de Responsabilidades

O desenvolvimento de uma política de qualidade implica o envolvimento de todos os atores da comunidade académica, considerados individual ou coletivamente. No entanto, a cada órgão, estrutura interna ou de forma mais específica a cada um dos intervenientes na vida da instituição compete níveis diferentes de responsabilidade pela execução e promoção da qualidade. É nesta medida que o POLITÉCNICO DE COIMBRA assenta o modelo organizacional do seu SIGQ na intervenção dos distintos órgãos estatutários e dos múltiplos atores que integram a comunidade académica e que se constituem nos diversos níveis organizacionais e com diferentes graus de responsabilidade. No anexo 4 encontram-se sistematizadas, por cada área de atuação integrada no SIGQ, as responsabilidades macro definidas nos estatutos.

De acordo com os estatutos e no âmbito de cada UO os órgãos/estruturas internas diferenciados(as) – Departamento, Área Científica, Comissão Científica, Área disciplinar, entre outros – assumem, alinhados com o SIGQ, distintas competências dentro dos processos estabelecidos por cada UO que se encontram definidos e disponíveis em <http://sigq.ipc.pt>.

3.3.1. Responsabilidades no SIGQ

Estruturalmente o SIGQ possui uma coordenação central, estando as competências ao nível da coordenação no Vice-Presidente para a área da Qualidade. A coordenação operacional do SIGQ é da responsabilidade do Gabinete da Qualidade (GQ), coordenado pelo Gestor da Qualidade. De forma descentralizada, os Presidentes das Unidades Orgânicas nomeiam um Interlocutor da Qualidade (IQ) como porta-voz da UO no SIGQ e Responsáveis de Macroprocesso que agregados constituem o Grupo Coordenador de MP (GCMP), conforme apresentado no esquema infra.

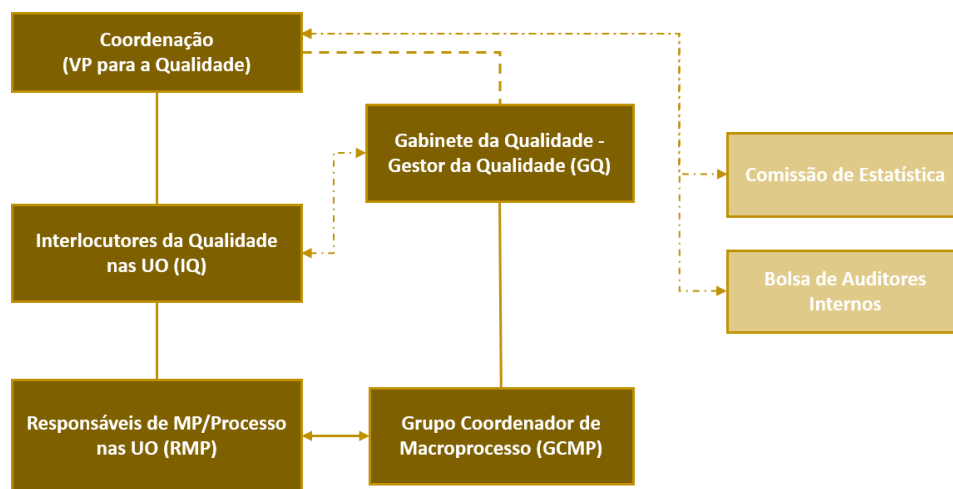


Figura 2 – Macro-Responsabilidades do SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

As atribuições do Vice-Presidente para a área da Qualidade no âmbito do SIGQ são:

1. Apoiar o Presidente na definição da política institucional e dos objetivos para a qualidade.
2. Coordenar as atividades realizadas no âmbito do SIGQ.
3. Apresentar a avaliação anual do desempenho do sistema.
4. Apresentar proposta de ações necessárias para a concretização e melhoria do SIGQ, a integrar em plano de atividades do IPC.
5. Promover uma consciencialização geral para a qualidade e seus requisitos.

Ao Gabinete da Qualidade do IPC compete:

1. Assegurar a gestão e funcionamento regular do SIGQ.
2. Assegurar o apoio técnico e administrativo aos diferentes intervenientes e responsáveis no SIGQ, bem como, gerir a articulação entre os diferentes órgãos intervenientes, interlocutores da qualidade nas UO e grupos coordenadores de macroprocesso.
3. Elaborar os documentos de carácter institucional do SIGQ, designadamente o Manual da Qualidade e os macroprocessos e processos do SIGQ.

4. Assegurar o ajustamento do SIGQ às normas legais e critérios das entidades reguladoras.
5. Acompanhar a execução dos processos do SIGQ cuja responsabilidade é do Gabinete da Qualidade.
6. Elaborar o Programa Anual de Auditorias Internas ao SIGQ, bem como assegurar a sua execução.
7. Monitorizar a concretização do SIGQ, bem como a recolha, sistematização e análise da informação.
8. Acompanhar a concretização das tarefas operacionais específicas da gestão da qualidade relacionadas com os requisitos de controlo geral de documentos e registos, auditorias internas, não conformidades, ações corretivas, ações de melhoria e reclamações.
9. Apoiar as Unidades Orgânicas na realização da autoavaliação de Unidades Curriculares, Ciclos de Estudos e Unidades Orgânicas.
10. Apoiar a elaboração dos relatórios de autoavaliação institucional.
11. Preparar a revisão anual ao SIGQ para reporte em sede de Relatório Anual de Atividades do IPC.
12. Propor sugestões de desenvolvimento ao portal do SIGQ.
13. Elaborar o Boletim da Qualidade ou outros materiais de comunicação interna.
14. Outras responsabilidades no âmbito do SIGQ.

São competências dos Interlocutores da Qualidade,

1. Dinamizar as práticas da qualidade dentro da sua unidade, promovendo a implementação da política da qualidade e o cumprimento dos respetivos objetivos, tendo por base a missão, visão e política da qualidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA.
2. Manter a monitorização permanente sobre os assuntos da qualidade na sua unidade, garantindo que eventuais situações de não conformidade são registadas e comunicadas ao GQ.
3. Assegurar que a documentação de suporte à garantia da qualidade é identificada e mantida atualizada pela Unidade, reportando essa informação de forma periódica ao GQ.
4. Participar nas reuniões de coordenação promovidas pelo GQ.
5. Assumir a figura de coordenador de Grupo Coordenador de Macroprocesso.
6. Acompanhar as auditorias internas realizadas colaborando com o GQ na implementação de eventuais ações de melhoria decorrentes dessas auditorias.

Os Grupos de Coordenação dos Macroprocessos (GCMP), constituídos pelos responsáveis de MP de cada UO e Serviço do IPC têm como competências:

1. a adequação, articulação e revisão do conteúdo descrito no Macroprocesso;
2. a análise da viabilidade de uniformização de processos;
3. a identificação das melhores práticas;
4. a concretização de ações de benchmarking pela análise dos indicadores, resultados de auditorias internas, reclamações, elogios e sugestões respeitantes ao MP;

5. a elaboração do relatório anual de revisão ao SIGQ, no que aos resultados do MP diz respeito;
6. a promoção da melhoria contínua dos processos.

Cada GCMP é coordenado por um dos Interlocutores da Qualidade.

A Comissão de Estatística, constituída por um docente indicado por cada UOE, tem como competências:

1. facultar informações altamente especializadas provenientes de uma vasta gama de fontes científicas e de PI associadas aos SIGQ do ensino superior a nível nacional e internacional sob a forma de pareceres e recomendações;
2. aconselhar a Presidência do IPC em matéria de:
 - a) operacionalização dos objetivos pretendidos pelo SIGQ;
 - b) definição do universo a analisar e respetivos critérios de inclusão;
 - c) design amostral caso a opção não seja realizar censos ao universo;
 - d) construção e validação de instrumentos de recolha de dados ou adaptação de instrumentos validados já existentes;
 - e) elaboração do protocolo de administração do instrumento;
 - f) análise de dados e elaboração de relatórios adequados aos objetivos do SIGQ e aos vários agentes que vão usar esta informação.

Por fim, a Bolsa de Auditores Internos, atualmente constituída por funcionários docentes e não docentes com formação específica para a tarefa, tem como principal competência a execução do programa de auditorias anualmente fixado para o SIGQ.

3.4. Partes interessadas

A política institucional para a qualidade privilegia a participação das PI, internas e externas, sendo esta relação vantajosa nos dois sentidos:

- 1) O POLITÉCNICO DE COIMBRA ambiciona dar resposta às necessidades e expetativas das suas principais PI;
- 2) AS PARTES INTERESSADAS, ao serem monitorizadas e chamadas a participar nas reflexões internas, potenciam o sucesso do POLITÉCNICO DE COIMBRA, nomeadamente, na antecipação de problemas, na previsão de tendências, na criação de novas ideias ou na melhoria dos processos organizacionais.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA identifica e classifica as suas PI de acordo com a sua importância e capacidade de influenciar a forma como são concretizados os seus três eixos de missão. Para este efeito recorre-se, com as devidas

adaptações, à construção da matriz de poder/interesse proposta por Mendelow, sendo os resultados validados pelos Presidente e Vice-Presidente para a Qualidade, e cujo resultado se apresenta na Tabela seguinte:

Tabela 4 – Mapeamento Partes Interessadas do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

Ordenação	Parte Interessada	Envolvimento / Relevância	Necessidades e Expetativas Relevantes do SH	MONITORIZAÇÃO E CONTROLO
1	Docentes	- Fazem funcionar a instituição e a sua missão; - Produzem a atividade da instituição; - Detêm as competências nucleares para transmitir o conhecimento.	- Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções; - Remuneração; - Boas condições de trabalho; - Formar recursos humanos; - Transmitir conhecimento; - Desenvolvimento profissional e pessoal; - Prestígio.	- Inquérito sobre a perceção dos docentes sobre o processo de ensino/aprendizagem; - Reuniões de coordenação de curso; - Reclamações e Sugestões; - Conselho e Comissões Pedagógicas.
2	Estudantes	- Fonte de receitas sendo uma das formas de financiamento da instituição; - A razão de ser da organização; - São o resultado do que a instituição faz – inputs do processo de aprendizagem.	- Fonte de formação; - Boas condições (instalações, bibliotecas, recursos tecnológicos, equipamentos pedagógicos e científicos, higiene e segurança, acessos); - Ligações estreitas com o mercado de trabalho; - Incentivos ao empreendedorismo; - Conteúdos inovadores; - Crescimento da instituição; - Métodos e técnicas de aprendizagem cada vez mais inovadoras; - Taxas de empregabilidade altas; - Consideração por grupos específicos de alunos (tempo parcial, empregados, estudantes internacionais e portadores de deficiência); - Diploma.	- Inquéritos Pedagógicos; - Relatório de Unidade Curricular; - Relatório de Avaliação de Curso; - Relatório de Unidade Orgânica; - Reuniões periódicas com a Direção na forma da Associação de Estudantes; - Reclamações e Sugestões; - Provedor do Aluno; - Conselho e Comissões Pedagógicas.
3	Não docentes	- Conhecedores do negócio; - Exercem funções de condução técnica e operacional da instituição.	- Formação adequada; - Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções; - Remuneração compatível com a função; - Boas condições e ambiente de trabalho; - Estabilidade no emprego; - Desenvolvimento profissional e pessoal.	- Inquérito aos colaboradores; - Reclamações e Sugestões; - Reuniões.
4	Comunidade envolvente	- Impactam e são impactadas pela universidade; - Comunidade que vive e/ou trabalha na zona envolvente às escolas da instituição.	- Valorização do espaço envolvente; - Desenvolvimento da local, regional e nacional; - Mudança social consequência do desenvolvimento social e económico; - Crescimento do número de alunos; - Eventos.	- Auscultação da comunidade.
5	Direção	- Determina o plano estratégico e a condução política da instituição.	- Receitas; - Ensino de excelência; - Novos alunos a cada ano letivo; - Preenchimento das vagas disponíveis para cada oferta formativa.	- Relatórios Anuais de Atividades e Contas; - Relatório de Atividades; - Relatórios de Auditorias Internas; - Relatório de Avaliação do Ensino da UOE.
6	Empresas que recrutam estudantes e/ou investigação	- Recrutamento de estudantes; - Recrutamento de investigação; - Contratação de serviços; - Parceria para cursos.	- Talento e potencial dos alunos; - Recrutar alunos; - Contratar investigação.	- Inquérito aos empregadores; - Reuniões; - Auscultação.

Ordenação	Parte Interessada	Envolvimento / Relevância	Necessidades e Expetativas Relevantes do SH	MONITORIZAÇÃO E CONTROLO
7	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	- Regula e financia a atividade.	- Bom funcionamento da instituição; - Cumprimento da legislação; - Ranking.	Não se aplica.
8	Investigadores	- Fonte de receitas sendo uma das formas de financiamento da instituição.	- Fonte de recursos para a sua atividade; - Prestígio.	- Inquérito de Satisfação dos Investigadores.
9	Antigos estudantes	- Embaixadores da instituição; - Imagem do produto da escola.	- Prestígio; - Receber informação sobre formação pós-graduada, ofertas de emprego/estágio profissional, conferências, seminários e outras iniciativas relevantes no âmbito da formação académica e valorização profissional; - Trocar opiniões, valores e colaboração no mundo profissional.	- Inquéritos sobre empregabilidade e situação profissional.
10	Escolas Secundárias e Profissionais	- Promoção do IPC e da sua oferta formativa.	- Meio de prosseguimento de estudos para os seus alunos.	- Número de novos alunos provenientes destas escolas.
11	Institutos de Ensino Superior Nacionais e Internacionais	- As nacionais criam sinergias e fomentam o empreendedorismo, parcerias de investigação, o desenvolvimento de cursos, contudo também são concorrentes por alunos, fundos e recursos. As internacionais criam parcerias de investigação e programas de mobilidade para alunos, docentes e não docentes.	- Partilha de know-how; - Acordos e protocolos; - Parcerias (parcerias estratégicas de apoio ao intercâmbio de boas práticas; parcerias para a inovação) e investigação; - Erasmus (Estudantes do ensino superior (ciclo curto, primeiro, segundo ou terceiro ciclo), docentes e professores do ensino superior, pessoal de instituições de ensino superior, formadores e profissionais de empresas).	- Número de protocolos celebrados.
12	Instituições de Acreditação (A3ES)	- Verificam e certificam que a Instituição cumpre com os requisitos a que se propôs.	- Serviços conforme os referenciais normativos, legais e estatutários.	- Certificações; - Acreditação dos cursos; - Acreditação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.
13	Fornecedores	- Auxiliam no funcionamento da instituição, no entanto a maioria deles são substituíveis.	- Pagamento nas condições acordadas; - Aumento do volume de negócios; - Conformidade do produto fornecido.	- Avaliação de fornecedores; - Reclamações a fornecedores.
14	Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos	- Órgão de representação conjunta dos estabelecimentos públicos de ensino superior politécnico junto da Tutela e de outras entidades para tratar de assuntos conexos com o ensino superior; - Emissão de pareceres e posições sobre assuntos que digam respeito a matérias relacionadas com o ensino superior;	Alinhamento com as estratégias definidas para a ação dos politécnicos.	Não se aplica.

Ordenação	Parte Interessada	Envolvimento / Relevância	Necessidades e Expetativas Relevantes do SH	MONITORIZAÇÃO E CONTROLO
		- Órgão de consulta do ministério com a tutela do ensino superior.		

ANEXOS

ANEXO 1 – REGISTO DAS REVISÕES AO MANUAL DA QUALIDADE

Edição/Revisão	Data	Origem da Revisão
01	26-07-2019	Reorganização e adaptação às exigências da A3ES, conforme recomendações do relatório de avaliação institucional

ANEXO 2 – OPÇÕES ESTRATÉGICAS DO POLITÉCNICO DE COIMBRA**Opção estratégica 1: Comunicação**

O POLITÉCNICO DE COIMBRA vai constituir-se como uma marca de referência, forte e influente. Para tal, será alterada a imagem gráfica (logótipo) do POLITÉCNICO DE COIMBRA e todo o grafismo utilizado nas manifestações identificadoras do POLITÉCNICO DE COIMBRA. Será, igualmente, implementada uma estratégia de alteração do “branding” associado ao POLITÉCNICO DE COIMBRA, percebendo, entre outros, como associar a marca de cada uma das UO e potenciando, desta forma, a marca POLITÉCNICO DE COIMBRA. Será implementado um plano de comunicação interna, viabilizando a interação entre os diferentes intervenientes internos e os colaboradores. Um plano de comunicação eficaz mantém as pessoas informadas sobre a vida da Instituição e fomenta o seu comprometimento; motiva as pessoas, porque vai divulgando o impacto das ações realizadas e dos seus autores; aumenta a cultura organizacional, porque vai mostrando à comunidade o rumo da Instituição; aumenta a participação das pessoas nas iniciativas; fomenta a produção e a qualidade do que se faz; aumenta o conhecimento que todos têm da Instituição, diminuindo o isolamento e o individualismo. É, por isso, indispensável incrementar significativamente a comunicação interna, para construir uma Instituição mais forte, coesa e integrada.

Opção estratégica 2: Avaliação da oferta formativa

Para prever adequadamente o futuro, importa analisar o presente e para onde nos encaminham as transformações sociais e tecnológicas em curso. Importa, por isso, fazer uma análise clara, despretensiosa e sem equívocos da oferta formativa que, atualmente, o POLITÉCNICO DE COIMBRA detém e conhecer a evolução do mercado de trabalho e das profissões, com o propósito de ajustar a oferta formativa disponibilizada às necessidades do mercado. É neste contexto de previsão do futuro que importa conhecer, dentro da oferta atual, quais os cursos que caminham para a falta de atratividade e de que forma pode o POLITÉCNICO DE COIMBRA alterar esse caminho ou, complementarmente, que alterações são possíveis para lhe garantir a alteração de rumo no que à procura diz respeito.

Opção estratégica 3: Qualidade

O estabelecimento, no POLITÉCNICO DE COIMBRA, de uma cultura de qualidade que cumpra os requisitos impostos pelos organismos de avaliação nacionais e internacionais é essencial. É indispensável que o POLITÉCNICO DE COIMBRA ofereça um ensino, uma investigação e uma ligação à comunidade com elevados padrões de cumprimento das exigências das agências de avaliação e, tanto quanto possível, alinhados com a métrica dos rankings. É, todavia, igualmente imprescindível que o POLITÉCNICO DE COIMBRA implemente uma política interna de garantia da qualidade, pela medição e comparação de indicadores que conduzam o POLITÉCNICO DE COIMBRA ao patamar de instituição de referência. A criação de uma estratégia de qualidade, que avalie a opinião de alunos, entidades empregadoras e trabalhadores docentes e não docentes sobre o que se faz e a forma como se faz no POLITÉCNICO DE COIMBRA é indispensável para caminhar para a excelência.

Opção estratégica 4: Requalificação de infraestruturas

O património edificado do POLITÉCNICO DE COIMBRA é, na sua maioria, antigo e apresenta necessidades de conservação/manutenção/requalificação avultadas. Pese embora duas das UO do POLITÉCNICO DE COIMBRA tenham edifícios em perfeito estado de conservação, com ventilação, iluminação e climatização adequadas, outras UO têm edifícios onde o conforto disponibilizado não cativa uma presença assídua dos seus utilizadores; o mesmo se verifica e.g. em determinados espaços de refeitórios, cafetarias e residências. O POLITÉCNICO DE COIMBRA vai executar um plano de intervenção que garanta, no médio prazo, condições confortáveis de utilização a estudantes, docentes e não docentes, bem como uma imagem e um funcionamento atrativo. Esta intervenção na imagem patrimonial do POLITÉCNICO DE COIMBRA deve ser entendida como uma mais-valia para quem aqui trabalha e estuda, mas também como uma ação de marketing para a atratividade do POLITÉCNICO DE COIMBRA. A racionalização da utilização do património permitirá libertar espaços físicos que ajudarão a contribuir para a implementação da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA, e.g. em espaços para práticas desportivas, culturais e artísticas.

Opção estratégica 5: Captação de Estudantes

A captação de novos alunos irá começar no plano local e regional, estendendo-se progressivamente ao plano nacional. No plano regional, será criada uma rede de trabalho e de partilha entre o POLITÉCNICO DE COIMBRA e os agrupamentos de escolas da região, com o propósito de fomentar a atratividade dos estudantes para os cursos de licenciatura e para os CTeSP. O POLITÉCNICO DE COIMBRA quer tornar os 2º ciclos e as Pós-Graduações científica, tecnológica e pedagogicamente mais atrativos, apostando na diversidade do corpo docente e no estabelecimento de parcerias empresariais e académicas. No plano internacional, o POLITÉCNICO DE COIMBRA apostará no espaço lusófono e na diáspora portuguesa para a captação de alunos.

Opção estratégica 6: Escola inclusiva

O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende tornar-se numa escola inclusiva, permitindo aos estudantes que chegam ao ensino superior com o estatuto de desportistas ou artistas a manutenção dessas atividades. Os atletas que chegam ao POLITÉCNICO DE COIMBRA serão acarinhados e orientados para a manutenção da sua prática desportiva através da sua integração em clubes parceiros que queiram aproveitar esse potencial ou, em determinadas modalidades, através da criação de equipas próprias do POLITÉCNICO DE COIMBRA. No que concerne à arte, cultura e criatividade, importa dar espaço aos estudantes que integram coros, tunas, grupos musicais ou teatrais ou outro tipo de artes. O POLITÉCNICO DE COIMBRA criou o Gabinete Cultural e o Gabinete de Desporto e já aprovou e implementou o estatuto de Estudante Praticante de Atividades Artísticas.

Opção estratégica 7: Inserção Profissional e Empreendedorismo

O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende criar uma plataforma de inserção profissional e empreendedorismo, em sintonia com o Instituto de Emprego e Formação Profissional e com os empregadores, que garanta uma proximidade entre quem procura diplomados e quem procura emprego. O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, igualmente, como propósito incrementar a imagem positiva da instituição e dos seus diplomados junto dos empregadores e ser reconhecido como uma incubadora de talentos onde as empresas poderão procurar os quadros de que necessitam. Adicionalmente, é propósito do POLITÉCNICO DE COIMBRA fomentar a criação de projetos de cariz empresarial pela integração do Instituto Pedro Nunes (IPN) no seio do Politécnico. O POLITÉCNICO DE COIMBRA implementará uma solução integradora que incorpore o “Observatório de Empregabilidade” e o “Centro de Carreiras” criados pela anterior presidência e os vários gabinetes de empregabilidade de cada uma das UO.

Opção estratégica 8: Ex-estudantes (Rede Alumni)

É incontestável que as redes Alumni se constituem como verdadeiros potenciadores do crescimento e da notoriedade de uma instituição. Os ex-estudantes são os melhores embaixadores da imagem de uma instituição junto do mercado de trabalho e na sociedade. A função da Rede Alumni é, igualmente, determinante na internacionalização, investigação e inserção na comunidade dos jovens diplomados.

A ligação aos ex-estudantes permitirá ao POLITÉCNICO DE COIMBRA capitalizar os ensinamentos que o setor profissional lhes acrescentou na sequência do diploma obtido, razão pela qual é premente que a instituição os faça voltar para estudar, para investigar, para lecionar, para prestar ou procurar serviços ou, mesmo, para participar da estratégia de imagem e comunicação do POLITÉCNICO DE COIMBRA. O POLITÉCNICO DE COIMBRA já tem um gabinete responsável pela criação da Rede Alumni POLITÉCNICO DE COIMBRA. Este gabinete trabalhará em articulação com o “Observatório de Empregabilidade”, o “Centro de Carreiras” e os vários gabinetes de empregabilidade de cada uma das UO.

Opção estratégica 9: Ação Social Escolar / Responsabilidade Social

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem também como missão a implementação de estratégias de proximidade com os estudantes, através da criação do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) que, operacionalmente, funcionará em cada uma das UO. A ação social pode e deve ir além da gestão das bolsas, das cantinas e das residências, devendo proporcionar soluções imediatas para os problemas inesperados dos estudantes. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende também disponibilizar um serviço de Saúde que, funcionando como um seguro de saúde, garantirá aos estudantes e aos profissionais da Instituição um conjunto de valências que contribuirão para o acréscimo da atratividade da Instituição e para a diminuição do absentismo. Adicionalmente, o serviço de saúde do POLITÉCNICO DE COIMBRA incluirá a valência de saúde e segurança no trabalho e a valência de medicina do viajante, a qual se justifica pela forte aposta do POLITÉCNICO DE COIMBRA na internacionalização e cooperação com diferentes países. O POLITÉCNICO DE COIMBRA criou, com verbas próprias, um fundo de emergência: Fundo AZES o qual representa uma medida de apoio social promovida através dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra (SASIPC) no âmbito da qual, se pretende complementar os diversos formatos de apoios existentes no ensino superior. Não se pretendendo substituir as obrigações do Estado e as regras por ele criada na atribuição de bolsas de estudo, esta medida de apoio especificamente dirigida a estudantes matriculados e inscritos no Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) permite que os mesmos possam ser ajudados num contexto inesperado de precariedade.

Opção estratégica 10: (Re)Organização dos Serviços

Graças à eficiência dos sistemas de informação atuais e à existência de um gabinete de planeamento, o POLITÉCNICO DE COIMBRA procederá, com o propósito de agilizar procedimentos, otimizar fluxos de informação e evitar a duplicação de atividades e tarefas, bem como otimizar recursos:

- à junção dos serviços da presidência e dos serviços comuns, que passarão a denominar-se serviços centrais e que funcionarão no mesmo espaço físico;
- à centralização dos serviços académicos, mantendo serviço de atendimento na UOE;
- à centralização, no serviço de aprovisionamento, dos procedimentos de aquisições comuns e gerais de todas as UO; caberá, todavia, às UO efetuar os procedimentos de aquisição dos seus bens específicos e especializados, bem como agilizar a comunicação com os responsáveis pelas aquisições;
- à centralização, no serviço de património, dos contratos de manutenção dos equipamentos e das instalações e do inventário do património, incluindo os equipamentos dos laboratórios das várias UO, para que se torne possível o planeamento eficaz da sua manutenção, substituição e paradeiro;
- à afetação (temporária ou parcial) dos docentes ao IIA, como forma de racionalização global do serviço docente;
- à desmaterialização, no serviço de recursos humanos, dos procedimentos referentes à área de gestão de recursos humanos;

- à alteração, no serviço de recursos humanos, dos procedimentos de contratação dos docentes a tempo parcial, com o propósito de tornar o processo mais transparente e célere;
- à implementação do QUAR;
- à reativação do software para implementação do Balanced ScoreCard (BSC).

Esta reorganização de serviços e procedimentos não interferirá com a autonomia na decisão e nas opções de gestão de cada uma das UO no que concerne à sua área de intervenção específica e nos seus procedimentos internos.

Opção estratégica 11: Progressão na Carreira Académica

O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende ser uma instituição de referência no que à formação do corpo docente e não docente diz respeito. Como tal, criará incentivos que fomentem a motivação para que todos os docentes se doutorem, elevando assim o seu status pessoal e, consequentemente, o status coletivo da Instituição. No que diz respeito aos não docentes o procedimento deve ser similar, como aliás tem vindo a ser feito, criando condições para que todos os que queiram atingir o grau de licenciado ou de mestre o possam fazer na Instituição ou, quando tal não seja possível por inexistência da área científica que interesse ao profissional e à Instituição, fora da Instituição. Um corpo não docente mais graduado é um corpo não docente mais eficiente.

Opção estratégica 12: Progressão Profissional

O POLITÉCNICO DE COIMBRA promoverá, com base no mérito pessoal e com equidade, independentemente da UO, a progressão profissional de docentes e não docentes. Os serviços disporão de uma hierarquia e ferramentas claras que premeiem a meritocracia. Para tal, será implementada uma nova grelha de avaliação do desempenho de docente do POLITÉCNICO DE COIMBRA que visa atingir os objetivos estratégicos do POLITÉCNICO DE COIMBRA, bem como, será reavaliada as metodologias de implementação do SIADAP.

Opção estratégica 13: Internacionalização

A internacionalização é uma aposta clara do POLITÉCNICO DE COIMBRA e será operacionalizada para além da rede de parceiros Erasmus e da captação de alunos internacionais. O POLITÉCNICO DE COIMBRA irá potenciar as sinergias, contactos e protocolos já existentes, e.g. rede Erasmus, em todas as suas UO com diversos parceiros internacionais, que permitam, além da reciprocidade de intercâmbio de estudantes, docentes e não docentes, alavancar também projetos de intervenção e de investigação pela integração de docentes/investigadores em redes internacionais de áreas científicas específicas. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende ver significativamente incrementado o número de estudantes *outgoing*, bem como o número de mobilidades *incoming*. Para tal, desenvolverá um conjunto de atividades de melhor acolhimento que visem atenuar as dificuldades dos nossos estudantes quando, temporariamente, entram ou saem da Instituição. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende igualmente promover ações efetivas que conduzam a uma melhor e efetiva integração de estudantes internacionais *incoming* pela

implementação de medidas de acolhimento adequadas, nomeadamente recorrendo aos nossos estudantes para acompanharem os internacionais *incoming* nos primeiros dias de estada na nossa Instituição e cidade.

Opção estratégica 14: Investigação

O POLITÉCNICO DE COIMBRA inclui na sua estratégia de curto e médio prazo o fomento da ligação à comunidade através da investigação, mas também através da partilha cultural, da prestação de serviços e da inserção da Instituição nas redes locais, regionais, nacionais e internacionais que aumentem as oportunidades e rentabilizem a muita competência disponível na Instituição. No tocante à investigação, o IIA apresenta-se como uma UO do POLITÉCNICO DE COIMBRA, aglutinadora de interesses científicos e motor da conceção de projetos de investigação e de prestação de serviços à comunidade. Importa, por isso, dotá-lo de uma organização e estrutura internas que o catapultem para um patamar de excelência, de modo a ser reconhecido como tal pelas entidades do Sistema Científico e Tecnológico Nacional (SCTN) e internacional. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende potenciar a investigação financiada, o número de publicações, o número de citações, o número de patentes, etc., alocando, para tal, mais recursos humanos - docentes/investigadores - ao IIA. Esta alocação será consequência do processo de otimização da distribuição do serviço docente e/ou da oferta formativa. Adicionalmente, o POLITÉCNICO DE COIMBRA criará o estatuto de investigador que libertará, parcial ou totalmente, os docentes da sua carga de serviço docente em função da correspondente participação em projetos financiados ou de prestação de serviços. Este estatuto visa não só premiar o mérito, mas também gerar mais impulsionadores da prática de investigação no POLITÉCNICO DE COIMBRA, que ajudarão a instituição a fazer o caminho da e para a ciência. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende ainda promover a investigação colaborativa intra e interinstitucional e inter e transdisciplinar pela integração de entidades externas, e.g., entidades empregadoras, câmaras municipais, associações empresariais e restante tecido empresarial dos diferentes setores da região na identificação e resolução de problemas, bem como na difusão e transferência de conhecimentos como junto da comunidade, facilitando os processos de desenvolvimento cultural, social, económico e sustentável.

Opção estratégica 15: Inserção na comunidade

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, inerente à sua missão, a obrigação de ser um parceiro regional de referência no contexto territorial, cultural, social e económico onde se insere, nomeadamente pela formação dos jovens que ingressam no ensino superior e escolhem o IPC ou pela qualificação ou requalificação de quadros das empresas da região, onde mais e melhores competências significam maior e/ou melhor empregabilidade. Todavia, é determinante que o POLITÉCNICO DE COIMBRA assuma um papel diferenciador na geração de valor e serviços aos seus parceiros regionais, estejam eles relacionados com o setor primário, secundário ou terciário da economia. O POLITÉCNICO DE COIMBRA irá criar um serviço de ligação à comunidade que lhe permita assumir um compromisso de parceria com os diferentes atores de todos os setores da economia da região, os quais, por sua vez, contribuirão

para a divulgação e disseminação do conhecimento produzido no POLITÉCNICO DE COIMBRA. Adicionalmente, será desenvolvida uma estratégia integrada que responda às necessidades de formação específica de cada área territorial. O POLITÉCNICO DE COIMBRA irá criar no seu portal online, e nos respetivos portais das UO's, um espaço de ligação à comunidade a fim de obter Sugestões/Reconhecimentos/Críticas.

A incorporação de princípios de responsabilidade social é um domínio importante na vida das instituições de ensino superior, através do qual a interação do meio académico com a comunidade envolvente pode ser promovida. Em particular, sendo as instituições de ensino superior elementos centrais na produção, sistematização e disseminação de conhecimento e na formação de profissionais com interferência ativa na sociedade, a sua contribuição no domínio da responsabilidade social assume especial relevância. O desenvolvimento de uma atuação socialmente responsável por parte das instituições de ensino superior resulta da contribuição e complementaridade de inúmeros aspetos, recentemente sistematizados no livro verde “Responsabilidade social e instituições de ensino superior” (ORSIES, 2018). Com base nesta sistematização foram apresentadas recomendações que se encontram organizadas em quatro áreas principais: campus socialmente responsável; formação pessoal e profissional dos estudantes e relação com Alumni; gestão socialmente responsável da produção e difusão do conhecimento; e participação social na comunidade.

ANEXO 3 – ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SIGQ

Identificação da estrutura do SIGQ, respetivas responsabilidades de aprovação e enquadramento nos referenciais da A3ES

DOCUMENTO	REFERENCIAL A3ES	RESPONSABILIDADE DE APROVAÇÃO*	PROCESSO COM EXTENSÃO DE APLICAÇÃO NAS UO
MACROPROCESSO 01 GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE	01 11 12 13	Conselho de Gestão	X
Gestão Orçamental e Financeira	01	Conselho de Gestão	X
Avaliação Setorial	01	Conselho de Gestão	X
Gestão das auditorias internas ao SIGQ	01	Vice-Presidente do IPC para a Qualidade	
Gestão dos Sistemas de Informação	11	Administrador do IPC	X
Medição do desempenho institucional pelo BSC	01	Conselho de Gestão	X
Gestão da documentação interna e sua divulgação	01	Administrador do IPC	
Gestão do expediente	--	Administrador do IPC	
Gestão do arquivo e da eliminação de documentos	--	Administrador do IPC	X
Gestão da documentação do SIGQ	01	Vice-Presidente do IPC para a Qualidade	X
Gestão das auditorias internas no âmbito do controlo interno	01	Conselho de Gestão	
Gestão e publicitação da informação	12	Conselho de Gestão	X
Gestão estratégica e governação nas UO	01	Conselho de Gestão	x
Gestão das reclamações, sugestões e elogios	01 03	Vice-Presidente do IPC para a Qualidade	X
MACROPROCESSO 02 GESTÃO DA OFERTA FORMATIVA, DO ENSINO E DAS APRENDIZAGENS	02 03 04 05	Conselho de Gestão	X
Conceção e aprovação de oferta formativa conferente de grau	02	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Alteração a ciclos de estudos conferentes de grau	02 05	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Conceção e alteração de ciclos de estudos	02 05	Senado	X
Conceção, aprovação e registo de cursos não conferentes de grau	02	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Avaliação do desempenho formativo	05	Senado	X
Gestão do acesso aos cursos de 1º ciclo	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Gestão do acesso aos cursos de 2º ciclo	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Gestão do acesso aos cursos de CTesP	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Elaboração de calendário letivo e escolar, horários e mapa de exames	--	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Vice-Presidentes das UOE com competência na AAC.)	X

DOCUMENTO	REFERENCIAL A3ES	RESPONSABILIDADE DE APROVAÇÃO*	PROCESSO COM EXTENSÃO DE APLICAÇÃO NAS UO
Gestão de matrículas e inscrições	--	Conselho de Gestão	X
Elaboração de Ficha de Unidade Curricular	03	Senado	X
Gestão de valores cobrados aos estudantes	--	Conselho de Gestão	X
Creditação de Unidades Curriculares	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Sinalização do insucesso e abandono escolar	04	Conselho de Gestão	X
Gestão da execução pedagógica dos CTESP	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Gestão Administrativa da Avaliação dos Estudantes	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Vice-Presidentes das UOE com competência na AAC.)	X
Gestão de Projetos e/ou Estágios Curriculares	03	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Vice-Presidentes das UOE com competência na AAC.)	X
Componente não letivas dos cursos de 2º ciclo	03	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Vice-Presidentes das UOE com competência na AAC.)	X
Regulamento Académico do 1º Ciclo de Estudos do Instituto Politécnico de Coimbra	03	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Conselhos Pedagógicos e Técnico- Científicos das UOE.)	
Regulamento Académico do 2º Ciclo de Estudos do Instituto Politécnico de Coimbra	03	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Conselhos Pedagógicos e Técnico- Científicos das UOE.)	
Regulamento Académico dos CTESP do Instituto Politécnico de Coimbra	03	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica (mediante parecer positivo dos Conselhos Pedagógicos e Técnico- Científicos das UOE.)	
Registar um grau estrangeiro ou realizar o reconhecimento/equivalência de habilitações estrangeiras	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Emissão de Certidões e Carta de Curso	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	X
Dar ordem de impressão de cartas de curso e registar diploma	04	Vice-Presidente do IPC com competência na área académica	

DOCUMENTO	REFERENCIAL A3ES	RESPONSABILIDADE DE APROVAÇÃO*	PROCESSO COM EXTENSÃO DE APLICAÇÃO NAS UO
MACROPROCESSO 03 GESTÃO DA ESTRATÉGICA DE INTERNACIONALIZAÇÃO	08	Conselho de Gestão	X
Gestão da mobilidade de estudantes/docentes e staff no âmbito do ICM KA107	08	Pró-Presidente para as Relações Internacionais	X
Gestão da mobilidade de estudantes/docentes/funcionários não docentes em mobilidade Erasmus+ KA103	08	Pró-Presidente para as Relações Internacionais	X
Gestão da mobilidade Erasmus+: estágios para recém diplomados KA103	08	Pró-Presidente para as Relações Internacionais	X
Gestão da mobilidade Erasmus+: acordos interinstitucionais Erasmus+ KA103	08	Pró-Presidente para as Relações Internacionais	X
Gestão de projetos KA2	08	Pró-Presidente para as Relações Internacionais	X
Gestão da mobilidade de funcionários não docentes SC e SAS em mobilidade Erasmus+ KA103	08	Pró-Presidente para as Relações Internacionais	
MACROPROCESSO 04 INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, TRANSFERÊNCIA E INOVAÇÃO	06	Conselho de Gestão	X
Apresentação de candidatura de projeto de investigação a programa de financiamento	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	X
Credenciação para Submissão, Contratualização e Arranque do Projeto	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Comunicação, Informação e Divulgação de Projetos Financiados	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Submissão dos Pedidos de Reembolso	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos Cofinanciados	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Monitorização e Acompanhamento do Projeto	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos Financiados	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Organização Documental e Gestão de Informação	06	Diretor do Instituto de Investigação Aplicada	
Promoção, monitorização e avaliação da produção científica	06	Senado	X
Gestão das atividades de desenvolvimento da investigação, transferência de tecnologia e conhecimento, e inovação (DIT&I)	06	Senado	X
MACROPROCESSO 05 GESTÃO DA INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	07	Conselho de Gestão	X

DOCUMENTO	REFERENCIAL A3ES	RESPONSABILIDADE DE APROVAÇÃO*	PROCESSO COM EXTENSÃO DE APLICAÇÃO NAS UO
Controlo da Execução de Protocolos	07	Conselho de Gestão	X
Gestão de eventos/atividades/iniciativas realizadas	07	Conselho de Gestão	X
MACROPROCESSO 06 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	09	Conselho de Gestão	X
Contratação de profissionais docentes e não docentes	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	X
Avaliação de desempenho de profissionais docentes e não docentes	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	X
Formação e capacitação de profissionais docentes e não docentes	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	
Gestão de encargos com pessoal	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	X
Gestão das ausências ao serviço, férias e licenças de trabalhadores docentes e não docentes	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	X
Gestão das deslocações em serviço e saídas em missão	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	X
Contratação de bolseiros	09	Vice-Presidente para a Gestão de Recursos Humanos	X
MACROPROCESSO 07 GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS	10	Conselho de Gestão	X
Gestão de processos de aquisição de bens e serviços	10	Administrador IPC	X
Registo e gestão do imobilizado/inventariação patrimonial	10	Administrador IPC	X
Controlo de execução de contratos	10	Administrador IPC	X
Gestão de recursos e serviços TIC	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Solicitação de recursos e serviços TIC	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Manutenção das infraestruturas e equipamentos TIC	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Gestão de Segurança informática	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Gestão de acessos a recursos TIC	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Cópias de segurança	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	

DOCUMENTO	REFERENCIAL A3ES	RESPONSABILIDADE DE APROVAÇÃO*	PROCESSO COM EXTENSÃO DE APLICAÇÃO NAS UO
Política de gestão de contas de utilizador	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Regras de utilização e serviços TIC	10	Chefe de Divisão do Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação	
Gestão de espaços culturais	10	Diretor da Cultura	
Gestão de espaços desportivos	10	Diretor do Desporto	
Gestão da Ação Social Direta	10	Administrador SAS	
Saúde Ocupacional e Ambiental	10	Vice-Presidente para a Segurança, Saúde Ocupacional e Ambiente	
Acesso, colocação e gestão interna de alojamento	10	Vice-Presidente para a Segurança, Saúde Ocupacional e Ambiente	
Programa de Segurança Alimentar	10	Administrador SAS	
Serviços de Alimentação Social	10	Administrador SAS	
Serviços de Psicologia	10	Administrador SAS	

* As responsabilidades dos Vice-Presidentes e dos Pró-Presidentes do IPC foram delegados pelo Presidente do IPC.