

15ª edição

junho 2022

Boletim da Qualidade



Índice

01	Alteração ao Manual da Qualidade do IPC	5
01.01	Política da Qualidade	5
01.02	Estrutura do Sistema Interno de Garantia da Qualidade	6
01.03	Responsabilidades no SIGQ	7
01.04	Objetivos para a Qualidade do Desempenho Institucional	10

MANUAL DA QUALIDADE IPC



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade

Apresentação

A implementação do Sistema Interno de Gestão da Garantia da Qualidade (SIGQ) do Instituto Politécnico de Coimbra veio ao longo dos últimos 4 anos desafiar toda a instituição a olhar para os seus processos internos na ótica da cultura da qualidade. Sendo um processo organizacional recente, visível pelo resultado de certificação condicionado obtido em 2021, está ainda a percorrer a curva ascendente de aprendizagem, consolidação e adequação à realidade e às necessidades que melhor sirvam o propósito da instituição. Com esta motivação, e passados 3 anos da aprovação do SIGQ e consequentemente da primeira versão do Manual da Qualidade, sendo manifesta a necessidade de revisão e atualização documental do SIGQ, procedeu-se em primeira instância à avaliação e revisão de aspetos estruturais do SIGQ determinados no Manual da Qualidade.

Toda a história das instituições se faz com pequenos passos. Passos que podem ditar rumos, afinar perspectivas, apoiar a consolidação de práticas ou aperfeiçoar formas de funcionamento destinadas à melhoria contínua do funcionamento institucional. Foi no quadro destas intenções que entendemos dar um conjunto de passos destinados a provocar alterações ao funcionamento do nosso Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), procurando **dar sentido a um conjunto de oportunidades de melhoria** oriundas da experiência de relação das Unidades Orgânicas do IPC de cerca de 3 anos com o nosso SIGQ.

Com efeito, no início deste ano de 2022, a Instituição pronunciou-se favoravelmente a encetar um processo de auscultação destinado a identificar e a mapear as principais áreas de trabalho a desenvolver ao nível dos conteúdos e ao nível da forma de funcionamento do SIGQ, conferindo sentido e prioridades à revisão do nosso SIGQ. Entendemos este como o passo correto a seguir no quadro do funcionamento do nosso SIGQ e também enquanto a melhor forma de dar seguimento a todo o trabalho relacionado com a construção do nosso SIGQ, designadamente, de envolvimento e de devoção de um conjunto muito alargado de pessoas que dedicadamente contribuíram para a existência e para a acreditação do Sistema.

Com o envolvimento de todas as Unidades Orgânicas em torno deste propósito comum, foram produzidas alterações à estrutura de responsabilidades do SIGQ, procurando estreitar a correspondência entre responsabilidades estatutárias e regulamentares, bem como responsabilidades decorrentes de delegações de competências em vigor no IPC, e a nova estrutura de responsabilidades do SIGQ. A par desta alteração, determinou-se a constituição de um novo órgão consultivo destinado a apoiar a reflexão em torno do funcionamento do SIGQ: o **CONSELHO ESTRATÉGICO PARA A QUALIDADE**. Entendemos que estes passos contribuirão para um SIGQ reforçado na ótica dos contributos oferecidos à melhoria contínua do funcionamento da Instituição e em benefício de todos.

Com a entrada em vigor destas alterações, entendemos estarem reunidas condições para novos passos destinados à procura da simplificação de funcionamento do SIGQ, a par da sua robustez. Iniciaremos, agora, um processo de reflexão em torno dos conteúdos previstos nos diferentes macro-processos, processos e sub-processos, no sentido de procurar um formato de funcionamento institucional bem espelhado no nosso SIGQ, e tendencialmente assente na transformação digital enquanto elemento-chave da simplificação do funcionamento administrativo. Entendemos que estes próximos passos serão determinantes para apoiar uma instituição mais robusta e coesa, e assentes num funcionamento interno caracterizado pela procura da simplificação administrativa e pela eficácia, eficiência e qualidade institucional.

Professor Doutor Daniel Gomes
Vice-Presidente do IPC para a Qualidade

01 ALTERAÇÕES AO MANUAL DA QUALIDADE DO IPC

01.01. PROMULGAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE | MANUAL DA QUALIDADE, PÁGINA 5

Onde se lê:

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.

Passa a ler-se:

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 das partes interessadas relevantes, internas e externas, auscultando as suas necessidades e expectativas de forma permanente e envolvendo-as também nos processos de reflexão para, em conjunto, catalisar a qualidade nas diferentes áreas de missão.
3. Promover uma cultura institucional de qualidade, de transparência, de autorresponsabilização e de prestação de contas, com base na autoavaliação regular e no subsequente controlo da implementação de melhorias.
4. Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e manutenção da certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência.
5. Promover uma cultura de boa gestão, assegurando a existência de normas internas para controlo das atividades funcionais da instituição e da gestão de riscos, garantindo uma atuação de acordo com os princípios da atividade administrativa.
6. Contribuir para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos diferentes domínios da Sustentabilidade: ambiental, económico e social, através da implementação e adoção de medidas estratégicas sustentáveis em todo o Politécnico de Coimbra e, essencialmente, da atuação na alteração de comportamentos e atitudes que assegurem, não só, o futuro da Instituição, mas também das gerações futuras.

01.02. ESTRUTURA DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO POLITÉCNICO DE COIMBRA | MANUAL DA QUALIDADE, PÁGINA 16

Onde se lê:

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, conseqüentemente, 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.

Passa a ler-se:

Os referenciais da A3ES determinam os conteúdos transversais a garantir nos diferentes macroprocessos e processos do SIGQ. Estes são construídos de forma a conciliar os referenciais A3ES com os estatutos das UO do IPC e seus regulamentos internos e assentam na abordagem do ciclo PDCA - Plan, Do, Check, Act - sendo o garante da melhoria contínua do sistema e, conseqüentemente, 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 (MP01 Governação) 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 e objetivos para a qualidade;
- 2) quatro Macroprocessos de missão – MP02 (Ensino/Aprendizagem), MP03 (Internacionalização), MP04 (Investigação), MP05 (Relação com a comunidade) - que sistematizam as componentes centrais da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA;
- 3) dois Macroprocessos de suporte – MP06 (Recursos Humanos) e MP07 (Serviços e Recursos Físicos) - que estabelecem os processos necessários à alocação e gestão de serviços e de recursos humanos e materiais necessários ao cumprimento da missão do IPC.

O SIGQ prevê ainda, na sua estrutura documental, um Macroprocesso complementar – MPC - no qual se integram as normas internas orientadoras e promotoras de um funcionamento administrativo eficaz e eficiente do IPC. Este Macroprocesso Complementar encontra-se fora do âmbito da certificação pela A3ES.

A definição e a revisão dos procedimentos associados aos Processos e Subprocessos que integram cada um dos Macroprocessos é efetuada com o contributo das Unidades Orgânicas (UO) e Serviços do IPC. A identificação/sugestão de revisão ou integração de documentos do SIGQ pode ser realizada por qualquer trabalhador do IPC, ou órgão ou Setor (Departamento, Gabinete, Serviço ou outro). As propostas de novas versões de documentos do SIGQ são preparadas pelo Gabinete da Qualidade, sob a coordenação do Vice-Presidente do IPC para a Qualidade, e por este aprovadas mediante parecer favorável das Unidades Orgânicas e Serviços, e aprovação prévia do Conselho de Gestão, de acordo com a estrutura de responsabilidades estabelecida para o SIGQ.

01.03. RESPONSABILIDADES NO SIGQ | MANUAL DA QUALIDADE, PÁGINA 21

Onde se lê:

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.

- 1) Interlocutor da Qualidade (IQ): um colaborador (docente ou não docente) por UO e Serviço do IPC, indicado pelo Presidente/Administrador/Diretor, respetivo;
- 2) Grupo Coordenador de Macroprocesso (GCMP): um colaborador (docente ou não docente) de cada UO e Serviço para cada um dos 7 sete macroprocessos do SIGQ, indicado pelo Presidente/Administrador/Diretor, respetivo;
- 3) Comissão de Estatística (CE): um docente de cada UOE, indicado pelo seu presidente;
- 4) Bolsa de Auditores Internos (BAI): um ou mais colaboradores (docentes ou não docentes) de cada UO e Serviço, indicados pelo Presidente/Administrador/Diretor, respetivo.

Passa a ler-se:

A responsabilidade máxima sobre o SIGQ é do Presidente do IPC, conforme expresso na alínea s) do nº 1 do Art. 35º dos Estatutos do IPC, podendo por delegação de competências, atribuir a coordenação central e respetivas atribuições a um membro da Presidência do IPC.

Ao nível estratégico o SIGQ do IPC integra o Conselho Estratégico para Qualidade. Este órgão, de natureza consultiva, é designado pelo Presidente do IPC, fazendo uso das suas competências. O órgão é presidido pelo Presidente do IPC ou em quem ele delegar e é constituído por:

- Membro da Presidência do IPC com competência delegada para a coordenação central do SIGQ;
- O dirigente máximo de cada UO e Serviço, ou em quem este delegar;
- O estudante proposto pelas Associações de Estudantes para participar nas reuniões do Conselho de Gestão;
- Ouvido o Conselho de Gestão, o Presidente do IPC designa 2 membros externos convidados.

A informação relativa aos membros externos que integram o Conselho Estratégico para a Qualidade pode ser consultada no [Despacho de Nomeação dos Membros Externos do Conselho Estratégico para a Qualidade](#).

Ao Conselho Estratégico para a Qualidade compete:

- a) Contribuir para a definição da política institucional e dos objetivos estratégicos para a Qualidade;
- b) Emitir parecer sobre o funcionamento do SIGQ e os resultados da sua revisão anual;
- c) Apreciar os resultados decorrentes dos mecanismos de garantia da qualidade e propor medidas de melhoria;
- d) Pronunciar-se sobre os assuntos, no âmbito do desenvolvimento e do funcionamento do SIGQ, apresentados pelo Presidente do IPC.

O Conselho Estratégico reúne anualmente.

A coordenação operacional do SIGQ encontra-se atribuída ao Gabinete da Qualidade (GQ) nos termos do Regulamento Interno dos Serviços Centrais do IPC. No Gabinete da Qualidade podem ser integrados trabalhadores das UO.

A verticalidade de responsabilidade e atuação no SIGQ encontra-se garantida pelo cumprimento das competências previstas em sede de estatutos do IPC e das suas UO e Serviços e demais regulamentos aplicáveis, bem como pela participação na estrutura de responsabilidades estabelecida para o SIGQ, nomeadamente:

- ✓ **Responsável da Qualidade (RQ):** O dirigente máximo de cada UO e Serviço, ou em quem este delegar;
- ✓ **Grupo Coordenador de Macroprocesso (GCMP):** Cada GCMP é tutelado pelo membro da Presidência do IPC com competência delegada na matéria do MP e que o integra por inerência. Cada GCMP é ainda constituído pelo dirigente de cada UO e Serviço com o cargo cuja competência, de acordo com o estatutariamente estabelecido em cada UO e Serviço, seja adstrita à matéria do MP, ou outro por este designado em sua representação, nomeadamente:

MP01 (Governança) – Presidente do IPC; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Administrador do IPC; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área do planeamento; dirigente máximo das UO e SAS.

MP02 (Ensino/Aprendizagem) – Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da gestão académica; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Dirigente das UOE com competência na área da Gestão Académica e Presidentes dos Conselhos Técnico-Científicos e Pedagógicos nas matérias que lhes estão afetas; e um trabalhador nomeado pelas UOI, UOA e pelos SAS.

MP03 (Internacionalização) – Coordenador Institucional do IPC para as Relações Internacionais, designado pelo Presidente do IPC; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Coordenador Internacional das UOE, designado pelos seus Presidentes; e um trabalhador nomeado pelas UOI, UOA e pelos SAS.

MP04 (Investigação) – Dirigente máximo da UOI; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da investigação; Dirigente das UO com competência nas matérias de investigação; Presidentes dos Conselhos Técnico-Científicos das UOE; e um trabalhador nomeado pelo dirigente máximo das UOA e SAS.

MP05 (Relação com a comunidade) – Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Dirigente das UO com competência delegada nas matérias de comunicação e relação com a comunidade; e um trabalhador por delegação do administrador dos SAS.

MP06 (Recursos Humanos) – Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da gestão de recursos humanos; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Dirigente das UO com competência delegada nas matérias de gestão de recursos humanos; e um trabalhador por delegação do administrador dos SAS

MP07 (Recursos Materiais e Serviços) – Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da gestão de infraestruturas e equipamentos; Membro da Presidência do IPC com competência delegada na área da qualidade; Dirigente das UO com competência nas matérias de gestão de recursos materiais, equipamentos, sistemas informáticos e serviços a apoio ao estudante; e um trabalhador por delegação do administrador dos SAS.

Cada Grupo Coordenador será acompanhado técnica e administrativamente pelos dirigentes intermédios dos Gabinetes e Departamentos dos Serviços Centrais cuja área funcional seja diretamente relacionada com as matérias do MP, participando nas reuniões sempre que o membro da Presidência do IPC que tutela o GC o requeira. Poderão também participar nas reuniões dos GC, para efeitos de assessoria técnica, outros trabalhadores das UO e Serviços indicados pelos seus dirigentes máximos.

- ✓ **Comissão de Estatística (CE)**: um docente de cada UOE, indicado pelo seu presidente;

- ✓ **Bolsa de Auditores Internos (BAI)**: um ou mais colaboradores (docentes ou não docentes) de cada UO e Serviço, indicados pelo respetivo Presidente/Administrador/Diretor e estudantes designados pelos Conselhos Pedagógicos de cada uma das UOE.

01.04. OPÇÕES ESTRATÉGICAS E PLANO DE AÇÃO PARA O QUADRIÉNIO 2017-2021 | MANUAL DA QUALIDADE, PÁGINA 13

Onde se lê:

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
(tabela)

Passa a ler-se:

3.5.2. OBJETIVOS PARA A QUALIDADE DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL

A Política Institucional para a Qualidade é garantida a partir das orientações que decorrem do modelo de gestão e governança do IPC. Neste sentido os Objetivos para a Qualidade (OQ) decorrem dos Objetivos Estratégicos (OE), quadrialmente aprovados para o IPC.

Podem ser definidos OQ adicionais, sob indicação do dirigente máximo da UOE, centrados na sua missão de ensino e alinhados com o processo de avaliação do desempenho formativo (P_02.05) ou para qualquer referencial A3ES.

[Despacho de Alteração ao Manual da Qualidade do IPC.](#)

Juntos erguemos sonhos.

WhatsApp (00351) 912 443 554

qualidade@ipc.pt

www.ipc.pt

O nosso ADN — hoje somos —

QUALIDADE.



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade