

**MANUAL DE
GESTÃO DA
QUALIDADE DO
POLITÉCNICO PORTO**

ÍNDICE

1. Promulgação do Manual de Gestão da Qualidade.....	3
2. Apresentação da organização	4
2.1. Missão	4
2.2. Atribuições	4
2.3. Enquadramento Legal	5
2.4. Estrutura organizacional	5
3. Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade.....	9
3.1. Introdução ao Sistema de Gestão da Qualidade	9
3.2. Campo de Aplicação.....	9
3.3. Referências Normativas	9
3.4. Requisitos não aplicáveis do Sistema de Gestão da Qualidade.....	10
3.5. Política da Qualidade	10
3.6. Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade	12
3.7. Contexto da organização	13
3.8. Partes Interessadas	13
3.9. Gestão de Risco	14
3.8. Processos da Organização.....	15
3.9. Correspondência dos Requisitos Normativos com a Informação Documentada da Empresa.....	16
4. TABELA DE CONTROLO DE VERSÕES.....	17
5. CRIAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA.....	17

1. Promulgação do Manual de Gestão da Qualidade

O presente Manual de Gestão da Qualidade (MGQ) refere os meios a adotar no P. PORTO no sentido de se dar cumprimento aos objetivos expressos na sua Política da Qualidade, constituindo assim a principal ferramenta do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Nele se definem a estrutura organizacional da empresa, as funções e responsabilidades dos seus órgãos, os procedimentos adotados e os meios disponíveis para garantir a qualidade dos serviços fornecidos.

As orientações expressas representam um compromisso com a qualidade para todos os colaboradores do P.PORTO com responsabilidades definidas no âmbito do sistema.

Constituiu-se como representante do P.PORTO para os assuntos da Qualidade a Sra. Administradora – com a responsabilidade e a autoridade para fazer cumprir as determinações e os requisitos que constam deste manual. Esta função é devidamente assistida pelo Responsável do SGQ.

A Presidência do P.PORTO manifesta o seu compromisso para com a Qualidade, e em conformidade, promulga a presente edição do Manual da Qualidade.

A Presidência

2. Apresentação da organização

2.1. Missão

O Instituto Politécnico do Porto é uma Instituição Pública de Ensino Superior Politécnico que se assume como comunidade socialmente responsável que procura a excelência na formação de cidadãos de elevada competência profissional, científica, técnica e artística, numa ampla diversidade de perfis de qualificação, no desenvolvimento da investigação e transferência aplicada de tecnologia e de conhecimento, na criação e difusão da cultura e no compromisso com o desenvolvimento sustentável da região em que se insere, num quadro de referência internacional.

2.2. Atribuições

São atribuições do Instituto, tendo em vista a concretização da sua missão, designadamente:

- a) a realização de ciclos de estudo conferentes de graus académicos de Licenciatura e Mestrado, bem como de cursos de formação pós-graduada, de cursos pós-secundários e outros, nos termos da lei;
- b) a formação de alto nível, com elevada exigência qualitativa, nos aspetos humanístico, cultural, científico, artístico, tecnológico e profissional, num ambiente de democraticidade e participação;
- c) a realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos;
- d) a realização de atividades de pesquisa, de investigação orientada e de desenvolvimento experimental, e o apoio e participação em instituições científicas;
- e) a promoção de uma cultura de responsabilidade social, bem como de uma estreita ligação ao tecido empresarial, visando, nomeadamente, a inserção dos diplomados no mundo do trabalho;
- f) a prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca;
- g) a promoção da ligação ao instituto dos antigos estudantes e respetivas associações;
- h) a cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com outras instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras, em especial as de países de língua oficial portuguesa e do espaço europeu do ensino superior;
- i) a participação em projetos de cooperação nacional e internacional;
- j) a implementação de estratégias que estimulem a participação dos docentes e investigadores em atividades conducentes à melhoria da sua formação pedagógica, profissional, académica, técnica e científica;

k) a formação académica e profissional adequada, com carácter de regularidade, aos seus funcionários não docentes e não investigadores, com vista à sua valorização e à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

No âmbito da responsabilidade social, o Instituto adota medidas tendo em vista:

- a) reforçar as condições para o desenvolvimento da oferta de atividades profissionais em tempo parcial aos estudantes, compatível com o desenvolvimento da atividade letiva;
- b) adaptar, nos termos da lei e dos regulamentos respetivos, a atividade do Instituto a situações específicas, designadamente, casos de participação associativa, gravidez, maternidade e paternidade, doença prolongada e deficiência.

Ao Instituto compete, ainda, nos termos da lei:

- a) a concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicas;
- b) a valorização e creditação de competências adquiridas pelos estudantes ao longo da vida;
- c) a atribuição de títulos honoríficos.

2.3. Enquadramento Legal

O Instituto Politécnico do Porto (P.PORTO) é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar, nos termos do artigo 3.º dos respetivos Estatutos, homologados pelo Despacho normativo n.º 5/2009, publicado no Diário da República, II Série, n.º22, de 2 de Fevereiro de 2009, alterado pelo Despacho Normativo n.º 6/2016, de 20 de julho e pelo Despacho n.º 17/2019, de 19 junho.

2.4. Estrutura organizacional

2.4.1. Instituto

O P.PORTO adotou, após a elaboração e aprovação dos novos Estatutos, decorrente da publicação da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, um modelo de estrutura descentralizada, consonante com a autonomia das Escolas.

2.4.2. Órgãos do Governo

- a) O governo do Politécnico é exercido pelos seguintes órgãos:
- b) O Conselho Geral;
- c) O Presidente;
- d) O Conselho de Gestão;
- e) O Conselho Académico.

O Instituto integra, ainda:

- a) Unidades orgânicas de ensino e investigação, designadas Escolas;
- b) Serviços, cuja designação identifica as funções que desempenham.

O Politécnico do Porto integra as seguintes Escolas:

- Instituto Superior de Engenharia do Porto
- Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
- Escola Superior de Educação
- Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo
- Escola Superior de Tecnologia e Gestão
- Escola Superior de Saúde
- Escola Superior de Hotelaria e Turismo
- Escola Superior de Media Artes e Design

As Escolas gozam, ainda, nas suas áreas específicas de intervenção e no âmbito dos cursos instituídos, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural e administrativa, e têm órgãos e pessoal próprios. O Instituto Superior de Engenharia do Porto goza também de autonomia financeira.

O P.PORTO integra os seguintes Serviços:

- Serviços Comuns
- Serviços de Ação Social

Os serviços são estruturas permanentes vocacionadas para o apoio técnico e administrativo às atividades do Instituto e das Escolas.

Figura 1 - Organigrama Funcional do P.PORTO



2.4.3. Administrador

Nos termos legais o P.PORTO dispõem de um Administrador a quem compete, sob direção do Presidente do Instituto:

- Organizar e coordenar os serviços do Instituto;
- Gerir os recursos humanos, físicos e financeiros, fora do âmbito das escolas;
- Controlar a execução financeira das escolas que não gozem de autonomia financeira.

2.4.4. Fiscal Único

Com a publicação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), as Instituições de Ensino Superior (IES) ficaram obrigadas a ter um Fiscal Único, designado por despacho conjunto do Ministro das Finanças e do Ministro da tutela sob proposta da Instituição. Atualmente a função de Fiscal Único do P.PORTO é desempenhada pela sociedade de revisores oficiais de contas Horwath & Associados, SROC, Lda., representada por Carla Manuela Serra Geraldes.

2.4.5. Provedor do Estudante

O Provedor do Estudante tem como missão principal defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos Estudantes através de uma atuação independente, imparcial e confidencial. O seu papel visa assegurar a legalidade da atuação dos órgãos, dos serviços e de todos os intervenientes no processo de formação dos Estudantes e a sua adequação aos objetivos de promoção da qualidade institucional e do sucesso escolar.

A Provedoria dos Estudantes assume-se como um órgão fundamental numa ótica de melhoria contínua e, através da situação que é exposta pelo caso singular de um estudante, procura propor, e monitorar, se possível, a alteração dos procedimentos de forma a que idealmente as situações não se repitam, interagindo com todos os

serviços ou unidades orgânicas, e ainda com entidades externas, que se revelem necessários. A Provedoria dos Estudantes do P.PORTO participa também ativamente nas redes de Provedorias de âmbito nacional e internacional.

2.4.6. Encarregado de Proteção de Dados

O Encarregado de Proteção de Dados (DPO) tem a missão de informar e aconselhar os utilizadores do sítio sobre as obrigações decorrentes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e verificar a aplicabilidade da Política de Proteção de Dados do P.PORTO, assegurando que os utilizadores têm conhecimento da forma como os seus dados pessoais são tratados e quais os direitos que lhe assistem nesta matéria, bem como ser o ponto de contacto do P.PORTO com a Autoridade de Controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados). Os titulares de dados pessoais podem sempre contactar o DPO para esclarecerem todas as questões que considerem pertinentes relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e exercício dos seus direitos.

2.4.7. Serviços do Instituto

Os serviços são estruturas permanentes vocacionadas para o apoio técnico e administrativo às atividades do Instituto e das Escolas.

Durante o ano de 2010 foi revisto e aprovado o novo Regulamento Orgânico e Funcional dos Serviços da Presidência, denominados, a partir de 2018 por Serviços Comuns. O novo paradigma organizacional organiza-se em dois focos de desenvolvimento:

- o primeiro centrado na partilha de recursos, no serviço comum, no apoio direto às Escolas;
- o segundo no apoio aos órgãos de gestão e/ou de decisão do Instituto.

O P.PORTO integra os Serviços de Ação Social (SAS), que gozam de autonomia administrativa e financeira, nos termos previstos nos Estatutos.

Os SAS do P.PORTO são serviços vocacionados para assegurar as funções de ação social escolar, cabendo-lhes executar as políticas de ação social, que compreendem, nos termos da lei, a prestação de apoios, diretos e indiretos.

3. Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

3.1. Introdução ao Sistema de Gestão da Qualidade

A Presidência do P.PORTO promoveu a estruturação de um SGQ documentado, implementado e mantido, de acordo com as boas práticas operacionais e visando a melhoria contínua da sua eficácia.

As atividades abaixo indicadas estão contempladas dentro dos processos estabelecidos na composição do SGQ:

- Identificação dos Processos principais processos e atividades envolvidas no SGQ;
- Determinação da sequência e interação desses processos;
- Determinação de critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- Garantia da disponibilização de recursos e informações necessárias para o suporte à operação e monitorização dos processos;
- Monitorização, medição e análise dos processos;
- Implementação de ações necessárias para atingir os resultados planeados e melhoria contínua desses processos.

O SGQ adotado e mantido tem como objetivo, organizar e sistematizar as atividades dos Serviços Comuns (SC) e dos Serviços de Ação Social (SAS) do P.PORTO capazes de assegurar e demonstrar a sua capacidade para prestar serviços que cumpram as disposições aplicáveis decorrentes, quer das exigências dos clientes, quer dos requisitos regulamentares aplicáveis.

3.2. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade definido no presente Manual aplica-se às atividades dos:

- **Serviços Comuns e Serviços de Ação Social do P.PORTO.**

3.3. Referências Normativas

O Sistema de Gestão da Qualidade em vigor no P.PORTO está implementado de acordo com as orientações

descritas nos seguintes documentos de referência:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

3.4. Requisitos não aplicáveis do Sistema de Gestão da Qualidade

Todos os requisitos da NP EN ISO 9001:2015 são aplicáveis.

3.5. Política da Qualidade

Visando a satisfação dos requisitos dos clientes, bem como o cumprimento dos objetivos da organização, a Presidência definiu, documentou e divulgou a Política da Qualidade, bem como as linhas de orientação e ações necessárias à sua compreensão, prática e manutenção operacional a todos os níveis da Organização, direcionando a atuação para prestação de constante motivação e envolvimento de todos, tendo em vista a eliminação e prevenção de problemas.

A Presidência e o Responsável da Qualidade deverão estar sempre disponíveis para o esclarecimento aos colaboradores da Política da Qualidade. Esta deve ainda ser divulgada através da afixação nos locais de trabalho.

A Política da Qualidade deve ser transmitida para o exterior, estando disponível aos colaboradores e a todas as partes interessadas no nosso site.

Sempre que solicitada será disponibilizada uma cópia da Política da Qualidade às partes interessadas: Unidades Orgânicas, estudantes, TAT, docentes, investigadores e bolseiros, fornecedores externos, parceiros, Alumni, comunidade, entidades oficiais. A determinação das expectativas e necessidades destas partes interessadas é efetuada pelo menos uma vez por ano.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O P.PORTO enquanto instituição de ensino superior de referência, promove políticas que visam a excelência das suas atividades, em particular nas áreas de ensino/formação, de investigação e transferência do conhecimento e relações com parceiros sociais. A Política da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto assenta na definição e estabelecimento de um conjunto de políticas para os seguintes eixos:

- **Ensino e aprendizagem** – enquanto objeto primordial de uma instituição de ensino superior, mas adaptável às novas exigências das sociedades.
- **I&D, transferência de conhecimento e criação cultural e artística** – suportando o ensino e a criação de conhecimento e transferindo-o para a sociedade.
- **Comunicação e promoção institucional** – permitindo melhor comunicação interna e simultaneamente que a sociedade nos conheça e nos escolha.
- **Pessoas** – englobando a comunidade interna à instituição, nomeadamente pessoal docente, investigador, administrativo e técnico e estudantes.
- **Governança e gestão estratégica** – utilizando as melhores práticas de gestão com rigor e transparência, permitindo uma eficaz e adequada administração dos recursos disponíveis.
- **Comunidade** – dirigindo-se ao exterior da instituição, num conceito alargado de comunidade, englobando os diferentes *stakeholders* e com um empenho particular na responsabilidade social.
- **Internacionalização** – cumprindo a missão numa dupla capacidade de externalização do ensino e do conhecimento e de internalização de novos públicos.

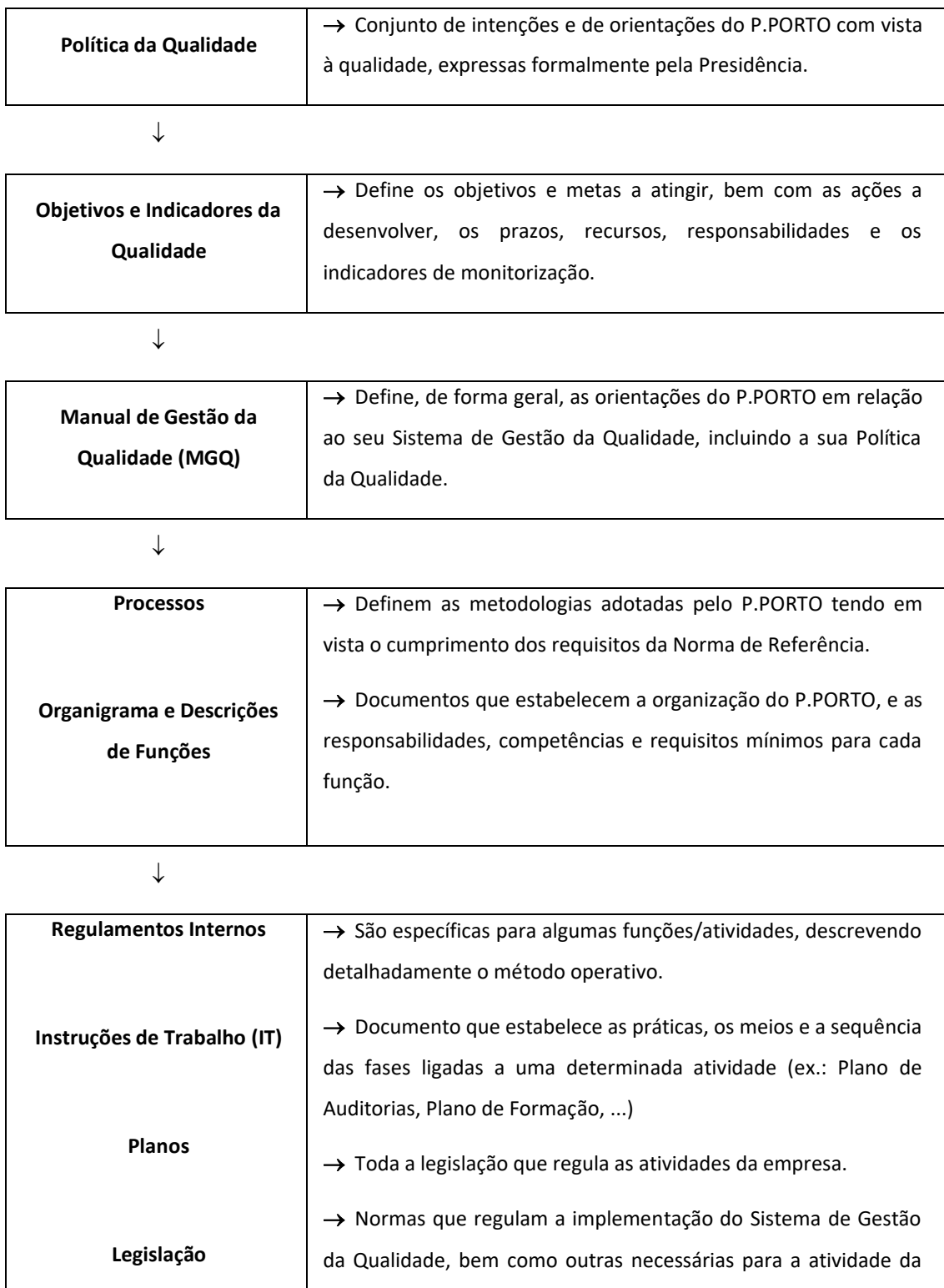
Compromete-se a assumir um compromisso com o Sistema de Gestão da Qualidade implementado:

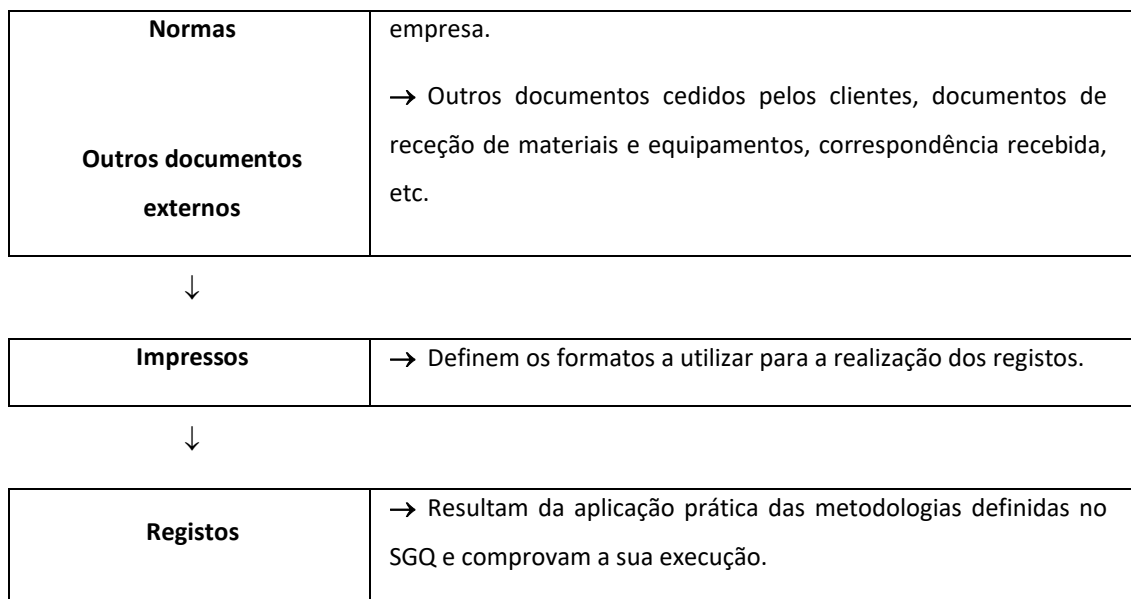
- Compreender o contexto da organização e das necessidades e expectativas das partes interessadas;
- Garantir a definição e implementação de Objetivos da Qualidade consistentes com os eixos estratégicos da Organização;
- Cumprir os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, bem como os requisitos da NP EN ISO 9001:2015;
- Assegurar a melhoria contínua da organização e dos processos.

A Presidência

3.6. Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade

A informação documentada do Sistema Gestão da Qualidade pode ser hierarquizada como se apresenta a seguir:





3.7. Contexto da organização

O Contexto Organizacional dos SC e SAS do P.PORTO é analisado a cada 5 anos no **Plano Estratégico** da instituição.

O Contexto Externo é refletido utilizando a ferramenta de gestão “Análise PESTAL”, que se foca nos fatores externos da instituição, fazendo a aproximação ao macroambiente externo à instituição. O reconhecimento dos cenários externos em que a instituição se incorpora (políticos, económicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais), reveste-se de uma extrema importância, porque permite identificar oportunidades e, por outro lado, antecipar ameaças que podem vir a afetar a instituição.

O Contexto Interno da instituição é analisado recorrendo à ferramenta estrutural de gestão “Análise SWOT”, que permite avaliar os ambientes institucionais, internos e externos, por forma a otimizar o seu desempenho. A identificação dos pontos fortes e dos pontos fracos que caracterizam a atual envolvente interna do P.PORTO, bem como a identificação das oportunidades e das ameaças da sua atual envolvente externa visam, assegurar a consciência de que tanto os elementos potenciadores da estratégia estabelecida, como os seus elementos condicionadores, respetivamente pontos fortes e oportunidades, e pontos fracos e ameaças, podem potencialmente influenciar a execução dessa estratégia.

3.8. Partes Interessadas

Foram identificadas Partes Interessadas internas e externas relevantes para a organização, e analisados os seus requisitos e expectativas. Cada Parte Interessada foi avaliada quanto à influência e impacto que têm para a organização numa escala de 3 níveis: baixo, médio e alto. De acordo com a classificação, as Partes Interessadas são representadas graficamente de forma a classificá-las como: manter satisfeita, gerir ativamente, monitorizar ou

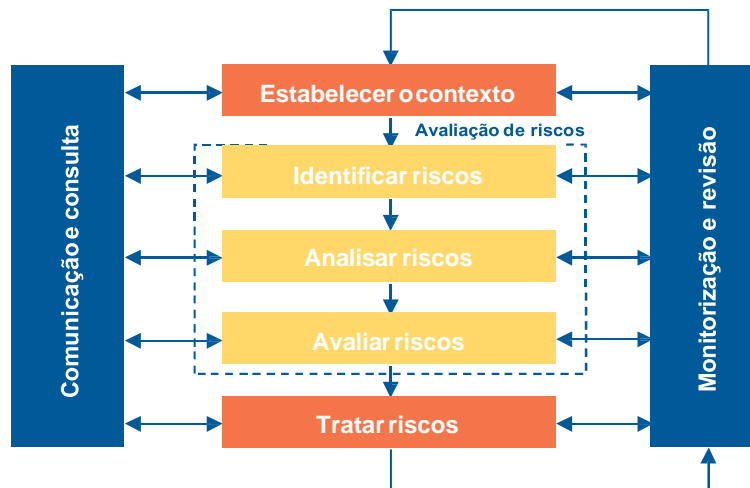
manter informada.

3.9. Gestão de Risco

A Gestão de Risco é um instrumento de gestão utilizado para a identificação, avaliação, monitorização e prevenção dos riscos que podem afetar os objetivos operacionais e estratégicos do P.PORTO, contribuindo para uma melhoria contínua da organização.

Esta abordagem do pensamento baseado em risco reúne todos os fatores suscetíveis de afetarem a concretização dos objetivos da organização e de gerarem práticas de atividades de incumprimento. Com esta metodologia pretende-se garantir um sistema de gestão que atinja os resultados pretendidos; garantir que a organização consegue alcançar consistentemente a conformidade dos serviços e a satisfação das partes interessadas; e prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis e atingir a melhoria contínua.

A implementação do SGQ no P.PORTO tem como um dos principais objetivos prevenir problemas. Para fazermos uma abordagem de risco à medida da organização, o primeiro passo foi fazer questões como: Quem são as partes interessadas dos serviços que fornecemos?; Quem paga?; Quem usa os nossos serviços?; Quem usufrui deles?; Quem é afetado por?; É a sociedade em geral?; O que se pretende do serviço fornecido?.



A metodologia de Gestão de Risco é um processo chave em qualquer organização e é um instrumento dinâmico, que será periodicamente acompanhado e atualizado. Para isso foram usados vários instrumentos de análise do risco, descritos a seguir, para dar resposta a este requisito da norma.

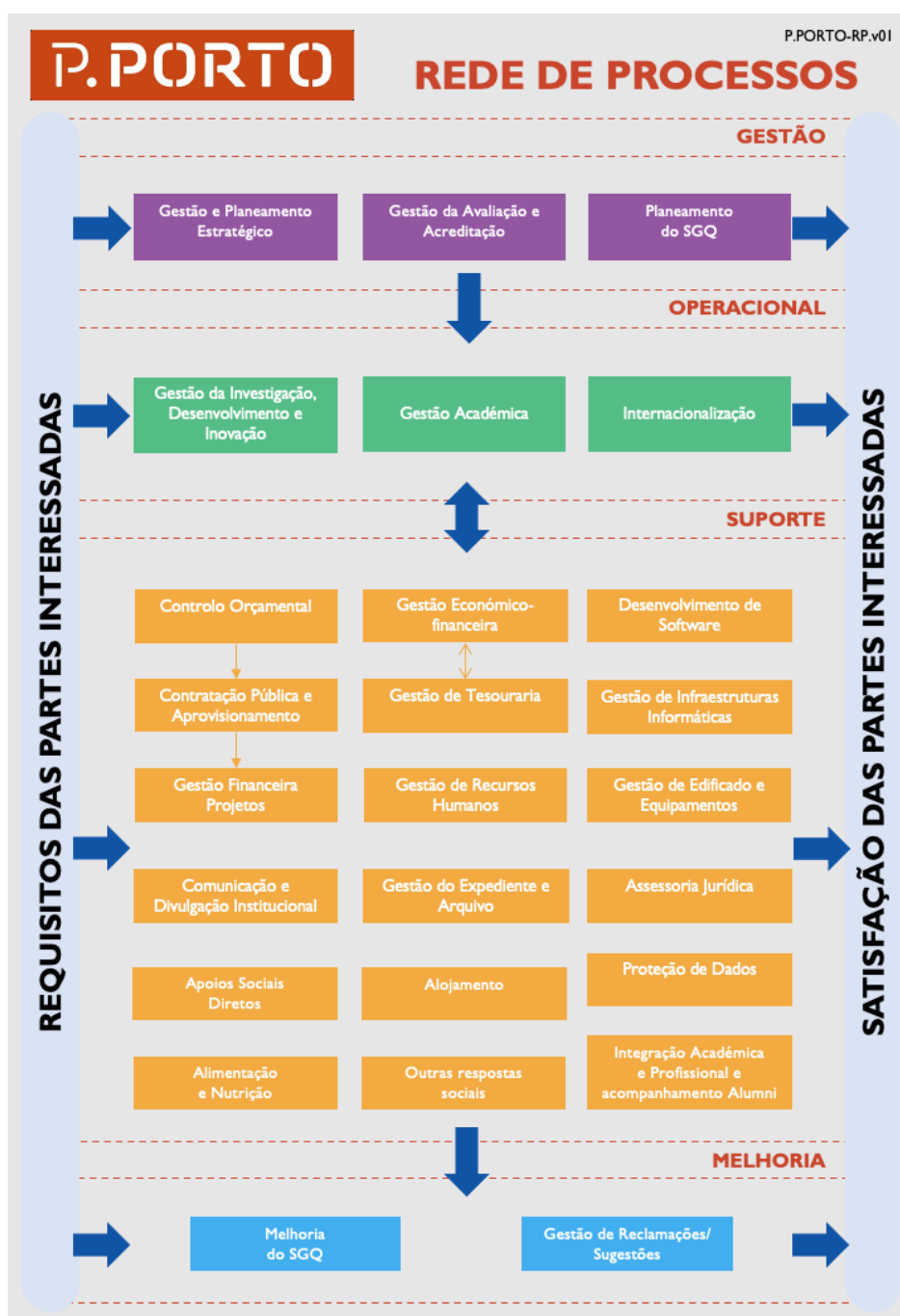
Mapa de Gestão de Riscos e Oportunidades

De forma a identificar e gerir os riscos e oportunidades com impacto no sistema de gestão da qualidade e nos resultados pretendidos, o P.PORTO fez uma monitorização, medição, análise e avaliação recorrendo a uma matriz

de gestão de risco e oportunidades. Esta matriz foi elaborada de forma a planear ações para o devido tratamento dos riscos e potenciar oportunidades; como integrar essas ações no sistema de gestão e avaliar a eficácia dessas ações.

3.8. Processos da Organização

O esquema seguinte ilustra a interação entre os vários processos do Sistema de Gestão da Qualidade:



3.9. Correspondência dos Requisitos Normativos com a Informação Documentada da Empresa

<i>REQUISITOS ISO 9001:2015</i>	PROCESSOS				OUTROS
	Gestão	Operacionais	Suporte	Melhoria	Manual de Gestão, Manual de Funções, Procedimentos e Instruções de Trabalho
4.1. Compreender a organização e o seu contexto	•				•
4.2. Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas	•				•
4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	•				•
4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	•				•
5.1. Liderança e compromisso	•				•
5.2. Política	•				•
5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais			•		•
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	•				•
6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	•				•
6.3. Planeamento das alterações				•	•
7.1. Recursos			•		•
7.2. Competências			•		•
7.3. Consciencialização			•		•
7.4. Comunicação			•		•
7.5. Informação documentada			•		•
8.1. Planeamento e controlo operacional		•			•
8.2. Requisitos para produtos e serviços		•			•
8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços		•			•
8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos			•		•
8.5. Produção e prestação do serviço		•			•
8.6. Libertação de produtos e serviços		•			•
8.7. Controlo de saídas não conformes		•			•
9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação				•	•
9.2. Auditoria interna				•	•
9.3. Revisão pela gestão	•				•
10.1. Generalidades				•	•
10.2. Não conformidade e ação corretiva				•	•
10.3. Melhoria contínua				•	•

4. TABELA DE CONTROLO DE VERSÕES

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	15-12-2020	Desenvolvimento do Manual de Gestão da Qualidade.
01	12-02-2021	Atualização da Rede de Processos.

5. CRIAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

IDENTIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	COMPILAÇÃO	SUPORTE	APROVAÇÃO	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RETENÇÃO/ELIMINAÇÃO
P.PORTO.MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	Por revisão	Digital	Presidência	Todos os colaboradores	Domus	5 anos Eliminação

