

P. PORTO

MQ

...

Manual

da Qualidade

SIGQ



ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	02
GLOSSÁRIO	05
INTRODUÇÃO	07
CAPÍTULO 1 – Natureza e âmbito do Manual da Qualidade	09
1.1 Âmbito e Estrutura	09
1.2 Elaboração e aprovação	10
1.3 Revisão, distribuição e controlo de versões	10
1.4 Documentos de referência	11
CAPÍTULO 2 – Apresentação Institucional	13
2.1 Síntese histórica	13
2.2 Missão, visão e princípios estruturantes	14
2.3 Estrutura Orgânica	15
2.4 Governação e Estratégia Institucional	16
CAPÍTULO 3 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade	19
3.1 Enquadramento	19
3.2 Organização, estrutura e responsabilidades	21
3.3 Estratégia institucional para a melhoria da qualidade	27
3.3.1 Partes interessadas	27
3.3.2 Abordagem por processos e o alinhamento entre referenciais	29
3.3.3 Melhoria contínua - PDCA e gestão de risco e oportunidades	31
CAPÍTULO 4 – Monitorização e garantia da qualidade	33
4.1 Processos Estratégicos	33
4.2 Processos Nucleares	36
4.3 Processos de Suporte	42
4.4 Sistema de Informação de suporte ao SIGQ P.PORTO	44
ANEXOS	46
Anexo 1 - Participação dos parceiros internos e externos no âmbito da Qualidade....	48
Anexo 2 – Alinhamento entre Referenciais da A3ES, documentação do P.PORTO, Processos do SIGQ P.PORTO e os Requisitos da ISO 9001:2015	52
Anexo 3 – Mapa Geral dos Processos e Procedimentos	74
Anexo 4 - Instrumentos e Mecanismos do SIGQ P.PORTO	78

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
ADD	Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente
CE	Ciclo de Estudos
CP	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
CTeSP	Curso Técnico Superior Profissional
DSD	Distribuição de Serviço Docente
ECPDESP	Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico
ENAFE	European Network for Accreditation of Engineering Education
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ESE	Escola Superior de Educação
ESEIG	Escola Superior de Estudos Industriais e Gestão
ESHT	Escola Superior de Hotelaria e Turismo
ESMAD	Escola Superior de Media Artes e Design
ESMAE	Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo
ESS	Escola Superior de Saúde
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GEP	Gabinete de Estudos e Planeamento
GOA	Gabinete de Gestão Académica
GQA	Gabinete de Qualidade e Avaliação
IES	Instituição de Ensino Superior

ISCAP	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
ISEP	Instituto Superior de Engenharia do Porto
LMS	Learning Management System
MQIP.PORTO	Manual da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
P.PORTO	Instituto Politécnico do Porto
PA&O	Plano de Atividades e Orçamento
PE	Plano Estratégico do Instituto Politécnico do Porto
PI	Partes Interessadas
PORTIC	PORTIC
RA&C	Relatório de Atividades Consolidado
RIAES	Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior
RIAES	Regime Jurídico Avaliação Ensino Superior
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SAS	Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública
SIGaQIP.PORTO	Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
SIGQIP.PORTO	Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
SP	Serviços da Presidência
UC	Unidade Curricular
UO	Unidade Orgânica
UOEI	Unidade Orgânica de Ensino e Investigação

g10

GLOSSÁRIO

Sistema de Informação do P.PORTO	Designa-se genericamente por DOMUS a plataforma comum de gestão académica e administrativa, que no ISEP se chama Portal.
Unidade Técnico-Científica	Designa-se genericamente por Unidade Técnico-científica as áreas científicas, áreas técnico-científicas, unidades técnico-científicas e os departamentos.
Responsável de Unidade Curricular	Designa-se genericamente por responsável de unidade curricular os coordenadores, regentes e responsáveis de unidade curricular.
Responsável de ciclo de estudos	Designa-se genericamente por responsável de ciclo de estudos os diretores e coordenadores de ciclos de estudos.
Responsável da Unidade Técnico-científica	Designa-se genericamente por responsável de Unidade Técnico-científica os coordenadores de áreas científicas, áreas técnico-científicas, unidades técnico-científicas e de departamentos.
Unidades de Investigação (UI)	Designa-se genericamente por Unidade de Investigação, os grupos, unidades e centros de investigação do P.PORTO.
Unidade Orgânica (UO)	Designa-se genericamente por Unidade Orgânica o conjunto composto pelas Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação, os Serviços de Ação Social e os Serviços da Presidência do P.PORTO.
Unidade Orgânica de Ensino e Investigação (UOEI)	Designa-se genericamente por Unidade Orgânica de Ensino e Investigação as Escolas do P.PORTO.
Estrutura Local para a Qualidade e Avaliação	Estas estruturas são designadas por Estruturas Locais de Garantia da Qualidade ou Conselho/Comissão para a Avaliação e Qualidade, dependendo da UOEL.
Comissão de Curso	Estruturas de caráter Pedagógico também designada por Conselho de Curso, dependendo da UOEL.



INTRODUÇÃO

A garantia da qualidade assumiu-se como fator principal do desenvolvimento do ensino superior, tendo-se tornado um princípio-base subjacente ao Espaço Europeu de Ensino Superior e à concretização do Processo de Bolonha.

Em Portugal, a Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, alterada pela Lei n.º 94/2019, de 4 de setembro, aprovou o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RJAES) e, no seu art.º 5.º, definiu como objetivos da avaliação da qualidade:

- a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior;
- b) Prestar informação fundamentada à sociedade sobre o desempenho das instituições de ensino superior;
- c) Desenvolver uma cultura institucional interna de garantia da qualidade;
- d) Facilitar o reconhecimento de instituições e graus académicos e da mobilidade a nível europeu.

Por outro lado, no art.º 17.º daquele preceito legal, é definido que “os estabelecimentos de ensino superior devem:

- a) Adotar, em função da respetiva missão, uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como os procedimentos adequados à sua prossecução;
- b) Empenhar-se, através de medidas concretas, no desenvolvimento de uma cultura da qualidade e da garantia da qualidade na sua atividade;
- c) Desenvolver e pôr em prática uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade.”

A Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) deu início, em 2012, às auditorias de certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das Instituições Ensino Superior (IES).

O Instituto Politécnico do Porto (P.PORTO), num compromisso constante com a qualidade, criou um sistema integrado de gestão da qualidade capaz de promover a melhoria contínua e o desempenho ao nível transversal da Instituição, estabelecendo:

1. Uma política para a garantia da qualidade, designada por **Política de Gestão**, numa visão integrada de um sistema de gestão e compromisso global assumido pelos Órgãos, Comunidade Interna e Externa.
2. Um **posicionamento e estratégia** de desenvolvimento focados nas pessoas, a nível interno e externo, e nos territórios, nomeadamente através da concretização programática assente nos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.
3. Um **modelo de gestão** baseado em processos que contemplam as entradas, saídas, principais atividades, recursos, medição e melhoria contínua, na certeza de um funcionamento harmonioso e virtuoso do ciclo integral de gestão integrado numa rede global de agentes e parceiros.

O desenvolvimento dos três pilares-base enunciados – Posicionamento e Estratégia; Política de Gestão; Modelo de Gestão – é concretizado num Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, descrito e apresentado no presente Manual da Qualidade, documento estruturante da gestão do P.PORTO.

C.1

NATUREZA E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE

1.1 ÂMBITO E ESTRUTURA

O MQ|P.PORTO é o documento que, alinhado com os referenciais internacionais definidos pela *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) e com os referenciais definidos no quadro normativo da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) se assume como o documento que descreve os princípios de funcionamento e de organização do SIGQ|P.PORTO, bem como os diversos intervenientes, os processos e os procedimentos adotados para a garantia da qualidade.

É o documento que garante o cumprimento dos requisitos da qualidade, bem como o compromisso efetivo com a melhoria contínua nas áreas da missão institucional. O SIGQ|P.PORTO, por seu lado, abarca o universo P.PORTO, em clara articulação com os Subsistemas de Gestão da Qualidade específicos das Unidades Orgânicas (UO) que o integram – Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação (UOEI), Serviços da Presidência (SP) e Serviços de Ação Social (SAS) – abrangendo todas as áreas de missão institucional.

O SIGQ|P.PORTO abrange toda a Instituição, tendo como âmbito:

- A implementação, manutenção e melhoria dos mecanismos internos de garantia da qualidade, em todas as áreas de missão do universo P.PORTO, de acordo com os referenciais definidos no quadro normativo da A3ES;

- A gestão da qualidade das atividades desenvolvidas no âmbito dos SP e dos SAS em conformidade com os referenciais definidos no quadro normativo da norma NP EN ISO 9001: 2015.

Considerando a dimensão, complexidade e estrutura estatutária do P.PORTO, o SIGQ|P.PORTO está construído numa dimensão multinível, sendo que cada UO detém um Subsistema de Gestão, tendo em consideração a necessária estrutura organizacional interna e a especificidade das áreas do conhecimento, as quais determinam realizações processuais alinhadas e harmoniosas no seu todo. Assim, estes subsistemas, certificados ou não, estão alinhados com os princípios definidos no SIGQ|P.PORTO e fornecem inputs para a análise global do desempenho dos processos do sistema. O alinhamento dos subsistemas com o SIGQ|P.PORTO, bem como a estrutura global de suporte apresentam uma coerência sólida e reconhecida, sendo determinante para alimentar o sistema e o seu ciclo virtuoso de gestão.

O MQ|P.PORTO é, assim, um documento e um instrumento de gestão partilhada, construído com a participação de todas as UOEI, devendo, deste modo, ser assumido como nuclear para a melhoria do desempenho global do P.PORTO, ao nível da eficácia e da eficiência no cumprimento da sua missão e da satisfação dos estudantes e restantes partes interessadas.

O MQ|P.PORTO apresenta a seguinte estrutura:

- Capítulo 1** – apresentação geral e a natureza e âmbito do Manual da Qualidade;
- Capítulo 2** – apresentação institucional fazendo referência à síntese histórica e à missão, visão e princípios estruturantes, estrutura orgânica e governação e estratégia institucional;
- Capítulo 3** – enquadramento geral do SIGQ, os princípios orientadores para a garantia da qualidade, as estruturas, organização e responsabilidades no âmbito do SIGQ e estratégia institucional para a melhoria da qualidade;
- Capítulo 4** – informação relativamente à monitorização e garantia da qualidade do SIGQ|P.PORTO.

1.2 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

A responsabilidade pela elaboração e verificação do MQ|P.PORTO é da Comissão do SIGaQ|P.PORTO, sendo a sua aprovação da responsabilidade do Presidente do P.PORTO.

1.3 REVISÃO, DISTRIBUIÇÃO E CONTROLO DE VERSÕES

A Comissão do SIGaQ|P.PORTO procede à atualização do MQ|P.PORTO sempre que se justifique a introdução de alterações resultantes de modificações no universo da Instituição e no próprio SIGQ|P.PORTO.

Esta revisão do MQ|P.PORTO pode ser realizada na globalidade ou apenas em alguns pontos específicos. As versões atualizadas, decorrentes de uma revisão/atualização do MQ|P.PORTO, são registadas no quadro de controlo de versões que consta no final do documento.

A versão atual do MQ|P.PORTO encontra-se disponível no portal (<https://domus.ipp.pt/>) a utilizadores registados e na página da internet do P.POR-

TO (<https://www.ipp.pt/>), em acesso livre, sendo amplamente divulgada por toda a comunidade interna, através de meios eletrónicos. A impressão e cópias locais do Manual obtidas a partir do portal e/ou da página da internet são consideradas cópia não controlada.

1.4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

A presente versão MQ|P.PORTO foi elaborada considerando os seguintes referenciais:

- Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, com a republicação das sucessivas alterações através do Decreto-Lei n.º 27/2021, de 15 abril e do Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto;
- Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que estabelece o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 94/2019, de 4 de setembro;
- Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e respetiva alteração Lei n.º 16/2023, de 10 abril;
- Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, que institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior;
- Despacho normativo n.º 5/2009, de 2 de fevereiro, que aprova e publica os Estatutos do Instituto Politécnico do Porto, revistos e republicados pelo Despacho normativo n.º 17/2019, de 19 de junho;
- *Glossário da A3ES, A3ES;*
- *Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos*, abril 2010, A3ES;
- *Manual para Auditoria dos Sistemas Internos da Qualidade*, v1.4, janeiro 2020. A3ES;
- *Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino*

Superior, versão de outubro de 2016 adaptada aos ESG 2015, A3ES;

- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, Endorsed by the BFUG. 2015. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), European University Association (EUA), European Students' Union (ESU), European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE), Education International (EI), BUSINESSEUROPE, European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR). Brussels;
- *NP EN ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário*. 2015. CT 080 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade. Instituto Português da Qualidade. Lisboa;
- *NP EN ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos*. 2015. CT 080 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade. Instituto Português da Qualidade. Lisboa;
- *NP EN ISO 19011:2019 – Auditorias a sistemas de gestão*. 2019. CT 080 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade. Instituto Português da Qualidade. Lisboa.



APRESENTAÇÃO

INSTITUCIONAL

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 art.º 3.º dos respetivos Estatutos, homologados pelo Despacho Normativo n.º 5/2009, publicado no Diário da República, 2.ª Série, N.º 22, de 2 de fevereiro de 2009, alterado pelos Despachos Normativos n.º 6/2016, de 20 de julho, e n.º 17/2019, de 19 de junho.

Nos termos do art.º 47.º dos Estatutos do Politécnico do Porto, todas as Escolas gozam, nas suas áreas específicas de intervenção e no âmbito dos cursos instituídos, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural e administrativa. Apenas o Instituto Superior de Engenharia (ISEP), cumprindo com os critérios definidos na Portaria n.º 485/2008, de 24 de abril, possui reconhecida a sua autonomia financeira (Despacho n.º 7936/2009, de 9 de março, MCTES).

2.1 SÍNTESE HISTÓRICA

As raízes do Politécnico do Porto remontam a um passado bem distante, revelando uma capacidade constante de resposta aos novos desafios educativos que se foram colocando à sociedade portuguesa. Em 1852, é fundada a Escola Industrial do Porto, mais tarde designada por Instituto Industrial e Comercial do Porto. Em 1886, o Instituto Industrial e o Instituto Comercial separam-se formalmente. As designações, tal como as conhecemos atualmente, só acontecem passado 60 anos. Em 1975, o Instituto Industrial do Porto dá origem ao Instituto Superior de Engenharia do Porto, integrando o ensino universitário, e, em 1976, o mesmo acontece com o Instituto Comercial,

originando o Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Em 1985, é fundado o Instituto Politécnico do Porto, integrando inicialmente duas UO recém-criadas: a Escola Superior de Educação (ESE), que se inscreve numa tradição de formação de professores e que tem origem nas Escolas Normais do Porto, que entraram em funcionamento em 1882; e a Escola Superior de Música, que se inscreve numa tradição de formação de músicos com origem no Conservatório de Música do Porto, fundado em 1917, e que ganhou, em 1994, a designação Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo (ESMAE), com o objetivo de integrar

outras formas de arte além da música. Em 1988, dá-se a integração do Instituto de Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP) e do Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), institutos que passaram para o subsistema politécnico. Dois anos depois, em 1990, é o ano da criação da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG) em dois polos, Póvoa de Varzim e Vila do Conde. Só em 2001 se dá a junção desta Escola num único e novo polo, na fronteira entre os concelhos de Vila do Conde e Póvoa de Varzim. Em 1999, dá-se a criação da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) e em 2006 a integração da Escola Superior de Saúde (ESS).

Em 2016, o P.PORTO racionalizou a sua oferta formativa, ajustando-a aos clusters de referência para o ensino e formação do P.PORTO e das suas UOEL. É neste quadro que a ESEIG foi transformada em Escola Superior de Hotelaria e Turismo (ESHT), criando-se uma UO diferenciada e autónoma no domínio do turismo e hotelaria. Simultaneamente, também em Vila do Conde, foi criada a Escola Superior de Media Artes e Design (ESMAD), onde se passou a concentrar a oferta formativa do P.PORTO nestes domínios.

Como resultado deste longo processo de consolidação, o Politécnico do Porto tem atualmente oito Escolas distribuídas por três campi, onde diariamente estudam, investigam, ensinam e inovam milhares de pessoas.

O portefólio formativo do P.PORTO compreende um leque variado de ciclos de estudos de 1.º ciclo (Licenciatura) e de 2.º ciclo (Mestrado), enquadrados nos seus clusters formativos: Artes; Ciências Empresariais; Educação; Engenharia; Hotelaria e Turismo; Media e Design; Saúde. Fazem ainda parte do portefólio um conjunto diversificado de cursos não conferentes de grau, nomeadamente: cursos de pós-graduação; Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP); cursos livres, cursos de curta duração e de formação contínua.

No que respeita à investigação, a Instituição possui diversas unidades de Investigação e Desenvolvimento (I&D), avaliadas positivamente e financiadas

pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), distribuídas pelas suas UOEL, tendo vindo a realizar uma política ativa de incremento da investigação.

2.2 MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES

MISSÃO

O P.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.

VISÃO E PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES

Num compromisso com a missão estatutária e a visão definida no Programa de Ação, define-se como Visão a ambição de “*um P.PORTO que reforce a sua génese agregadora, valorizando o conhecimento vivo e atual, que respeita o seu percurso centenário e contemporâneo, com ambição e determinação comprometidas, assentes num posicionamento orientado para a transformação e para a intervenção na sociedade, numa atitude de contínua renovação e com a motivação das pessoas e dos parceiros que integram a sua Comunidade*”.¹

Pertencer à comunidade do P.PORTO implica, assim, assumir um conjunto de princípios estruturantes e fundamentais à concretização da sua missão e ao seu posicionamento estratégico (Figura 1).

¹ Programa de Ação 2022-2026: Fazer o Futuro. Paulo A. Pereira. novembro 2021. p.13

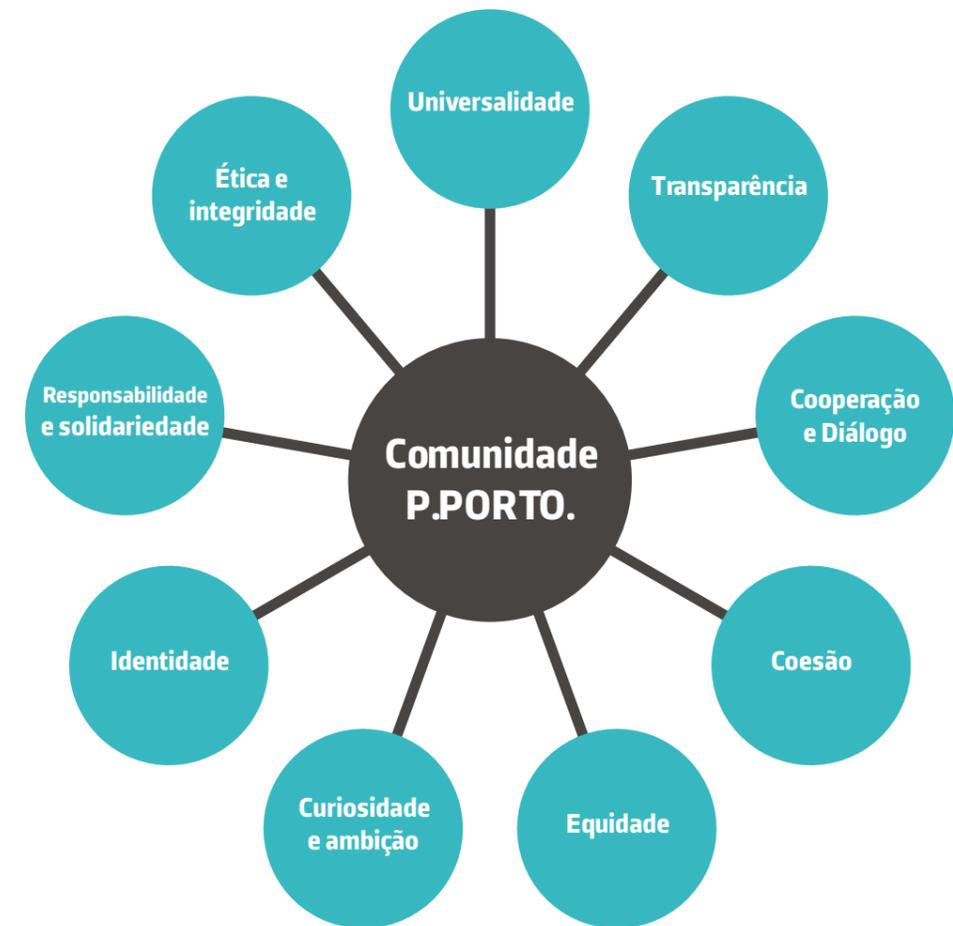


Figura 1 – Princípios estruturantes da visão do P.PORTO

2.3 ESTRUTURA ORGÂNICA

O P.PORTO adotou, após 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 que o integram. A governação do P.PORTO é exercida por quatro Órgãos máximos: Conselho Geral, Presidente, Conselho de Gestão e Conselho Académico. A estrutura hierárquica é constituída por Órgãos e outras Estruturas de Governo, UOEL e Serviços, cuja designação identifica as funções que desempenham, nomeadamente os SP e os SAS, conforme indicado no organograma funcional apresentado na Figura 2.

O P.PORTO integra atualmente, na sua estrutura, oito UOEL, localizadas em três campi:

Campus 1, localizado no Porto, onde se situa o ISCAP, o ISEP, a ESS e a ESMAE;

Campus 2, localizado na linha fronteiriça entre Póvoa de Varzim e Vila do Conde, que acolhe a ESHT e a ESMAD;

Campus 3, localizado na região do Tâmega e Sousa, em Felgueiras, que integra a ESTG.

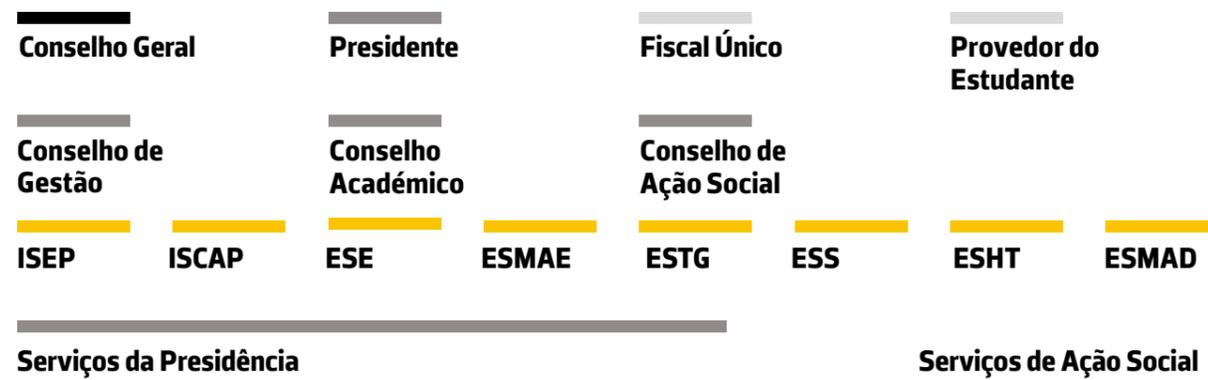


Figura 2 – Organograma funcional do P.PORTO

2.4 GOVERNAÇÃO E ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL

O P.PORTO, quer na sua dimensão, quer na diversidade da sua oferta formativa e áreas de conhecimento e valor, torna necessário que o modelo geral de governação permita uma célere e eficaz gestão dos seus recursos, projetando-o na liderança dos mais recentes desafios societais. Nesta resposta, a Instituição aposta permanentemente no desenvolvimento de uma estratégia de crescimento inteligente, sustentável e resiliente, baseado no reforço da capacidade de produção e disseminação de conhecimento, na inovação e na transformação tecnológica e digital.

O Programa de Ação sufragado pelo Conselho Geral, em 2022, deu início a um novo ciclo de planeamento estratégico e, conseqüentemente, a um renovado acompanhamento e avaliação da atividade do P.PORTO, pelo que se impôs a definição de um princípio de governação e ação estratégica.

O modelo de governo definido garante a implementação das melhores práticas na organização, no respeito pelas autonomias, com uma visão de Grupo coesa. Este modelo visa implementar ações que alcancem a excelência nas áreas de missão, no seio da rede neuronal de agentes de impacto em que o P.PORTO está inserido – estudantes, trabalhadores e parceiros – através da organização interna, da conformidade

legal e regulamentar da sua atuação, assim como da sua relação com a Comunidade.

A Política de Gestão do P.PORTO é abrangente na sua génese e focada na sua atuação, é um modo de Ser, Estar e Atuar perante o desafio permanente da sua missão. Desta forma, a política concretiza-se nas seguintes orientações estratégicas:

- Promover uma cultura institucional interna de garantia da qualidade nas áreas de missão;**
- Fomentar o envolvimento de todos os membros da comunidade académica na melhoria contínua dos diversos âmbitos de atuação da Instituição, permitindo, assim, concretizar, de um modo eficaz, o SIGQ|P.PORTO;**
- Concretizar uma ação alinhada com as necessidades societais;**
- Adotar uma perspetiva colaborativa e aberta com as entidades oficiais, com os setores empresarial e social, público e privado;**
- Potenciar a colaboração interinstitucional e a ligação com a comunidade, num compromisso de responsabilidade social;**
- Contribuir com o conhecimento como alavanca de desenvolvimento regional e nacional;**

- Aprofundar o desenvolvimento e a projeção do conhecimento a nível internacional;**
- Garantir uma política de responsabilidade, legalidade e sustentabilidade futura, centrada numa sociedade moderna e mais justa.**

- Promoção do espaço global de ação e projeção da língua portuguesa como língua de ciência;
- As pessoas no centro da ação;
- Projeção e aplicação do conhecimento no quadro de desenvolvimento económico e social;
- Cultura, desporto e bem-estar.

Na operacionalização desta política, o princípio de governação e gestão estratégica adotado baseia-se numa estrutura essencial ao cumprimento da missão institucional, orientada por sete Eixos de Ação Estratégica (PE 2022-2026) e, por sua vez, por um conjunto de Linhas de Desenvolvimento e Objetivos Estratégicos, corporizados anualmente no Plano de Atividades e Orçamento (PA&O) do P.PORTO.

O modelo de governação desenvolve-se, assim, nos seguintes Eixos de Ação Estratégica:

- Governação e gestão estratégica;
- Qualidade e diversidade formativas para uma instituição de referência nacional e internacional;
- Investigação de excelência como promotora de inovação e de desenvolvimento científico, tecnológico e artístico-humanístico;

Neste contexto, o compromisso com a garantia da qualidade é preconizado, desde logo, pela criação de um modelo de governação que privilegie um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ) e a definição da Política de Gestão. A transposição da estratégia institucional para um modelo organizacional responde aos referenciais internacionais e nacionais, preconizados pela A3ES e pela ISO 9001:2015, identificando responsabilidades, proporcionando uma monitorização e revisão periódicas e uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. O compromisso com a qualidade é global, emergindo da missão, visão, princípios estruturantes e estratégia partilhados pela Instituição, consubstanciando um modelo de governação participativo e aberto, que se pretende ilustrar esquematicamente na Figura 3.



Figura 3 – Modelo de governação e estratégia institucional

Q

SISTEMA INTEGRADO

DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 ENQUADRAMENTO

O modelo integrado de gestão da qualidade tem um papel fundamental na organização da Instituição, tendo como base de gestão estratégica o Programa de Ação.

Este modelo, no cumprimento dos normativos legais, assenta em documentos de gestão e de orientação estratégica – Plano Estratégico (PE), Manual da Qualidade (MQ) e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) –, bem como na interação com as partes interessadas (externas e internas) e no alinhamento com os referenciais da A3ES e os requisitos da norma ISO 9001:2015.

O referido modelo fundamenta-se, ainda, na criação de uma estrutura organizativa orientada por macroprocessos – estratégicos, nucleares e de suporte –, que interagem entre si, abrangendo, de forma sistemática, todas as atividades relevantes da instituição. Estruturam-se em processos e subprocessos, suportados por procedimentos que indicam as principais atividades a desenvolver.

As entidades externas mais relevantes, assim como as internas, nas quais se incluem as UOEI, são elementos fundamentais do ciclo de gestão, seja na elaboração do Plano Estratégico, seja na concretização efetiva e operacionalização do PA&O, sendo, por isso, elementos importantes na avaliação do desempenho institucional, conforme evidenciado na Figura 4. A ligação às UOEI é assim efetuada através do alinhamento ao nível macro, nos objetivos estratégicos, na política de gestão e na definição e organização por processos, e ao nível micro, através da monitorização do desempenho global do SIGQ|P.PORTO.



Figura 4 - Modelo global do SIGQ|P.PORTO

Assim, o SIGQ|P.PORTO contribui para o desenvolvimento estratégico da instituição, no quadro da melhoria contínua, tendo como principais objetivos:

- Identificar os processos, a sua organização e interação;
- Especificar, nos processos de garantia da qualidade, as responsabilidades de todos os órgãos, nos diferentes níveis de gestão;
- Definir os processos de melhoria contínua, incluindo a sua monitorização;
- Estabelecer a participação das partes interessadas – estudantes, pessoal docente e não docente, investigadores e entidades externas;
- Definir o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Garantir a disponibilização de recursos e de informações necessários para o suporte e a monitorização dos processos;
- Determinar os mecanismos para a melhoria contínua do sistema, sua monitorização e revisão;
- Identificar os riscos e as oportunidades subjacentes às atividades e aos processos, promovendo uma reflexão constante, procurando evitar ou minimizar os riscos;
- Disponibilizar a informação, procurando a análise e a sistematização de dados, bem como a informação pública.

3.2 ORGANIZAÇÃO, ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES

O SIGQ|P.PORTO é da responsabilidade do Presidente do P.PORTO, sendo coordenado ao nível da gestão da qualidade pelo Vice-Presidente do P.PORTO para a área e, ao nível das UOEI, pelos elementos da gestão com o pelouro para a qualidade e avaliação, sendo ainda assente em unidades e estruturas gerais, nomeadamente:

- Comissão do SIGQ|P.PORTO;
- Estruturas locais para a qualidade e avaliação nas UOEI;
- Gestor do processo, responsáveis operacionais e estruturas orgânicas de apoio;
- Estruturas de apoio logístico e operacional do sistema do P.PORTO (Gabinete de Qualidade e Avaliação - GQA; Gabinete de Estudos e Planeamento - GEP).

Compete à Comissão do SIGQ|P.PORTO:

- Conceber, orientar e acompanhar a realização de processos de avaliação da qualidade, considerados necessários para o desenvolvimento integrado e sustentado da instituição, nomeadamente ao nível do ensino, da produção e da transferência de conhecimento, inovação e dos serviços;
- Propor para aprovação do Presidente do P.PORTO as atualizações do Manual da Qualidade do P.PORTO, sempre que tal seja considerado relevante;
- Zelar pela evolução dos procedimentos e instrumentos do SIGQ|P.PORTO;
- Analisar e interpretar os dados da avaliação, obtidos pelos processos e instrumentos previamente concebidos, de modo a contribuir para o desenvolvimento sustentado do

P.PORTO, designadamente através da formulação de recomendações para a melhoria institucional;

- Promover a identificação e difusão de boas práticas, de modo a desenvolver e consolidar a Cultura da Qualidade do P.PORTO;
- Organizar e promover a divulgação dos processos e dos resultados de avaliação junto dos públicos a que se destinam (internos e/ou externos);
- Analisar o funcionamento do Sistema, aprovar os relatórios de apreciação e apresentá-los ao Presidente do P.PORTO;
- Articular a atividade desenvolvida nas estruturas para a Qualidade e Avaliação das UOEI e Serviços do P.PORTO, promovendo a sua interação e potenciando sinergias;
- Propor à aprovação dos órgãos competentes a criação de estruturas institucionais de apoio à concretização da Política de Gestão do P.PORTO.

A Comissão do SIGQ|P.PORTO é composta pelos seguintes elementos:

- Presidente do P.PORTO, que preside (ou em quem este delegar);
- Vice-Presidente e/ou Pró-Presidente do P.PORTO para a área;
- Um elemento de cada uma das UOEI, indicado pelo Presidente desta;
- Dois estudantes designados pelo conjunto dos Presidentes das Associações de Estudantes do P.PORTO;
- Administrador do P.PORTO;
- Administrador dos SAS|P.PORTO;
- Um elemento do GQA e um elemento do GEP.

Relativamente ao funcionamento, de acordo com o Regimento da Comissão, estão previstas reuniões semestrais e reuniões extraordinárias por decisão do respetivo Presidente da Comissão SIGaQ|P.PORTO. O Presidente da Comissão do SIGaQ|P.PORTO pode convidar a participar nas reuniões outros elementos (internos ou externos), sempre que a sua participação seja considerada pertinente para as matérias em discussão.

O GQA e o GEP funcionam como centro de apoio logístico e operacional do sistema de acordo com as competências definidas no Regulamento Orgânico dos

Serviços da Presidência e da Ação Social do P. PORTO (Despacho P.PORTO/P-028/2022, de 20 junho).

Compete às estruturas locais para a qualidade e avaliação, existentes nas UOEL, promover a participação e a discussão locais, na respetiva UO, assegurando o envolvimento de estudantes, docentes, investigadores e trabalhadores não docentes na promoção da melhoria contínua e na dinamização local do SIGQ|P.PORTO.

As funções e as responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão e demais estruturas no domínio específico da qualidade, para implementação e manutenção do SIGQ|P.PORTO, são especificadas no Quadro 1.

Quadro 1. Funções e responsabilidades dos Órgãos de Governo e demais estruturas do P.PORTO no domínio da qualidade

Órgão/Estrutura	Responsabilidade
<p>Conselho Geral</p> <p>Estatutos do P.PORTO – Despacho Normativo n.º 17/2019, Diário da República, 2.ª série, n.º 116, 19 de junho de 2019. (art.º 17.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aprovar as alterações dos Estatutos; Elaborar e aprovar o regulamento do Provedor do Estudante; Designar o Provedor do estudante, mediante proposta das Associações de Estudantes do P.PORTO; Elaborar e aprovar um código de direitos e deveres dos estudantes do P.PORTO, com a colaboração do Provedor do Estudante e após parecer das Associações de Estudantes do P.PORTO; Elaborar e aprovar um regulamento disciplinar dos estudantes, com a colaboração do Provedor do Estudante e após parecer das Associações de Estudantes do P.PORTO; Elaborar e aprovar o regime de prescrições, ouvidos os Presidentes e Conselhos Pedagógicos das UOEL e as Associações de Estudantes do P.PORTO; Emitir parecer sobre as medidas a adotar pelo Presidente do Instituto, em caso de funcionamento anormal de uma Escola, por ação ou omissão dos respetivos órgãos; Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Presidente do P.PORTO; Aprovar as linhas gerais de orientação nos planos científico, pedagógico, financeiro e patrimonial; Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual de atividades, do Instituto; Criar, transformar ou extinguir Escolas, mediante autorização prévia do Ministro da Tutela; Aprovar a proposta de orçamento do Instituto;

Órgão/Estrutura

Responsabilidade

Conselho Geral

Estatutos do P.PORTO – Despacho Normativo n.º 17/2019, Diário da República, 2.ª série, n.º 116, 19 de junho de 2019. (art.º 17.º)

- Aprovar o número máximo de docentes, investigadores e outro pessoal, qualquer que seja o regime aplicável, afeto a cada Escola, exceto a contratação de pessoal em regime de contrato individual de trabalho, cujos encargos sejam satisfeitos exclusivamente através de receitas próprias, incluindo nestas as referentes a projetos de investigação e desenvolvimento, qualquer que seja a sua proveniência Instituto;
- Fixar o valor das propinas devidas pelos estudantes;
- Propor ou autorizar, conforme o disposto na lei, a aquisição, a alienação, a permuta, a oneração de património imobiliário do Instituto ou a cedência do direito de superfície, bem como as operações de crédito.

- Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação, estabelecendo mecanismos regulares de autoavaliação;
- Elaborar e apresentar ao Conselho Geral as propostas de:
 - Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato;
 - Linhas gerais de orientação do P.PORTO nos planos científico e pedagógico;
 - Plano e relatório anuais de atividades.
 - Orçamento e contas anuais consolidados, acompanhados do parecer do Fiscal Único.
 - Número máximo de docentes, investigadores e outro pessoal, qualquer que seja o regime aplicável, afeto a cada Escola, exceto a contratação de pessoal em regime de contrato individual de trabalho cujos encargos sejam satisfeitos exclusivamente através de receitas próprias, incluindo nestas as referentes a projetos de investigação e desenvolvimento, qualquer que seja a sua proveniência;
 - Criação, transformação ou extinção de Escolas;
 - As propinas devidas pelos estudantes;
 - Aprovar a criação, suspensão e extinção de ciclos de estudo conferentes de grau e conducentes ao diploma de técnico superior profissional, ouvidas as Escolas, nos termos da lei;
- Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições, nos ciclos de estudos conferentes de grau e conducentes ao diploma de técnico superior profissional, mediante proposta dos Presidentes das Escolas;
- Superintender na gestão académica;
- Superintender a avaliação de docentes, investigadores, discentes e pessoal não docente e não investigador;
- Decidir, sob proposta do Conselho Técnico-Científico de cada Escola, a composição de júris de concursos de provas académicas, nos casos previstos no estatuto da carreira docente do ensino superior politécnico
- Instituir prémios escolares.

Presidente

Estatutos do P.PORTO – Despacho Normativo n.º 17/2019, Diário da República, 2.ª série, n.º 116, 19 de junho de 2019. (art.º 27.º)

Órgão/Estrutura**Responsabilidade****Presidente**

Estatutos do P.PORTO –
Despacho Normativo n.º 17/2019,
Dário da República, 2.ª série, n.º
116, 19 de junho de 2019.
(art.º 27.º)

- Aquisição ou alienação de património imobiliário do Instituto e de operações de crédito;
- Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei e dos Estatutos;
- Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas, por sua iniciativa ou de uma Escola, após parecer favorável do Conselho Académico;
- Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos Estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar das Escolas no âmbito das suas competências próprias;
- Exercer o poder disciplinar, sendo necessário parecer favorável do Conselho Geral no que se refere à aplicação de penas graves.

Conselho de Gestão

Estatutos do P.PORTO –
Despacho Normativo n.º 17/2019,
Dário da República, 2.ª série, n.º
116, 19 de junho de 2019.
(art.º 28.º)

- Conduzir a gestão administrativa, patrimonial e financeira do P.PORTO, bem como a gestão de recursos humanos, sendo-lhe aplicada a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa, sem prejuízo das autonomias atribuídas às Escolas pelos Estatutos;
- Fixar as taxas e emolumentos.

Conselho Académico

Estatutos do P.PORTO –
Despacho Normativo n.º 17/2019,
Dário da República, 2.ª série, n.º
116, 19 de junho de 2019.
(art.º 30.º)

- Elaborar e aprovar:
 - a) As regras gerais, no plano pedagógico, atendendo às linhas orientadoras aprovadas pelo Conselho Geral;
 - b) As linhas gerais em matéria de autoavaliação institucional e dos cursos, tendo em vista a sua certificação e acreditação.
- Emitir parecer sobre:
 - c) A proposta de plano estratégico de médio prazo;
 - d) As propostas de criação, modificação, suspensão e extinção de cursos;
 - e) As propostas de criação, transformação, cisão, fusão ou extinção de Escolas.

Conselho de Ação Social

Estatutos do P.PORTO –
Despacho Normativo n.º 17/2019,
Dário da República, 2.ª série, n.º
116, 19 de junho de 2019.
(art.º 36.º)

- Aprovar a forma de aplicação da política de ação social escolar;
- Fixar e fiscalizar o cumprimento das normas de acompanhamento que garantam a funcionalidade dos respetivos serviços;
- Dar parecer sobre o relatório de atividades, bem como sobre os projetos de orçamento para o ano económico seguinte e os planos de desenvolvimento de médio prazo para a ação social;
- Propor mecanismos que garantam a qualidade dos serviços prestados e definir os critérios e os meios para a sua avaliação

Órgão/Estrutura**Responsabilidade****Provedor do estudante**

Estatutos do P.PORTO –
Despacho Normativo n.º 17/2019,
Dário da República, 2.ª série, n.º
116, 19 de junho de 2019.
(art.º 39.º)

- Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e emitir recomendações aos órgãos competentes, aos docentes e aos serviços do Instituto ou das Escolas, com vista à correção de atos lesivos dos direitos dos estudantes, e à melhoria dos serviços que lhes são prestados;
- Emitir recomendações e fazer propostas de elaboração de novos regulamentos ou de alteração dos regulamentos em vigor, tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar;
- Recomendar ações a desenvolver para a melhoria da qualidade do processo de ensino/aprendizagem.
- Contribuir para a elaboração de um regulamento disciplinar dos estudantes;
- Contribuir para a elaboração de um código de direitos e deveres dos estudantes.

Encarregado de Proteção**de dados (DPO)**

Despacho
P.PORTO/P-055/2018, de 22 de
maio de 2018.
(Carta de missão)

- Informar e aconselhar os utilizadores do P.PORTO sobre as obrigações decorrentes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;
- 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 lhes assistem nesta matéria;
- Cooperar e assumir-se como ponto de contacto do P.PORTO com a Autoridade de Controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

Responsável pela Segurança**do Ciberespaço (CISO)**

Despacho P.PORTO/P-034/2021,
de 28 de outubro de 2021

- Dar cumprimento à gestão do conjunto das medidas adotadas em matéria de requisitos de segurança e de notificação de incidentes, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço e consoante requisitos e procedimentos legais.

Presidente de UOEI

Estatutos do P.PORTO – Despacho
Normativo n.º 17/2019, Dário da
República, 2.ª série, n.º 116, 19 de
junho de 2019.
(art.º 54.º)

- Elaborar o plano de atividades e o orçamento, bem como o relatório de atividades e contas;
- Aprovar os regulamentos e outras normas necessários ao bom funcionamento da UOEI;
- Homologar a distribuição do serviço docente;
- Aprovar o calendário e horário das atividades letivas;
- Homologar os regimes de transição entre planos de estudos;
- Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- Propor ao Presidente do P.PORTO os valores máximos de novas admissões e de inscrições;
- Instituir prémios escolares no âmbito da Escola;
- Gerir os recursos humanos, físicos e materiais afetos à Escola;
- Decidir, no âmbito da Escola, a abertura de concursos, a designação de júris e a nomeação e contratação de pessoal.

Órgão/Estrutura	Responsabilidade
<p>Conselho Técnico-Científico da UOEI</p> <p>Estatutos do P.PORTO – Despacho Normativo n.º 17/2019, Diário da República, 2.ª série, n.º 116, 19 de junho de 2019. (art.º 59.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciar o plano de atividades científicas e de ensino da Escola; • Pronunciar-se sobre a criação, suspensão ou extinção de ciclos de estudos; • Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, a homologar pelo Presidente da Escola; • Aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados; • Aprovar os regimes de transição entre planos de estudos, ouvido o Conselho Pedagógico, a homologar pelo Presidente da Escola; • Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares; • Aprovar os regimes de precedências; • Deliberar sobre equivalências, reconhecimento de graus, validação e creditação de competências; • Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais; • Aprovar as normas e os regulamentos internos aplicáveis ao recrutamento, promoção e renovação de contratos do pessoal docente e de investigação; • Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos.
<p>Conselho Pedagógico da UOEI</p> <p>Estatutos do P.PORTO – Despacho Normativo n.º 17/2019, Diário da República, 2.ª série, n.º 116, 19 de junho de 2019. (art.º 61.º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação; • Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico das UOEI e a sua análise e divulgação; • Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação; • Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias; • Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes; • Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos. • Pronunciar-se sobre o regime de prescrições; • Pronunciar-se sobre os regimes de transição entre planos de estudo; • Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares; • Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames;
<p>Unidade Técnico-Científica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o seu regulamento; • Apreciar/propor ao Conselho Técnico-Científico as Fichas de Unidade Curricular (FUC); • Assegurar a coordenação, supervisão e gestão de projetos e programas no âmbito da Área • Gerir os recursos humanos e materiais que lhe estão afetos, de acordo com as prioridades definidas pelos Órgãos competentes; • Promover a realização de investigação e apoiar a participação em projetos de natureza científica;

Órgão/Estrutura	Responsabilidade
<p>Unidade Técnico-Científica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o seu regulamento, se aplicável; • Apreciar/propor aos Órgãos competentes as Fichas de Unidade Curricular (FUC); • Assegurar a coordenação, supervisão e gestão de projetos e programas no âmbito da Área • Gerir os recursos humanos e materiais que lhe estão afetos, de acordo com as prioridades definidas pelos Órgãos competentes; • Promover a realização de investigação e apoiar a participação em projetos de natureza científica; • Incentivar a transferência, divulgação e valorização do conhecimento científico e tecnológico na sua Área de saber; • Elaborar, anualmente, o plano e relatório de atividades da unidade técnico-científica; • Pronunciar-se sobre outros assuntos de interesse que lhe forem apresentados.
<p>Responsável do Ciclo de Estudos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar o normal funcionamento do ciclo de estudos (CE); • Promover a coordenação de conteúdos programáticos entre UC; • Apoiar e orientar os estudantes do CE encaminhando/tratando as questões por estes colocadas; • Assegurar a ligação entre o CE e as unidades técnico-científicas; • Coordenar os processos de autoavaliação e avaliação do CE; • Apresentar uma proposta de plano anual de atividades para o CE; • Coordenar/elaborar anualmente um relatório sobre o funcionamento do CE; • Detetar eventuais disfunções e propor medidas para as corrigir.

NOTA: Esta identificação de responsabilidades por órgão/estrutura não substitui a consulta dos respetivos Estatutos do P.PORTO e de cada UOEI.

3.3 ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA DA QUALIDADE

3.3.1 Partes interessadas

A identificação e participação das partes interessadas (PI) é essencial no estabelecimento de uma cultura de qualidade. No Quadro 2, são apresentadas as PI do P.PORTO. As diferentes PI participam ativamente

no planeamento, na execução, na análise/avaliação e na realização das atividades e dos processos do SIGQ|P.PORTO. No anexo I, sistematizam-se o envolvimento e a participação das diferentes PI nos processos de garantia da qualidade.

Quadro 2 – Identificação das Partes Interessadas

Partes interessadas	
Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> • Bolseiros • Docentes • Estudantes ao abrigo do estatuto do estudante internacional • Estudantes de nacionalidade estrangeira • Estudantes em programas de mobilidade IN e OUT • Estudantes nacionais • Investigadores • Órgãos do P. PORTO • Serviços da Presidência do P. PORTO • Serviços das Unidades Orgânicas • Serviços de Ação Social do P. PORTO • Funcionários Não Docentes • Unidades de Extensão • Unidades de Investigação/grupos/polos • Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação 	<ul style="list-style-type: none"> • Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) • Agentes da administração central, local e regional • Antigos estudantes • Avençados Câmaras Municipais • Candidatos a estudante internacional • Candidatos ao exercício de funções públicas/bolsas no P. PORTO • Centros de Formação • Clientes de prestações de serviços especializados • Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDRN) • Comunicação social • Diplomados por outras instituições de ensino superior • Direção-Geral de Ensino Superior (DGES) • Docentes de outras instituições de ensino superior • Empregadores dos diplomados • Empresas/indústria • Entidades de Estágio • Entidades financiadoras • Estudantes de outras instituições de ensino superior • Estudantes pré-universitários • Famílias de estudantes pré-universitários • Federação Nacional das Associações de Estudantes do Ensino Superior Politécnico (FNAESP) • Federação Académica do Porto (FAP) • Fornecedores externos • Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) • Instituições de ensino secundário • Instituições de ensino superior • Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) • Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES) • Ordens profissionais • Organizações sindicais • Parceiros internacionais • Parceiros nacionais • Trabalhadores aposentados (docentes, investigadores e não docentes)

3.3.2 Abordagem por processos e alinhamento entre referenciais

A conceção e implementação do SIGQ|P.PORTO, teve como quadro de orientação, os 13 referenciais da A3ES, fundamentando-se na organização em macroprocessos - estratégicos, nucleares e de suporte - que interagem e se relacionam entre si, abrangendo, de forma sistemática, todas as atividades relevantes da instituição, estando globalmente representado na Figura 5. Os macroprocessos estruturam-se em processos e subprocessos, identificando as principais atividades a desenvolver, que, por sua vez, são suportados por procedimentos e documentos centrais existentes no P.PORTO, como se pode constatar no Anexo 2 do MQ. Nesse documento, é ilustrado o alinhamento entre os referenciais da A3ES e os requisitos da norma ISO 9001:2015.

Ao nível documental, o SIGQ|P.PORTO contempla vários níveis na sua estrutura. O nível 1 integra os documentos estratégicos que definem políticas, compromissos, objetivos e estratégias para os alcançar, estabelecendo as responsabilidades da organização perante a tutela e as partes interessadas, definindo, assim, a organização do SIGQ|P.PORTO (Estatutos, Programa de Ação, Plano Estratégico, Política de Gestão, MQ). Do nível 2, fazem parte os documentos de gestão que suportam o planeamento, operacionalização, monitorização, avaliação e melhoria das atividades, atendendo à necessidade de gerir riscos e oportunidades (Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, Regulamentos, Processos e Subprocessos, Procedimentos e Instruções). O nível 3 engloba os documentos de gestão que evidenciam a implementação dos processos (Modelos).

Macroprocesso - Processos Estratégicos

Pela sua importância e transversalidade, os processos estratégicos são imprescindíveis ao SIGQ|P.PORTO, uma vez que norteiam a transposição da visão e dos princípios estruturantes da instituição para os outros processos. Definem a estrutura de gestão da instituição, incluindo as atividades de planeamento estraté-

gico e de governação, a gestão da melhoria contínua, a sustentabilidade e responsabilidade social, o desenvolvimento interinstitucional e com a comunidade.

Num compromisso de responsabilidade perante as partes interessadas, nos processos estratégicos são definidas as orientações e a forma de atuação nos processos nucleares e nos processos de suporte, nomeadamente através da elaboração e da aprovação do Plano Estratégico (PE) e do Plano de Atividades e Orçamento (PA&O) do P.PORTO e das diferentes UOEL. Os processos estratégicos asseguram, assim, a coerência e o alinhamento com a estratégia definida para o P.PORTO, o modelo de gestão adotado e a aplicação da legislação/regulamentação em vigor, contribuindo para uma cultura de qualidade, garantida pelo sistema integrado de gestão.

Macroprocesso - Processos Nucleares

Estes processos garantem a concretização da missão do P.PORTO no âmbito da gestão do ensino e formação, da investigação e desenvolvimento, da inovação e transferência do conhecimento e da internacionalização. Decorrem dos processos estratégicos, operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte. Englobam os processos, subprocessos e procedimentos que descrevem as principais atividades, inerentes ao bom funcionamento e à qualidade necessária ao cumprimento dos objetivos definidos institucionalmente.

O processo de gestão do ensino e formação integra três subprocessos, designadamente: ensino e aprendizagem, inovação pedagógica e conceção, avaliação e acreditação dos CE. Os dois primeiros subprocessos asseguram o planeamento e a concretização das atividades letivas, a avaliação dos estudantes, a monitorização do sucesso académico, assim como, a inovação das metodologias de ensino-aprendizagem em função dos objetivos de aprendizagem, reforçando o papel ativo dos estudantes. O terceiro subprocesso garante, através da monitorização e da revisão periódicas da oferta formativa, o *follow-up* dos processos e melhoria contínua.

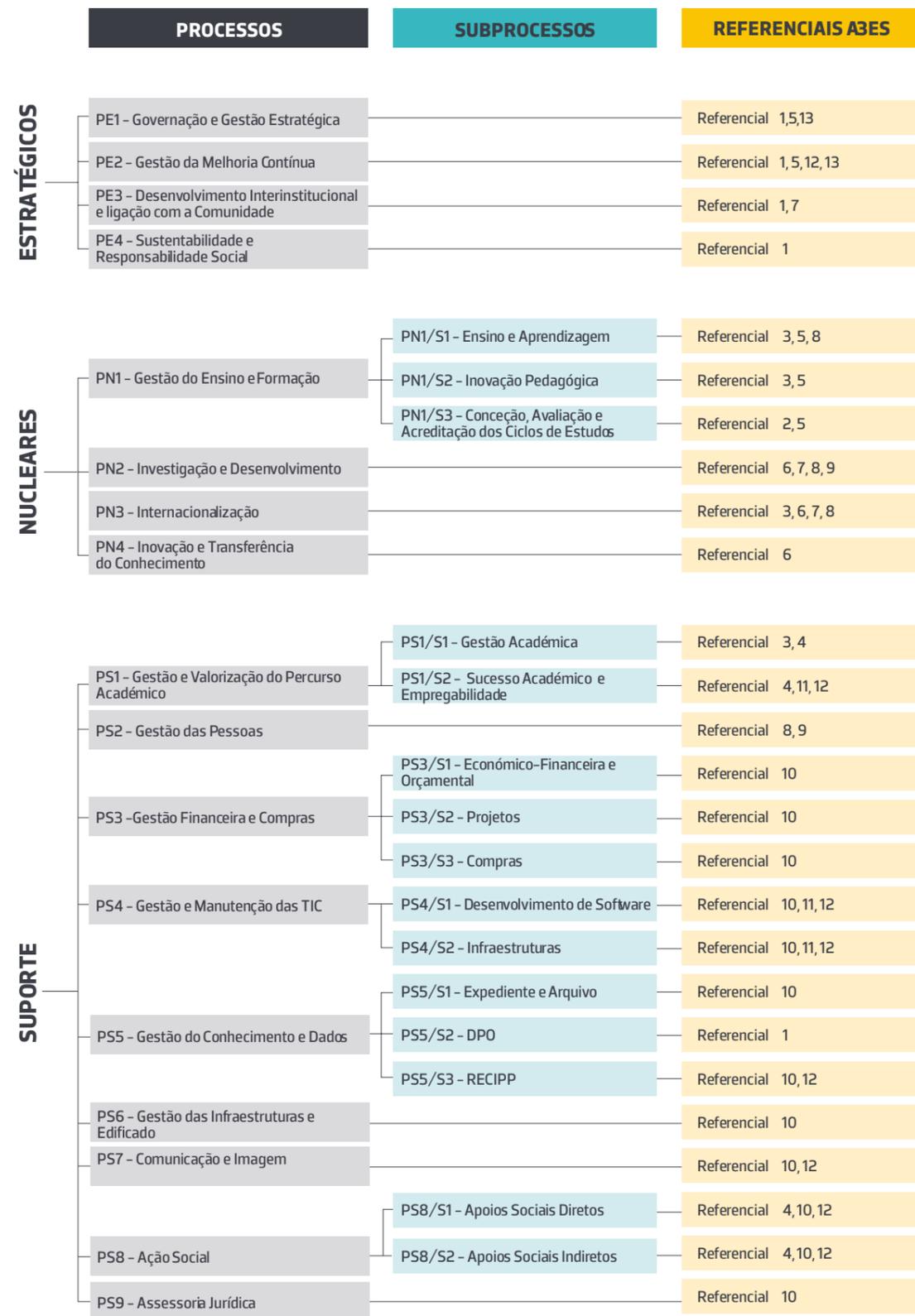


Figura 5 – Mapa de macroprocessos do SIGQIP.PORTO, processos e subprocesso e alinhamento com os referenciais da A3ES.

O processo de investigação e desenvolvimento potencia, prioritariamente por via das unidades/grupos/polos de I&D da instituição, a realização das atividades de investigação e a captação de financiamento, bem como o incremento de parcerias nacionais e internacionais com outras IES e empresas.

Quanto ao processo de internacionalização, este visa a promoção da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes, e o estabelecimento de parcerias para o desenvolvimento de projetos, potenciando assim, as relações interinstitucionais e a cooperação internacional.

O processo inovação e transferência de conhecimento, pela criação de ideias e de ações de empreendedorismo, aposta na produção de conhecimento e na ligação a novas empresas e startups.

Macroprocesso - Processos de Suporte

Estes processos apoiam a operacionalização dos processos de gestão estratégica e nucleares, assegurando a disponibilização dos recursos necessários e adequados, garantindo a qualidade, em conformidade com os requisitos legais aplicáveis. Contemplam os processos e procedimentos necessários aos recursos humanos, financeiros e materiais e demais serviços de apoio, decorrendo das orientações dos processos estratégicos e interagindo com os processos nucleares.

São identificados como processos de suporte: gestão e valorização do percurso académico (subprocessos de gestão académica e de empregabilidade e sucesso académico), gestão das pessoas, gestão financeira e compras, gestão e manutenção das TIC, gestão do conhecimento e dados, gestão das infraestruturas e edificado, comunicação e imagem, ação social e assessoria jurídica.

3.3.3 Melhoria contínua – PDCA e gestão de risco e oportunidades

A organização dos processos do SIGQIP.PORTO está suportada no ciclo PDCA – Plan (planear), Do (executar), Check (verificar), Act (atuar). Assim, o sistema permite o planeamento, a execução, a monitorização, a avaliação e a implementação de ações de melhoria em todas as suas atividades. Esta metodologia é aplicada ao nível global, permitindo, em cada processo individual, o acompanhamento de forma consistente.

A gestão de risco é um processo utilizado para identificação, avaliação, monitorização e prevenção dos riscos que podem afetar os objetivos estratégicos e operacionais do P.PORTO, contribuindo para uma melhoria contínua da organização. Esta abordagem do pensamento baseado em riscos reúne os fatores suscetíveis de afetarem a concretização dos objetivos da organização e de gerarem práticas de atividades de incumprimento. Com esta metodologia, pretende-se implementar um sistema de gestão que atinja os resultados pretendidos; garantir que a organização alcança consistentemente a conformidade dos serviços e a satisfação das partes interessadas; prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis e atingir a melhoria contínua.

A gestão de risco é uma metodologia-chave em qualquer organização e é um instrumento dinâmico, que é periodicamente acompanhado e atualizado. De forma a identificar e gerir os riscos e as oportunidades com impacto no sistema de gestão da qualidade e nos resultados pretendidos, o P.PORTO procede à 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 o potenciar de oportunidades, ações essas integradas no sistema de gestão com vista à avaliação da sua eficácia.

MONITORIZAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

Enquadrada na gestão estratégica global da instituição, a integração dos sistemas é concretizada através da aplicação dos princípios da gestão da qualidade e da orientação estratégica preconizados pela política de gestão do P. PORTO. Ao nível documental, criam-se orientações e procedimentos; no campo dos processos, adota-se um conjunto de indicadores de desempenho transversais, com vista à realização de procedimentos para a melhoria contínua.

4.1 PROCESSOS ESTRATÉGICOS

Governança e Gestão Estratégica

A garantia da qualidade na governação do P. PORTO constitui uma componente fundamental do SIGQ. No SIGQ|P.PORTO, o processo **PE1 Governança e Gestão Estratégica** estabelece objetivos, identifica atividades, indicadores e define a monitorização. Este processo determina o compromisso e as responsabilidades institucionais perante as partes interessadas.

Ao nível institucional, a Presidência do P. PORTO elabora o Plano Estratégico (PE) para o quadriénio do seu mandato e apresenta-o ao Conselho Geral para aprovação. Alicerçado no PE é elaborado, anualmente, o Plano de Atividades e Orçamento (PA&O) consolidado, sendo definidas, em função dos eixos estratégicos de ação, as ações a executar no ano seguinte, bem como as metas e os indicadores a atingir. O PA&O consolidado integra os contributos da gestão estratégica e de cada UO. A monitorização é efetuada trimestralmente, avaliando o grau de concretização

das atividades, e, no final do ano, agrega os dados do desempenho global. Estes resultados são devidamente analisados pela Presidência do P.PORTO e expressos de forma global e por UO, no Relatório de Atividades e Contas (RA&C) do P.PORTO.

Gestão da Melhoria Contínua

Os processos de avaliação externa e interna a que o P.PORTO se submete periodicamente são mecanismos que permitem a monitorização, a avaliação e a melhoria contínua do SIGQ|P. PORTO.

No SIGQ|P.PORTO, o processo **PE2 Gestão da Melhoria Contínua** estabelece os objetivos, identifica as atividades, os indicadores e a monitorização periódica, e estabelece procedimentos. Assim, a melhoria contínua é obtida através da informação recolhida, da análise e/ou produção de documentos emitidos por entidades externas, ou internamente, através da auscultação dos intervenientes nos processos, como é

o caso dos estudantes, estruturas pedagógicas, comissões de autoavaliação, responsáveis dos ciclos de estudos, diplomados. No anexo 4 são identificadas as ferramentas e mecanismos utilizados no SIGQ.

O SIGQ|P.PORTO assegura a avaliação externa e a obtenção de contributos de forma periódica e/ou adicional através de:

1. Avaliação do processo de Gestão do Ensino e Formação, pelos procedimentos inerentes ao processo de avaliação e acreditação dos CE pela A3ES, exigindo de forma contínua uma reflexão, permitindo identificar diversos aspetos de melhoria, não só associados ao processo ensino-aprendizagem como também outras relevantes;
2. Avaliação dos CE no âmbito de auditorias externas no contexto da norma ISO 9001:2015, em UO com a certificação;
3. Avaliação de alguns CE no âmbito de Agências Internacionais, como é o caso da ENAFE (European Network for Accreditation of Engineering Education) e ABET, nas áreas da engenharia;
4. Avaliação das Unidades de Investigação pela FCT;
5. Auditorias externas no âmbito da ISO 9001:2015 – Relatórios de Auditoria;
6. Auscultação aos Diplomados do P.PORTO, realizada anualmente, por inquérito;
7. Auscultação às entidades externas, por inquérito;
8. Processos de Avaliação Institucional pela A3ES realizado em 2016 e por parte da EUA (realizado em dois momentos: 2010 e 2012 - *Follow-up*). Estes processos exigiram também uma reflexão alargada e generalizada à comunidade, incluindo a identificação de aspetos de melhoria a implementar. Os relatórios da EUA estão disponíveis no sistema de informação do P.PORTO.
9. Outras auditorias externas especializadas, de entidades oficiais como o Tribunal de Contas e o Ministério das Finanças.

Ao nível interno, o SIGQ|P.PORTO garante a avaliação e a obtenção de contributos de forma periódica e consistente, através de:

1. Análise e avaliação do desempenho do PA&O anualmente – Elaboração do RA&C e RA&C Consolidado;
2. Análise global do desempenho dos processos do SIGQ|P.PORTO – reunião da revisão pela gestão;
3. Auditorias internas no contexto da norma ISO 9001:2015 – Relatórios de Auditoria (se aplicável);
4. Análise das Reclamações dirigidas ao P. PORTO;
5. Questionários de Satisfação dos Serviços da Presidência do P.PORTO - estudantes, colaboradores das UO, colaboradores dos SP e SAS;
6. Questionários do nível de Satisfação dos SAS do P.PORTO pelos estudantes;
7. Estudantes, enquanto elementos de órgãos de gestão (ex. Conselho Pedagógico) e/ou estruturas pedagógicas existentes nas UOEI (ex. Conselho de Curso), permitindo que, de forma permanente, possam apresentar os seus contributos e reflexões (ex. construção do Relatório de Curso);
8. Estudantes, pelos Inquéritos Pedagógicos - avaliação do seu desempenho em cada UC, na avaliação das UC e na avaliação do corpo docente afeto a cada UC;
9. Estudantes, enquanto elementos das Comissões de Autoavaliação do CE, nos processos de avaliação pela A3ES;
10. Estudantes, enquanto elementos das Associações de Estudantes das UOEI;
11. Estudantes e comunidade escolar através da caixa ‘Reclamações e Sugestões’ existentes no Sistema de Informação do P.PORTO;
12. Outras – reuniões de carácter específico (ex. Reunião com Presidentes das UOEI).

Desenvolvimento interinstitucional e ligação com a Comunidade

O P.PORTO assume um forte compromisso com o desenvolvimento interinstitucional e ligação à comunidade, ao nível local, regional, nacional e, ainda, internacional.

No SIGQ|P.PORTO, o processo **PE3 Desenvolvimento Interinstitucional e ligação com a Comunidade** estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores e avalia o desempenho. É, assim, potenciada a avaliação a partir da auscultação das várias partes interessadas (os inquéritos às entidades empregadoras e diplomados e outros relevantes), permitindo a avaliação da melhoria no âmbito das atividades de interface e da ação externa, consoante o contexto e as opções estratégicas.

A par das evidências e do impacto do desenvolvimento interinstitucional e com a comunidade, nos processos nucleares do SIGQ, ao nível da I&D, da Inovação e Transferência do Conhecimento e da Internacionalização, o P.PORTO assume estrategicamente esta ligação como uma referência e responsabilidade perante todos os desafios que se venham a colocar.

Assim, numa lógica de proximidade, o P.PORTO tem potenciado a ligação com entidades locais e regionais, promovendo parcerias e celebrando protocolos, seja no contexto do ensino e formação, dando resposta a solicitações de cursos e ações específicas, seja no âmbito do desenvolvimento, através da colocação dos diplomados no mercado de trabalho ou da I&D e/ou projetos de inovação.

Ao nível da cultura, a promoção da criação e fruição culturais, interna e externamente ao universo P.PORTO, é um objetivo estratégico potenciado por meio da divulgação cultural e artística de obras realizadas por estudantes e docentes da Instituição, expos-

tas ou apresentadas nos diversos espaços existentes para o efeito, como sejam o Teatro Helena Sá e Costa, o espaço P.ARTES, o museu do ISEP e outras galerias existentes nas UOEI que inscrevem as artes como um dos seus clusters formativos. Anualmente, é elaborado um plano de atividades em que se inscrevem as atividades culturais e artísticas que serão dinamizadas na Instituição.

Numa ótica de promoção de saúde e bem-estar, o Centro Desportivo do P.PORTO tem como competências a promoção, gestão e concretização de programas desportivos, permitindo a dinamização de atividades que fomentam a prática desportiva regular e a competição, procurando promover o sucesso educativo e estilos de vida saudáveis. Alguns destes programas e atividades são realizados em articulação com as Associações de Estudantes (AE), facilitando a ligação a outros públicos e aos *alumni*.

Sustentabilidade e Responsabilidade Social

A garantia da qualidade na dimensão Sustentabilidade e Responsabilidade Social é descrita no SIGQ|P.PORTO no processo **PE4 Sustentabilidade e Responsabilidade Social**.

O SIGQ|P.PORTO contempla, nos seus processos, os procedimentos e padrões essenciais da garantia da qualidade, perspetivando reforçar o seu contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Inscrito na estratégia global para a sustentabilidade, o P.PORTO define, no PE e anualmente no PA&O, todas as ações e o alinhamento com os diferentes ODS.

São monitorizados indicadores gerais de desenvolvimento, indicadores específicos das ações desenvolvidas no âmbito do PA&O, possibilitando a análise global do contributo do P.PORTO em 5 dimensões (5 P), conforme ilustrado na Figura 6.





Figura 6 – Contributo do P.PORTO em 5 dimensões.

4.2 PROCESSOS NUCLEARES

O SIGQ|P.PORTO contempla todos os procedimentos e padrões essenciais para a garantia da qualidade nos seus processos nucleares: Gestão do Ensino e Formação, Investigação e Desenvolvimento, Internacionalização e Inovação e Transferência do Conhecimento.

Processo Gestão do Ensino e Formação

O ensino representa a principal missão da instituição. Neste contexto, perspetiva-se uma formação de eleva-

da qualidade, permanentemente ajustada às necessidades sociais presentes e emergentes, antecipando, sempre que possível, as áreas do futuro. A formação dos estudantes deve permitir que estes desenvolvam elevados conhecimentos e capacidades técnicas, profissionais e disciplinares, bem como competências transversais para a integração e o sucesso académico no mercado do trabalho. O P.PORTO, enformado pelos referenciais definidos pela A3ES e os *Standards*

and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, inscreve no seu SIGQ, o ensino e aprendizagem, a inovação pedagógica e a conceção, avaliação e acreditação dos CE como três subprocessos deste processo nuclear.

Subprocesso Ensino e Aprendizagem

A garantia da qualidade do subprocesso ensino e aprendizagem é baseada na monitorização das ações de planeamento, concretização, avaliação e verificação, sendo visível a sua operacionalização, na generalidade, nos resultados da aprendizagem dos estudantes e nas competências adquiridas (através de indicadores como o sucesso escolar, a avaliação dos índices de empregabilidade do P.PORTO, inquérito aos diplomados).

No SIGQ|P.PORTO, o subprocesso *PNI/SI Ensino e Aprendizagem* estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores e adota procedimentos no *PR-Ensino e Aprendizagem*.

A instituição tem procedimentos de modo a assegurar que o ensino ministrado favorece o papel ativo dos estudantes no processo de aprendizagem, assim como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

A avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicados (Regulamento de Exames; Regulamento de Frequência e Avaliação das UOEI, Ficha de Unidade Curricular (FUC)), garantindo que são aplicados de forma justa e consistente. A avaliação da aprendizagem dos estudantes deve estar em consonância com os resultados de aprendizagem previstos nas FUC. Assim, o referido subprocesso permite verificar se os resultados da aprendizagem dos estudantes atingem os objetivos fixados na FUC. O responsável da UC elabora a FUC, ficando a mesma disponível na plataforma informática de gestão académica e administrativa do P.PORTO, nas línguas portuguesa e inglesa, após a aprovação pela Unidade Técnico-Científica, e/ou Diretor de Curso, pelo

Concelho Técnico-Científico (CTC) e/ou Conselho Pedagógico (CP).

A instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem com capacidade de respeitar e atender à diversidade dos estudantes e das suas necessidades, permitindo a sua integração plena (Cf. Regulamento de Estatutos Especiais dos/as Estudantes; Regulamento Estudante Internacional). Com efeito, dispõe de regimes especiais para determinados grupos de estudantes (trabalhadores-estudantes, estudantes com necessidades adicionais de suporte, atleta alta competição, entre outros), sendo a frequência nas UC dos cursos e a avaliação ajustadas a esses regimes. Considera também a utilização de diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e os objetivos de aprendizagem estabelecidos nas FUC, pelo que se pode proceder, sempre que necessário, ao ajustamento e avaliação destes.

É assegurada a autonomia do estudante, garantindo-se a orientação e o apoio adequado por parte do docente, bem como o respeito mútuo na relação estudante-professor.

Existem, ainda, mecanismos e procedimentos de reavaliação e de resposta a reclamações das classificações registadas pelos estudantes.

No que respeita à gestão, compete à Presidência de cada UOEI, no início de cada ano letivo, divulgar as orientações gerais aos docentes e aos estudantes sobre as atividades letivas, nomeadamente o calendário letivo, horários, planeamento das atividades, entre outros. Cabe ao CP pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas, sobretudo relacionadas com o calendário letivo, a avaliação da aprendizagem e a monitorização pedagógica.

A monitorização e a garantia da qualidade do processo ensino e aprendizagem são realizadas numa abordagem multinível e agregadora, procurando-se sistematizar toda a informação num relatório final anual de cada CE. O processo contempla a avaliação das UC, através da elaboração de um relatório da

unidade curricular (RUC), permanecendo este disponível na plataforma integrada de gestão académica e administrativa.

A elaboração do relatório de curso de um CE tem como referência a avaliação de cada uma das UC, o sucesso escolar dos estudantes, a caracterização da equipa docente e dos estudantes, os resultados (resultados académicos, nível de internacionalização, outros resultados), uma análise SWOT, um *follow up* (grau de concretização das propostas de ação de melhoria apresentadas no ano letivo anterior) e a proposta de medidas, se aplicável, a implementar no ano seguinte.

Durante o período letivo é potenciada a monitorização do processo, considerando outras formas de contacto que envolvem docentes e estudantes, como é o caso de reuniões com as estruturas pedagógicas existentes nas UOEL, reuniões solicitadas pelo diretor de curso, entre outras. Os resultados das reflexões e das avaliações são vertidos em ata.

Semestralmente, é aplicado um inquérito de monitorização pedagógica sobre o processo de ensino e aprendizagem, no sentido da auscultação dos estudantes. O inquérito inclui questões que estão estruturadas em dois grupos distintos: i) avaliação das UC, englobando a autoavaliação do desempenho do estudante na UC; ii) avaliação do desempenho dos docentes na UC. A participação do estudante no inquérito não tem carácter obrigatório, sendo-lhe perguntado se pretende responder e, no caso de a resposta ser negativa, identificar o motivo. Os resultados desta avaliação são posteriormente disponibilizados à Presidência e ao Presidente do Conselho Pedagógico de cada UOEL, ficando estes dados disponíveis, na plataforma de gestão académica e administrativa do P.PORTO, ao Coordenador da Unidade Técnico-Científica e os resultados individuais ao docente no domínio pessoal dessa plataforma.

Sempre que aplicável, cada UOEL define o plano de ação de melhoria, em articulação com os responsáveis da UC e de Unidade Técnico-Científica, e com o

CP. Poderá o CP desencadear um processo de análise, sempre que os resultados da aprendizagem sejam considerados não satisfatórios ou devido a problemas de outra natureza.

A garantia da qualidade do processo de ensino e aprendizagem tem, também, em consideração a qualidade do corpo docente. Neste âmbito, procede-se, anualmente, à análise do corpo docente nas seguintes vertentes: corpo docente próprio e estável, academicamente qualificado e especializado nas áreas de formação dos CE ministrados na instituição. O planeamento da distribuição de serviço docente é efetuado anualmente em cada UOEL, permitindo garantir uma adequada gestão, face aos ETI globais atribuídos a cada Unidade Técnico-Científica, sendo, posteriormente, essa distribuição aprovada no CTC da respetiva UOEL.

Adicionalmente, realiza-se a avaliação do desempenho dos docentes, que está suportada no Regulamento de Avaliação do Desempenho Docente do P.PORTO e em regulamentos próprios existentes nas UOEL. O referido Regulamento fixa as normas e os procedimentos para a avaliação nas três dimensões da atividade docente: pedagógica; técnica, científico e artística; organizacional. A avaliação do desempenho realiza-se em períodos trienais. O P.PORTO utiliza a plataforma informática de gestão académica e administrativa do P.PORTO para a elaboração e submissão dos processos, avaliação e interação, bem como para histórico dos processos.

Subprocesso Inovação Pedagógica

No SIGQ|P.PORTO, o subprocesso **PNI/S2 Inovação Pedagógica** estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores relevantes de desempenho.

O P.PORTO possui uma estrutura transversal, o Centro de Inovação Pedagógica, com representantes das UOEL e estudantes, que promove a valorização pedagógica, como elemento diferenciador do processo ensino e aprendizagem, ajustado às melhores práticas, criando uma dinâmica, nomeadamente

através da valorização da componente pedagógica dos docentes, da melhoria nos modelos educativos de estudo e unidades curriculares, da transversalidade pedagógica, científica ou da centralidade do estudante no processo de desenvolvimento. Este centro possui um gabinete de ensino à distância, um gabinete de formação e desenvolvimento pedagógico e um laboratório de apoio ao ensino e aprendizagem. Adicionalmente, as unidades e estruturas existentes nas UOEL promovem um conjunto de atividades diversificadas (projetos pedagógicos, ações e formação, estudos, entre outros), contribuindo especificamente para a melhoria do processo ensino-aprendizagem e respetivos indicadores do subprocesso.

O P.PORTO elabora anualmente um plano de atividades com as ações de formação pedagógica que respondam às necessidades dos processos de ensino e de formação e apostem no desenvolvimento dos modelos educativos.

Subprocesso Conceção, Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudos

Em 2016, o P.PORTO reorganizou e definiu claramente os clusters formativos das oitos UOEL. Na conceção e aprovação da oferta formativa, há um equilíbrio entre a unidade e a diversidade, que se verifica nas atribuições da Presidência do P.PORTO, estatutariamente estabelecidas e nas competências das UOEL.

No SIGQ|P.PORTO, o subprocesso **PNI/S3 Conceção, Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudos** estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores e adota procedimentos *PR- Procedimento Conceção, Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudo*. Em consonância com a estratégia institucional, compete às UOEL conceber as suas propostas de criação de novos ciclos de estudos. Na conceção e estruturação dos CE, estão envolvidos comissões e grupos de trabalho, incluindo docentes, estudantes, elementos externos e potenciais empregadores. Na conceção das propostas de novos ciclos de estudos (NCE), são explicitados os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, competências e

atitudes) a atingir e a carga exetável de trabalho para os estudantes, traduzida em ECTS. Todas as propostas de criação de NCE são instruídas de acordo com o “guião para o pedido de acreditação prévia de NCE” da A3ES. Todas as propostas são objeto de análise, em primeiro lugar, por parte dos órgãos da UOEL (Presidente, Conselhos Técnico-Científicos e Conselho Pedagógico) e, posteriormente, pelos órgãos de gestão do P.PORTO (Conselho Académico e Presidente). Ao Presidente do P.PORTO compete a criação, suspensão e extinção de cursos conferentes de grau e conducentes do diploma de Técnico Superior Profissional, ouvidas as Escolas e após a emissão de parecer por parte do Conselho Académico (Cf. alíneas c) dos art.º 27.º e 32.º dos Estatutos).

Na análise efetuada pelos órgãos das UOEL e do P.PORTO, procura-se verificar se as propostas de NCE:

1. Foram concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional para a oferta formativa;
2. Apresentam os objetivos de aprendizagem definidos de acordo com o nível de formação proposta;
3. Tiveram em consideração o contributo para a empregabilidade, a formação para a cidadania ativa e a ligação à investigação e inovação;
4. Estão em conformidade com os requisitos exigidos pela A3ES;
5. Consideram adequadamente os recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis na instituição.

Anualmente, o Presidente do P.PORTO emite um Despacho estabelecendo as etapas e os prazos de elaboração e apresentação das propostas de criação de NCE (1.º, 2.º e 3.º ciclos e de TeSP), desde a formulação da intenção até à submissão da proposta junta da A3ES ou da DGES, no caso cursos TeSP.

O P.PORTO dispõe, ainda, de mecanismos de apoio à revisão curricular. Nos processos de criação,

alteração e extinção de cursos, cumprem-se as seguintes premissas: a) Seguir as orientações definidas em despachos do P.PORTO e as competências dos diferentes órgãos do P.PORTO e de cada UOEI; b) Envolver a coordenação de curso e os órgãos de coordenação científica e pedagógica, ao nível das UOEI e das Unidades Técnico-Científicas; c) Recolher e considerar os contributos de antigos estudantes, empregadores e outras partes interessadas relevantes, através de resultados de inquéritos e reuniões; d) Respeitar os procedimentos de monitorização da qualidade pedagógica, de avaliação e acreditação de CE, de alteração de planos de estudo e de criação de cursos.

Processo de Investigação e Desenvolvimento

A investigação científica baseia-se fundamentalmente na atividade desenvolvida pelos vários unidades/grupos de I&D existentes nas diferentes UOEI do P.PORTO, estando dotados de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a sua atividade científica, tecnológica e artística e de desenvolvimento profissional de alto nível.

No SIGQ/P.PORTO, o processo **PN2 Investigação e Desenvolvimento** descreve as atividades principais, estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores.

Atualmente, o P.PORTO possui 23 Unidades/Grupos de I&D, dos quais oito são Unidades de Investigação internas classificadas positivamente pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), que desenvolvem a sua atividade em cinco áreas do conhecimento: ciências da engenharia e tecnologias; ciências sociais; ciências da saúde; serviços digitais; sistemas sustentáveis de energia, economia circular e tecnologias para o ambiente. O P.PORTO tem, ainda, mais oito Grupos/Polos de Unidades de Investigação protocoladas com grupos pertencentes a unidades de I&D externas, classificadas também positivamente pela FCT. Os restantes sete grupos possuem reconhecimento internos pelos CTC das respetivas UOEI.

Existem critérios para a criação, extinção e gestão das Unidades de Investigação. De acordo com os

Estatutos do P.PORTO (art.º 7.º, n.º 3), “As Escolas incluem ou podem criar subunidades, nomeadamente de investigação” e o P.PORTO pode, ainda, criar unidades transversais (art.º 7.º n.º 4), com o estímulo à produção científica, bem como as atividades de articulação entre a investigação e o ensino, regendo-se por rigorosos princípios éticos e salvaguarda da proteção de dados.

O P.PORTO possui um Gabinete de Gestão de Projetos, que exerce as suas competências nos domínios de apoio à elaboração de candidaturas, na gestão de projetos e mecenato, vindo reforçar o apoio à investigação, ao desenvolvimento e à inovação, através da identificação e da divulgação de oportunidades de financiamento junto da comunidade científica, com vista à captação de financiamento nacional e internacional, à elaboração e monitorização de candidaturas. Estas atividades são igualmente apoiadas nas escolas, existindo estruturas similares.

Adicionalmente, o P.PORTO dispõe de um Serviço de Promoção da Investigação e de um Gabinete de Apoio à Gestão, inserido no Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento, exercendo as suas competências nos domínios da criação de condições para a investigação, inovação e transferência de conhecimento e tecnologia (Unidade de Serviços Especializados - PORTIC). Este serviço pretende reforçar a coesão entre as Unidades de Investigação, tirando partido das sinergias que podem ser geradas e desenvolvidas, organizar e dinamizar as atividades de investigação, produção científica e candidaturas e gestão de projetos de investigação, promover a cooperação internacional, promover o intercâmbio de estudantes no âmbito de programas de doutoramento, entre outros. Constitui, também, um apoio para a submissão de projetos de investigação e captação de financiamento.

No quadro da orientação estratégica e da política de investigação do P.PORTO, anualmente são inscritas, no PA&O, as ações que operacionalizam a estratégia da investigação e desenvolvimento, assim como a articulação com as restantes áreas de missão

e o contributo para o alcançar dos ODS. A articulação entre o ensino e a investigação é incentivada desde cedo, procurando garantir que todos os estudantes têm contacto com atividades de investigação (ex: UC de projeto, de estágio ou de outra natureza similar inscritas nos planos de estudos). É, assim, potenciada a iniciação às atividades de investigação, envolvendo estudantes e o contacto com os mecanismos de suporte a essas atividades, nomeadamente com o recurso a bolsas de iniciação à investigação científica (BII) e, mais tarde, a bolsas de investigação (BI) associadas aos 2.º e 3.º ciclos. O P.PORTO possui regulamentos específicos neste domínio, bem como no âmbito da atribuição de prémios de mérito científico e produção científica.

O P.PORTO tem em consideração as normas de avaliação da FCT, para a recolha de indicadores e a realização de relatórios periódicos, necessários à monitorização e à avaliação externa. Relativamente às equipas de investigação, as mesmas são compostas por investigadores doutorados integrados (de acordo com os critérios definidos pela FCT), investigadores doutorados não integrados e bolseiros. Anualmente, as atividades e os resultados alcançados pelas unidades/centros de I&D são expressos num relatório, fazendo referência aos indicadores e às metas estabelecidas no plano de atividades, sendo remetido ao CTC da respetiva UOEI e, posteriormente, enviado para a Presidência da UO e do P.PORTO.

Processo de Internacionalização

No SIGQ/P.PORTO, o processo **PN3 Internacionalização** estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores, adotando procedimentos de modo a contribuir para a concretização dos objetivos da missão institucional.

A internacionalização e cooperação internacional constitui um vetor transversal ao desenvolvimento do P. PORTO. A estratégia institucional relativamente à internacionalização tem como focos o incremento da cooperação com outros países, com especial atenção

aos países de língua oficial portuguesa, a mobilidade e inserção em redes europeias e a captação de estudantes internacionais. O P.PORTO promove a captação e a gestão de projetos com vista à realização de mobilidades internacionais, para fins de aprendizagem e formação, de promoção ativa da cooperação internacional para a inovação e suporte do intercâmbio transfronteiriço de boas práticas.

No quadro da orientação estratégica e da política de internacionalização do P.PORTO, anualmente, no âmbito do PA&O, são inscritas e monitorizadas as ações que operacionalizam a estratégia nas suas diversas dimensões.

A garantia da qualidade da internacionalização assenta também na monitorização de vários indicadores de mobilidade (estudantes, docentes e trabalhadores não docentes) e da internacionalização ao nível da investigação e do ensino, com identificação da tipologia dos projetos e dos parceiros internacionais, assim como a produção científica conjunta.

O P.PORTO possui um Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais, que exerce as suas competências nos domínios da dinamização das relações internacionais, da promoção da imagem internacional do P.PORTO e na gestão dos programas de mobilidade (ex. Erasmus). Estas atividades são igualmente apoiadas nas UO, existindo estruturas similares.

Processo de Inovação e Transferência do Conhecimento

O SIGQ/P.PORTO, no processo **PN4 Inovação e Transferência do Conhecimento**, descreve as atividades principais, indicadores e monitorização, de modo a contribuir para a concretização dos objetivos da missão institucional.

A inovação e a transferência de conhecimento são um dos pilares da atividade do P.PORTO, em estreita articulação com a I&D. Neste domínio, incluem-se atividades de valorização e de aplicação do conhecimento gerado no P.PORTO, designadamente formação específica e adaptada a necessi-

dades concretas, a realização de estudos, projetos inovadores ou consultoria. Enquadrado no Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento, que exerce as suas competências nos domínios da criação de condições para a investigação, inovação e transferência de conhecimento e tecnologia (Unidade de Serviços Especializados - PORTIC), o P.PORTO possui o Gabinete de Promoção da Inovação alicerçado em três unidades: Porto Design Factory, Start Up Porto e Porto Business Innovation. Sendo uma estrutura transversal, a articulação com as UOEI

é naturalmente efetuada acolhendo iniciativas e dando apoio na criação e efetivação de processos de inovação e transferência do conhecimento. No seio destas unidades, é potenciada a criação de projetos envolvendo empresas, o acolhimento de potenciais entidades de referência de inovação e conhecimento, a criação de processos de transferência e valorização do conhecimento e tecnologia, o desenvolvimento de percursos formativos, sustentáveis e inovadores, e a promoção do registo, tratamento e promoção de informação para suporte à gestão estratégica.

4.3 PROCESSOS DE SUPORTE

Gestão e Valorização do Percorso Académico

No SIGQ|P.PORTO, o Subprocesso **PSI/SI Gestão Académica** descreve as atividades principais, estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores, e descreve procedimentos relativos à admissão, progressão, reconhecimento e certificação dos estudantes.

No subprocesso **PSI/S2 Sucesso Académico e Empregabilidade**, de igual modo, descreve as atividades principais, estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores, e estabelece os procedimentos referentes ao acompanhamento do percurso profissional e empregabilidade dos estudantes.

O percurso académico do estudante constitui, deste modo, uma preocupação do P.PORTO, da admissão à integração e acompanhamento durante a formação. A instituição dispõe de políticas e estratégias que permitem o acesso a novos estudantes, diversificando a base social de acesso (ex. concursos especiais, concursos de maiores 23 anos, estudantes internacionais). Assim, o P.PORTO garante a existência de regulamentos próprios e adequados a todo o 'ciclo de vida' do estudante.

O acesso ao 1.º ciclo obedece a critérios estabelecidos no despacho que fixa as orientações e limites

de fixação de vagas para acesso e ingresso no ensino superior no ano letivo respetivo (MCTES). No ingresso dos estudantes, a Matrícula e a Inscrição é efetuada através de procedimentos próprios na plataforma informática de gestão académica e administrativa do P.PORTO. As candidaturas aos 2.º ciclos, CTeSP, cursos de Pós-Graduação e cursos de Especialização seguem os regulamentos e os normativos próprios, sendo efetuadas por via da mesma plataforma, assim como todos os procedimentos de seriação, admissão e a matrícula.

Anualmente, as UOEI do P.PORTO, juntamente com as Associações de Estudantes (AE), realizam as Sessões de Acolhimento aos novos estudantes, pelo que todos os que ingressam pela primeira vez no ensino superior têm a oportunidade de conhecer os docentes e os diretores de cada curso, assim como os serviços com relação mais direta aos estudantes: os serviços de ação social e académicos, gabinetes de apoio à integração e sucesso académico, de relações internacionais, entre outros. Igualmente, a integração dos estudantes internacionais é efetuada nas diferentes UOEI, através da visita às instalações, conhecimento dos diferentes serviços, incluindo o

gabinete de relações internacionais. Podem estas atividades, coincidir com a semana internacional desenvolvida em algumas UOEI, potenciando a integração e a partilha com todos os estudantes internacionais.

Os regulamentos da área académica e pedagógica estão disponíveis no portal de informação interna, na plataforma de gestão académica e administrativa do P.PORTO e no site institucional das várias UOEI.

No caso dos estudantes com necessidades adicionais de suporte (NAS), o P.PORTO adota uma política de inclusão e integração operacionalizada pelo Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade (GSAE), que junto com os SAS e com os gabinetes de apoio aos estudantes das UOEI, disponibilizam um conjunto de serviços, nomeadamente acompanhamento psicológico.

Gestão das Pessoas

No SIGQ|P.PORTO, o processo **PS2 Gestão das Pessoas** estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores e adota procedimentos, permitindo a melhoria contínua do processo.

Ao Presidente de cada UO cabe estatutariamente a gestão do pessoal docente, investigador e trabalhadores não docentes, mediante aprovação anual do mapa de pessoal realizada do Conselho Geral. As necessidades de serviço docente são identificadas nas UOEI, de acordo com a política de recursos humanos da Instituição. Estas necessidades refletem-se nos mapas de distribuição de serviço docente (DSD), sujeitos a deliberação do Conselho Técnico-Científico e homologação pelo Presidente da UOEI. A contratação e a renovação de contratos do pessoal não docente são efetuadas por decisão do órgão estatutariamente competente, em função das necessidades dos serviços e de acordo com a legislação em vigor.

O P.PORTO promove, de acordo com procedimentos regulamentados em despacho próprio, a qualificação/formação do seu pessoal docente.

A identificação das necessidades de formação do pessoal não docente é promovida anualmente pelos SP e pelas UOEI, tendo em consideração as necessidades identificadas (ex. avaliação do SIADAP) através da existência do plano anual de formação existente nos recursos humanos dos serviços da presidência e o equivalente nas UO.

A instituição realiza a avaliação do desempenho do seu pessoal docente (ADD), obedecendo ao Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (ECPDESP) e a regulamentação própria, vertida na regulamentação interna das UOEI. No caso do pessoal não docente, é aplicada a legislação em vigor (SIADAP). Em ambas as situações esta avaliação permite recolher informações sobre o desempenho individual, importante no processo de renovação do contrato e/ou nos procedimentos contínuos de avaliação do desempenho.

Ação Social

No SIGQ|P.PORTO, o processo **PS8 Ação Social** estabelece objetivos, identifica atividades e indicadores, adotando procedimentos de modo a contribuir para a concretização dos objetivos da missão institucional. Cabe aos SAS assegurar a execução das políticas de ação social escolar, definidas pelo Governo e pelos órgãos próprios do P.PORTO, tendo como objetivo garantir condições de equidade no acesso ao ensino superior, especialmente os estudantes mais carenciados, bem como a prestação aos estudantes de serviços de qualidade que contribuam para o seu sucesso escolar. No SIGQ|P.PORTO estão descritos dois subprocessos, **PS8/S1 - Apoios Sociais Diretos** e **PS8/S2 - Apoios Sociais Indiretos**. Estes subprocessos concedem a modalidade de apoio social direto a bolsas de estudo; auxílios de emergência e a modalidade de apoio social indireto, pelo acesso à alimentação e ao alojamento; acesso a serviços de saúde, psicologia e aconselhamento social, apoio a atividades culturais e desportivas, apoio bibliográfico e material escolar e o acesso a outros apoios educativos.

Outros Processos de Suporte

O Anexo 3 do manual identifica, ainda, os seguintes processos/subprocessos inscritos no mapa dos processos do SIGQ|P.PORTO - Gestão e Manutenção das TIC, Gestão Financeira e Compras, Gestão do Conhecimento e Dados, Gestão das Infraestruturas e Edificado, Comunicação e Imagem e Assessoria Jurídica.

Com vista ao desenvolvimento adequado e sustentado da missão institucional do P.PORTO, é recolhida e analisada informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços, incluindo os de apoio aos estudantes. Com base na informação gerada são planeados os recursos necessários ao bom funcionamento de todos os processos.

4.4 SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO SIGQ|P.PORTO

Atualmente, o P.PORTO dispõe de uma plataforma web integrada de gestão académica e de gestão administrativa denominada de Sistema de Informação do P.PORTO (DOMUS/PORTAL), acessível [aqui](#).

Este sistema é usado diariamente pelos estudantes, docentes e restantes trabalhadores das várias UOEI, dos SAS e dos SP, para a realização de tarefas enquadráveis numa variedade muito ampla de processos. A título de exemplo, mas sem ser exaustivo, destacam-se os processos/tarefas relacionadas com:

1. As atividades letivas - (i) preenchimento das FUC apresentando os conteúdos, a bibliografia e os métodos de avaliação adotados em cada UC do CE; (ii) conhecimento do horário e local de realização das aulas; (iii) preenchimento dos sumários das aulas; (iv) lançamento e publicação de pautas de avaliação das UC; bem como (iv) elaboração do RUC;
2. Matrículas/Inscrições - (i) matrícula do estudante num curso e sua inscrição nas respectivas UC em conformidade com o regime de frequência (Integrar/Parcial) selecionado; (ii) inscrição em exames na época de recurso e/ou época especial; e até em UC isoladas;
3. Propinas - (i) definição do valor de propina a aplicar por curso, por estatuto (nacional, internacional, CPLP) e regime de frequência;

(ii) pagamento parcelar, em mensalidades, das propinas com emissão dos respetivos documentos (fatura, referência multibanco, recibo); (iii) estabelecimento de planos individuais de pagamento de propinas;

4. Requerimentos - (i) submissão de requerimentos genéricos e/ou com fins específicos; (ii) pedidos e emissão de parecer no contexto de um requerimento em conformidade com um fluxo pré-definido; (iii) emissão de despacho sobre requerimentos;
5. Emolumentos - (i) pedido de certidão e/ou diploma; (ii) gestão do respetivo pagamento quando aplicável; (iii) emissão e disponibilização;
6. Candidaturas Académicas - (i) receção de candidaturas a cursos (ex. mestrados, CTeSP, Pós-Graduações); (ii) atividades de validação e seriação de candidaturas; (iii) notificação dos candidatos; e (iv) publicação dos resultados;
7. Concursos relacionados com Recursos Humanos - (i) abertura do concurso; (ii) registo de candidaturas; (iii) registos de atas; e (iv) notificação dos concorrentes;
8. Gestão de Pedidos de Autorização de Despesas (PAD) e de Pedidos de Autorização de Receitas (PAR) no âmbito da aquisição de serviços e/ou equipamentos, bem como na prestação de serviços ao exterior;

9. Gestão Documental - publicação (interna ou pública) de documentos como despachos, regulamentos, atas de reunião, etc.

áreas restritas (ex. parques) e de assiduidade, quer de docentes e demais trabalhadores, quer de estudantes.

O acesso a estas funcionalidades está dependente do perfil do utilizador (ex. estudante, docente, trabalhador não docente) e do seu contexto (ex. curso em que está inscrito, gabinete a que pertence).

Adicionalmente, o P.PORTO dispõe de outros sistemas relevantes e complementares à plataforma informática, dos quais se destacam apenas quatro:

1. ERP Primavera, cobrindo tanto a área da gestão financeira como a área de Recursos Humanos, contemplando, por exemplo, os orçamentos plurianuais, a cabimentação da despesa/receita, gestão de contas bancárias, gestão de vencimentos, etc.;
2. Plataforma Moodle, como Learning Management System (LMS), para suporte às atividades letivas, tais como disponibilização de documentação aos estudantes, entrega de trabalhos, resposta a questionários, fóruns de discussão, etc.;
3. Sites institucionais, nos quais é disponibilizada informação pública e de interesse sobre a estrutura orgânica, ensino, investigação, internacionalização, notícias, etc.;
4. Sistema para recolha e registo de acessos a

O acesso a estes sistemas é bastante mais restrito do que o acesso à plataforma informática, estando apenas autorizado a alguns funcionários em conformidade com as suas funções.

Hoje em dia, a plataforma informática é o principal e maior sistema de informação do P.PORTO, visto que é usado por todos os seus membros como ponto de entrada e de saída de qualquer atividade. Para este efeito assegura-se, de forma (quase sempre) transparente para o utilizador final, a integração da plataforma informática com os demais sistemas e vice-versa. Desta forma, é possível, muitas vezes, substituir/atualizar os sistemas complementares sem impactar no dia-a-dia o utilizador final.

Por fim, é importante salientar que o P.PORTO disponibiliza, gratuitamente, a todos os membros da sua comunidade as ferramentas de produtividade do pacote MS Office 365. Este pacote inclui, entre outros, o MS Outlook para receção/envio de emails, o MS Excel para elaboração de folhas de cálculo, o MS Word para elaboração de documentos, o MS PowerPoint para elaboração de apresentações, o MS OneDrive e o MS Teams para colaboração e partilha de documentos, podendo este último também ser usado como LMS.

Quadro de controlo de versões

Versão	Data	Resumo	Responsabilidade
MQ.IPP-0.1/2015	11-03-2015	Primeira versão do MQ.IPP	Elaborado por: Comissão SIGaQ.IPP Aprovado por Prof.ª Doutora Rosário Gamboa (Presidente IPP)
MQ P.PORTO 0.2/2017	06-06-2017	Revisão na generalidade	Elaborado por: Comissão SIGaQ.IPP Aprovado por Prof.ª Doutora Rosário Gamboa (Presidente IPP)
MQ P.PORTO 0.3/2023	21-06-2023	Revisão para um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade	Elaborado por: Comissão SIGaQ.IPP Aprovado por Prof.º Doutor Paulo Alberto da Silva (Presidente IPP)

The image features a background of concentric, overlapping circles in various shades of golden-yellow and mustard. The circles are composed of thick, slightly irregular lines, creating a textured, organic feel. In the upper right quadrant, the word "anne" is written in a white, elegant serif font. The letters are lowercase and have a classic, slightly calligraphic appearance. The overall composition is balanced and visually appealing, with the text standing out clearly against the busy, patterned background.

anne

Anexo 1. Participação das partes interessadas internas e externas no âmbito da gestão da qualidade

PI internas e externas	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ P.PORTO	Participação nos processos de Garantia da Qualidade
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Geral Conselho Académico Conselho Técnico-científico Conselho Pedagógico Conselho de Departamento* Unidades Técnico-científicas Comissão de Curso* Conselho Consultivo Estruturas Locais para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação Conselho de Gestão Conselho de ação Social Conselho Coordenador Cursos 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Atividades, Plano de Estudos, Calendário Escolar, FUC, DSD, Coordenação de UC, Júris, Programação/planeamento UC; Indicadores.</p> <p>Instrumentos de Execução aulas, sumários, instrumentos de avaliação, inquéritos pedagógicos, inquéritos de satisfação.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de Atividades, Relatório de autoavaliação, Relatório de Curso, RUC, Resultados de indicadores, Revisão do CE, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão do SIGaQ P.PORTO), Auditorias.</p> <p>Instrumentos de Atuação Plano de melhorias, Definição de medidas de melhoria, Ações corretivas/preventivas, Avaliação da eficácia das ações definidas, Revisão das FUC.</p>
Funcionários não docentes	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Geral Conselho de Escola* Conselho Consultivo* Estruturas Locais para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Atividades, Indicadores.</p> <p>Instrumentos de Execução inquéritos de satisfação.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de Atividades, Relatório de autoavaliação, Resultados de indicadores, Revisão do CE, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO), Auditorias.</p> <p>Instrumentos de Atuação Plano de Ação, Definição de medidas de melhoria, Ações corretivas/preventivas, Avaliação da eficácia das ações definidas.</p>

PI internas e externas	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ P.PORTO	Participação nos processos de Garantia da Qualidade
Estudantes	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Geral Conselho Académico Conselho Pedagógico Conselho Consultivo* Comissão de Curso* Comissão de avaliação e Acompanhamento do Curso Conselho de Escola Estruturas Locais para a Avaliação e Qualidade Comissões de autoavaliação Conselho de ação Social Conselho Coordenador Cursos 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Estudos, Calendário Escolar, FUC, Regulamento disciplinar dos estudantes.</p> <p>Instrumentos de Execução inquéritos pedagógicos, inquéritos de satisfação/ outros processos de recolha e tratamento de dados para fins pedagógicos ou de avaliação da satisfação, pareceres sobre revisão de CE, alteração planos de estudos, organização e gestão das atividades nas UOEL (como por exemplo, os Orçamentos Participativos), entre outros.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de autoavaliação, Relatório de Curso, Revisão do CE, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão do SIGaQ P.PORTO).</p> <p>Instrumentos de Atuação Definição de medidas de melhoria, Revisão das FUC.</p>
Alumni	<ul style="list-style-type: none"> Conselho de Escola* Comissões de autoavaliação Gabinete Alumni 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Estudo, Criação de novos CE, revisão de CE em funcionamento</p> <p>Instrumentos de Execução inquérito aos diplomados / outros processos de recolha e tratamento de dados das UOEL.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de autoavaliação, Revisão do CE, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão do SIGaQ P.PORTO).</p> <p>Instrumentos de Atuação definição de medidas de melhoria.</p>

*quando existente nas UOEL.

PI internas e externas	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ P.PORTO	Participação nos processos de Garantia da Qualidade
Empregadores dos Diplomados	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Consultivo* Conselho de Escola* Estruturas Locais para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Estudo, Criação de novos CE, Protocolos de Colaboração.</p> <p>Instrumentos de Execução inquéritos de satisfação/outros processos de recolha e tratamento de dados.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de Autoavaliação, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão do SIGaQ P.PORTO).</p> <p>Instrumentos de Atuação Plano de Ação, Definição de medidas de melhoria.</p>
Entidades de Estágio	<ul style="list-style-type: none"> Comissão de Avaliação e Acompanhamento de Curso* Comissão de Curso* Comissões de Autoavaliação 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Atividades de estágio/educação clínica, Plano de Estudo, Criação de novos CE.</p> <p>Instrumentos de Execução Instrumentos de avaliação, Inquéritos ou afins.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de autoavaliação, Revisão do CE, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão SIGaQ P.PORTO), Auditorias.</p> <p>Instrumentos de Atuação Definição de medidas de melhoria.</p>
Fornecedores /Serviços		<p>Instrumentos Planeamento Plano de Atividades.</p> <p>Instrumentos de Execução Inquéritos de satisfação/ avaliação do serviço.</p> <p>Instrumentos de Atuação Sugestão de medidas de melhoria.</p>

PI internas e externas	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ P.PORTO	Participação nos processos de Garantia da Qualidade
Comunidade em geral		<p>Instrumentos de Execução inquéritos / avaliação das atividades.</p> <p>Instrumentos de Atuação: sugestão de medidas de melhoria.</p>
Entidades/unidades de investigação	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Consultivo* 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Atividades, Protocolos de Colaboração.</p> <p>Instrumentos de Execução Projetos de investigação, inquéritos bolsiros.</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de autoavaliação, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui a Comissão do SIGaQ P.PORTO).</p> <p>Instrumentos de Atuação Plano de Ação, Definição de medidas de melhoria.</p>
Entidades Externas	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Geral Conselho Consultivo* Conselho de Escola* Estruturas Locais para a Avaliação e Qualidade Comissões de Autoavaliação 	<p>Instrumentos Planeamento Plano de Atividades, Criação de CE.</p> <p>Instrumentos de Execução Inquérito às entidades externas</p> <p>Instrumentos de Verificação/análise Relatório de autoavaliação, Revisão do CE, Reunião das Comissões/Conselhos (inclui na Comissão do SIGaQ P.PORTO).</p> <p>Instrumentos de Atuação Plano de Ação, Definição de medidas de melhoria.</p>

*quando existente nas UOEL.

Anexo 2. Alinhamento entre Referenciais da A3ES, documentação do P.PORTO, Processos do SIGQ|P.PORTO e os Requisitos da ISO 9001:2015

1. Política para a garantia da qualidade

Referencial 1 – Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ P.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Define a estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade; Organiza o sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços; Determina formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas na garantia da qualidade; Garante formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação; Define o modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos do P.PORTO e UOEI • Missão, a visão, os valores • Plano Estratégico do P.PORTO • Política de Gestão do P.PORTO • Política da Qualidade das UO • Plano de atividades e das UOEI • Relatório de atividades e Contas • Relatório de Gestão e Contas • Manual da Qualidade SIGQ P.PORTO • Regulamento orgânico do P.PORTO e das UO • Organograma do P.PORTO e organograma das UOEI • Sistema Informação do P.PORTO • Código Boas Práticas e de Conduta do P.PORTO • Regulamento Disciplinar dos Estudantes • Regulamento de Matrículas e Inscrições do P.PORTO • Regulamento de Exames do IPP • Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas • Ferramentas promotoras da identificação da fraude em trabalhos académicos (Urkund/outros) • Revisão pela Gestão • Relatórios das Auditorias • Relatórios de Curso • Resumo/Síntese dos Relatório de Curso • Regulamento de Funcionamento das UC do ISEP • Regulamento de Avaliação dos Estudantes do ISEP • Regulamento de Inscrição • Frequência e Avaliação do ISCAP (RIFA) • Regulamento de Avaliação e Frequência dos Estudantes da ESMAD 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamento de Avaliação e Aproveitamento dos Estudantes da ESHT • Regulamento de Frequência e Avaliação da ESMAE • Regulamento de Avaliação do Aproveitamento dos Estudantes da ESTG • Regulamento de Frequência e Avaliação da ESS • Regulamento de Frequência e Avaliação da ESE • Guia de Conduta e Convivência da ESE • Regulamento da Comissão de Ética da ESS • Comissão de Ética do P.PORTO • Delegação de competências nos Vice-Presidentes e no Secretário (despacho Presidente ISCAP) • Regimento do CTC, do CP e do CC (ISCAP) • Despacho de nomeação Assessores do ISEP • Despacho secretário do ISEP • Despacho secretário do ISCAP 	<p>PE1. Governança e Gestão Estratégica</p> <p>PE2. Gestão da Melhoria Contínua</p> <p>PE3. Relação interinstitucional e com a Comunidade</p> <p>PE4. Sustentabilidade e Responsabilidade Social</p>	<p>4.1 – Compreender a organização e o seu contexto</p> <p>4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas</p> <p>4.3 – Determinar o âmbito do SGQ</p> <p>4.4 – SGQ e respetivos processos</p> <p>5.1 – Liderança e compromisso</p> <p>5.2 – Política</p> <p>5.3 – Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais</p> <p>6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades</p> <p>6.2 – Objetivos da qualidade e como atingir</p> <p>6.3 – Planeamento das alterações</p> <p>7.1 – Recursos</p> <p>7.2 – Competência</p> <p>7.3 – Consciencialização</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2 – Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços</p> <p>8.4 – Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</p> <p>8.5 – Produção e prestação do serviço</p> <p>8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço</p> <p>8.5.5 – Atividades posteriores à entrega</p> <p>8.5.6 – Controlo das alterações</p> <p>8.6 – Libertação de produtos e serviços</p> <p>8.7 – Controlo de saídas não conformes</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p> <p>9.3 – Revisão pela gestão</p> <p>10.3 – Melhoria contínua</p>

2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa

A Instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Assegura que os cursos são concebidos considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> os objetivos alinhados com a estratégia institucional para a oferta formativa; o envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas, bem como o contributo de peritos e referenciais externos; a garantia da progressão dos estudantes; a carga expectável do trabalho dos estudantes, expressa em ECTS; a inclusão de oportunidades de experiência profissional; o processo institucional formal de aprovação final. 	<ul style="list-style-type: none"> Estatutos do P.PORTO e UOEI Manual da Qualidade SIGQIP.PORTO Propostas de NCE Conferentes de Grau Normas – Alteração PE CE Conferentes de Grau Regulamento de Cursos Não Conferentes de Grau Alteração de Plano de Estudos – Mapas de transição Regulamento de bolsas a estudantes empreendedores Regulamento de atribuição de bolsas de estudo por mérito Regulamento de Bolsas de Formação Avançada do IPP Regulamento da Bolsa de Voluntariado do P.PORTO Regulamento Estágios Internos a Realizar no IPP Regulamento Geral de Mestrados do ISCAP Regulamento de Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre da ESMAD Regulamento de Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre (ESHT) Regulamento Geral de Mestrados da ESMAE Regulamento de Estágios da ESHT Regulamento de estágios curriculares (protocolo com CTOC) (ISCAP) Regulamento de estágios curriculares nas licenciaturas (ISCAP) Regulamento de Estágio de CTeSP da ESMAD Regulamento de Projeto de Estágio de Licenciatura ESMAD Regulamento Estágio 1º ciclo da ESS Regulamento da Prática de Ensino Supervisionada e Relatório de Estágio do Mestrado em Ensino de Música da ESMAE/ESE Regulamento do Programa de Embaixadores do ISEP Ficha da Unidade Curricular (FUC) Relatório de Curso Inquéritos Pedagógicos Inquérito aos Diplomados Questionário às Entidades Externas 	<p>PN1. Gestão do Ensino e Formação – Subprocesso</p> <p>PN1/S3. Conceção, Avaliação e Acreditação dos CE</p>	<p>4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas</p> <p>6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2 – Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços</p>
<p>Assegura que os cursos são concebidos considerando a responsabilidade pública do ensino superior e investigação, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> o contributo para a empregabilidade; a preparação para a cidadania ativa; o apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes; a criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação. 			

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades; • considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem; • avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem; • assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, • orientação e apoio adequados por parte do professor; • promover o respeito mútuo na relação aluno-professor; • disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes. <p>Garante que na avaliação dos estudantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio; • a avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado; • sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador; • os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras; • existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamento de Matrículas e Inscrições do IPP • Regulamento de Exames do P.PORTO • Regulamento de Estatutos Especiais dos/as Estudantes • Estatuto de Incapacidade Temporária do Estudantes • Regulamento de Reconhecimento de Creditação- Certificação de Competências do P.PORTO • Regulamento do Estudante a Tempo Parcial • Regulamento de Reconhecimento de Creditação- Certificação de Competências APNOR • Regulamento de Propinas do IPP • Regulamento de Propinas da APNOR • Deliberação CG com fixação do Valor das Propinas (geral, APNOR, Frequência Unidades Curriculares Isoladas, Frequência de Unidades Extracurriculares de Estudantes Inscritos nos Cursos IPP, Frequência de UC adicionais aos Limites de Créditos ECTS, Estudantes Internacionais) • Regulamento de Bolsas a Estudantes Empreendedores • Código Boas Práticas e de Conduta do P.PORTO • Regulamento Disciplinar dos Estudantes do IPP • Regulamento do Provedor do Estudante • Regulamento de Exames do P.PORTO • Livro de reclamações formato digital • FUC • Relatório da UC • Relatório de Curso • Inquéritos Pedagógicos • Sistema Informação P.PORTO • Plataforma Moodle 	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Formação Pedagógica (CIP) • Regulamento de avaliação dos estudantes do ISEP • Regulamento de Inscrição, Frequência e Avaliação do I • Regulamento de inscrição, frequência e avaliação do ISCAP (RIFA) • Regulamento de Avaliação e Frequência dos Estudantes da ESMAD • Regulamento de Avaliação e Aproveitamento dos Estudantes da ESHT • Regulamento de Frequência e Avaliação da ESMAE • Estudantes da ESTG. • Regulamento de Frequência e Avaliação da ESE • Regulamento de Frequência e Avaliação da ESS • Regulamento de funcionamento das UC (ISEP) • Regulamento da Biblioteca do ISEP • Regulamento dos Laboratórios (ESS) • Regulamento do Centro de Produção e Recursos (ESMAD) • Guia de Conduta e Convivência (ESE) • Regulamento de Vigilâncias e de Realização de Provas ou Testes escritos (ISCAP) 	<p>PE2. Gestão da Melhoria contínua</p> <p>PN1. Gestão do Ensino e Formação – Subprocess</p> <p>PN1/S1. Ensino e Aprendizagem e Subprocesso</p> <p>PN1/S2. Inovação Pedagógica</p> <p>PN3 Internacionalização</p> <p>PS1. Gestão e Valorização do Percurso Académico – Subprocess</p> <p>PS1/S1. Gestão Académica e Subprocesso</p> <p>PS1/S2. Empregabilidade e Percurso Académico</p>	<p>4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas</p> <p>6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2 – Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.5 – Produção e prestação do serviço</p> <p>8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço</p> <p>8.5.5 – Atividades posteriores à entrega</p> <p>8.5.6 – Controlo das alterações</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p> <p>10.2 – Não conformidade e ação corretiva</p> <p>10.3 – Melhoria contínua</p>

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados, cobrindo todas as fases do ciclo de vida do estudante na instituição (ex. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
Assegura que as políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, são implementados de forma consistente e transparente.	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento das provas especialmente adequadas a avaliar a capacidade de maiores de 23 anos para a frequência Regulamento dos Concursos Especiais Acesso e Ingresso ES Regulamento dos Regimes de Reingresso e Mudança de par instituição/curso Regulamento dos Concursos Especiais para Titulares dos Cursos de Dupla Certificação do Ensino Secundário e Cursos Artísticos Especializados Regulamento Concurso Local da ESMAE Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso para Estudantes Internacionais Regulamento dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais Regulamento de funcionamento dos mestrados da APNOR Regulamento de Matrículas e Inscrições do IPP Regulamento de prescrições do IPP Regulamento de Estatutos Especiais dos/as Estudantes Estatuto de Incapacidade Temporária do Estudantes Regulamento do Estudante a Tempo Parcial Alteração de PE – mapas de transição” Regulamento para o Sistema de Créditos Curriculares Deliberação CG com fixação do Valor das Propinas (geral, APNOR, Frequência Unidades Curriculares Isoladas, Frequência de Unidades Extracurriculares de Estudantes Inscritos nos Cursos IPP, Frequência de UC adicionais aos Limites de Créditos ECTS, Estudantes Internacionais) Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo por Mérito Regulamento do Fundo de Apoio e de Emergência Social do P.PORTO (FAES) Regulamento de Reconhecimento de Creditação–Certificação de Competências do P.PORTO Regulamento de Reconhecimento de Creditação–Certificação de Competências APNOR Suplemento ao Diploma (alterado pelo Despacho PPORTO-P-035/2019) 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo da Média Final Cursos de Licenciatura Mestrados – Cálculo da Média Final Plataforma de candidatura on-line (www.ipp.pt) Sistema de Informação do P.PORTO Regulamento de Matrículas e Inscrições do ISEP Regulamento de inscrição, frequência e avaliação do ISCAP (RIFA) Regulamento de Avaliação e Frequência dos Estudantes da ESMAD Regulamento de Avaliação e Aproveitamento dos Estudantes da ESHT Regulamento de Frequência e Avaliação da ESMAE Regulamento de Frequência e Avaliação da ESE Regulamento Geral de Mestrados do ISCAP Regulamento de Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre da ESMAD Regulamento de Ciclos de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre (ESHT) Regulamento Geral de Mestrados da ESMAE Editais dos Mestrados Regulamento de prémios de mérito escolar do ISEP Regulamento do “Prémio Alumni ISEP” Prémios Escolares ESMAD Prémio de Excelência (ESE) 	<p>PE2. Gestão da Melhoria contínua</p> <p>PN1. Gestão do Ensino e Formação – Subprocesso</p> <p>PN1/S1. Ensino e Aprendizagem e Subprocesso</p> <p>PN1/S2. Inovação Pedagógica</p> <p>PS1. Gestão e Valorização do Percuro Académico – Subprocesso</p> <p>PS1/S1. Gestão Académica e Subprocesso</p> <p>PS1/S2. Empregabilidade e Percuro Académico</p> <p>PS8. Ação Social – Subprocesso</p> <p>PS8/S1. Apoios Sociais Diretos e Subprocesso</p> <p>PS8/S2. Apoios Sociais Indiretos</p>	<p>6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades</p> <p>7.4 – Comunicação</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2 – Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.4 – Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</p> <p>8.5 – Produção e prestação do serviço</p> <p>8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço</p> <p>8.5.5 –Atividades posteriores à entrega</p> <p>8.5.6 –Controlo das alterações</p> <p>8.6 – Libertação de produtos e serviços</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p> <p>9.3 – Revisão pela gestão</p> <p>10.2 – Não conformidade e ação corretiva</p> <p>10.3 – Melhoria contínua</p>

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica de cursos

A instituição promove a monitorização e a revisão periódicos, dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade.

As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Assegura que os cursos são sujeitos a avaliação e revisão considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar. As novas necessidades da sociedade. A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão. A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes. As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso. O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso. 	<ul style="list-style-type: none"> FUC Relatório de Avaliação da UC Relatório de Curso Relatório/Síntese dos Relatórios de Curso Inquéritos Pedagógicos Inquérito aos Diplomados Sistema Informação do P.PORTO Plataforma Moodle Parecer Conselho Consultivo (ISCAP) Auscultação das entidades empregadoras/recetoras de estágios 	<p>PE1. Governação e Gestão Estratégica</p> <p>PE2. Gestão da Melhoria contínua</p> <p>PN1. Gestão do Ensino e Formação</p>	<p>4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas</p> <p>6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços</p> <p>8.4 – Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</p> <p>8.5 – Produção e prestação do serviço</p> <p>8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço</p> <p>8.5.5 – Atividades posteriores à entrega</p> <p>8.5.6 – Controlo das alterações</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p> <p>9.3 – Revisão pela gestão</p> <p>10.3 – Melhoria contínua</p>

Referencial 6 – Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua natureza e à sua missão institucional.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Garante mecanismos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> institucionalização e gestão da investigação; articulação entre o ensino e a investigação valorização económica do conhecimento. <p>Garante a monitorização, avaliação e melhoria dos recursos afetos à investigação e desenvolvimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de Prestação de Serviços ao Exterior do IPP Regulamentos de Prestação de Serviços ao Exterior e Regulamento de Prestação Serviço Docente – interpretação Regulamento de Bolsas de Investigação do P.PORTO Regulamento de Propriedade Intelectual Relatório de Gestão e Contas Regulamento de Prestação de Serviços do ISEP Regulamento de Bolsas de Investigação do ISEP Regulamento da Unidade de Investigação em Media Artes e Design Pareceres da Comissão de Ética (ESS) Relatórios dos Projeto de Investigação Relatório Anuais dos Centros de investigação Protocolos de estágio para os Centros de Investigação Protocolos de cooperação com empresas Relatório Anual de Indicadores QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) 	<p>PN1. Gestão do Ensino e Formação – Subprocesso PN1/S1 Ensino e Aprendizagem</p> <p>PN2. Investigação e Desenvolvimento</p> <p>PN4. Inovação e Transferência do Conhecimento</p>	<p>4.1 – Compreender a organização e o seu contexto</p> <p>6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades</p> <p>7.1 – Recursos</p> <p>7.2 – Competências</p> <p>7.3 – Consciencialização</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços</p> <p>8.5 – Produção e prestação do serviço</p> <p>8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço</p> <p>8.5.5 – Atividades posteriores à entrega</p> <p>8.5.6 – Controlo das alterações</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p> <p>10.3 – Melhoria contínua</p>

Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
Promove a colaboração interinstitucional. Garante a prestação de serviços ao exterior.	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de Prestação de Serviços ao Exterior do IPP Regulamentos de Prestação de Serviços ao Exterior e Regulamento de Prestação Serviço Docente – interpretação 	PE3. Desenvolvimento Interinstitucional e ligação com a Comunidade	6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 – Comunicação
Valoriza a ação cultural, desportiva e artística.	<ul style="list-style-type: none"> Plano de atividades Relatório de atividades e Contas 	PN2. Investigação, e Desenvolvimento	7.5 – Informação documentada 8.1 – Planeamento e controlo operacional
Promove a integração em projetos e parcerias nacionais.	<ul style="list-style-type: none"> Protocolos – Parceiros institucionais e empresariais Protocolos de estágio e colaboração celebrados com diversas entidades (câmaras, empresas, ordens profissionais) 	PN3. Internacionalização	8.5 – Produção e prestação do serviço 8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço
Contribui para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de Prestação de Serviços do ISEP Regulamento do Museu do ISEP Regulamento da Biblioteca do ISEP 	PN4. Inovação e Transferência do Conhecimento	8.5.5 – Atividades posteriores à entrega 8.5.6 – Controlo das alterações 8.6 – Libertação de produtos e serviços 9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação
Garante a obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.	<ul style="list-style-type: none"> Regulamentos de cedência, arrendamento e aluguer dos espaços físicos das UO Serviços prestados pela PEA (Formação e outros) 	PS7. Comunicação e Imagem	9.1.2 – Satisfação do cliente 10.3 – Melhoria contínua

Referencial 8 – Internacionalização

A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional. No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos

para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas:

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
À participação/ coordenação em atividades internacionais de educação e formação;	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso para Estudantes Internacionais no IPP Erasmus Policy Statement Guia de Mobilidade Outgoing Mobility Guide Incoming Guia STA-STT 	PN1. Gestão do Ensino e Formação – Subprocesso	4.1 – Compreender a organização e o seu contexto 6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 – Informação documentada
À participação/ coordenação em projetos internacionais de investigação;	<ul style="list-style-type: none"> STA Guide-STT Guia Erasmus + Critérios de Seriação Estudantes, Docentes e não docentes Acordos interinstitucionais Programas de dupla titulação com instituições de ensino estrangeiras 	PN1/S1. Ensino e Aprendizagem	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
À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de mobilidade do ISEP Critérios de Seriação dos estudantes candidatos a mobilidade internacional OUT da ESMAD Critérios de Seriação do pessoal docente e não docente candidato a mobilidade internacional OUT da ESMAD 	PN2. Investigação, e Desenvolvimento	8.5 – Produção e prestação do serviço 8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço 8.5.5 – Atividades posteriores à entrega 8.5.6 – Controlo das alterações
		PE3. Relação interinstitucional e com a Comunidade	8.6 – Libertação de produtos e serviços 9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação
		PN3. Internacionalização	9.1.2 – Satisfação do cliente 10.3 – Melhoria contínua

3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio

Referencial 9 – Recursos humanos

A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal se efetua com as devidas garantias de qualificação e

competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias. A instituição proporciona um ambiente favorável de um desempenho eficaz.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
Adota e aplica processos claros, transparentes e justos no recrutamento e condições de emprego;				
Promove e oferece oportunidades de desenvolvimento profissional;	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento dos Concursos para a Contratação do Pessoal da Carreira Docente do IPP 	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento para a Promoção de Práticas de Excelência e Inovação Pedagógica Regulamento de avaliação do desempenho dos docentes do IPP Regulamento Concessão de Títulos e Distinções Honoríficas do IPP 		4.1 – Compreender a organização e o seu contexto
Incentiva a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de Contratação de Pessoal Docente, Especialmente Contratado, ao Abrigo do Artigo 8.º do ECPDESP, do IPP Definição de Critérios – Regime Transitório ECPDESP – “Fase adiantada de preparação Doutoramento” ou “Atribuição Título Especialista” Matriz Regulamento de Avaliação da Atividade Desenvolvida Durante o Período Experimental dos Docentes das UO do IPP 	<ul style="list-style-type: none"> SIADAP Plano de Formação Pedagógica (CIP) Plano de Formação das UO Observatório Pedagógico do P.PORTO Sistema de Informação do P.PORTO 		5.3 – Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
Encoraja a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.	<ul style="list-style-type: none"> Processo de contratação de docentes a tempo parcial Regulamento de prestação de serviço docente Norma de controlo interno 	<ul style="list-style-type: none"> Inquérito de satisfação com os serviços Inquéritos Pedagógicos Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ESE 	PN2. Investigação, e Desenvolvimento	6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades
Dispõe de procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação dos trabalhadores, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.	<ul style="list-style-type: none"> Compatibilização da vida profissional com a vida familiar (não docentes) Regulamento de Equiparação a Bolseiro do Pessoal Docente do IPP Regulamento de Equiparação a Bolseiro do Pessoal Docente do IPP – Retificação IPP-P-005-2011 Regulamento de Bolsas de Investigação do P.PORTO e do ISEP Regulamento para Atribuição do Título Especialista do IPP Áreas de formação para Atribuição Título Especialista Dispensa Especial a conceder aos Professores ao abrigo do art.º 36.º-A do ECPDESP 	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ESHT Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ESMAD Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ESMAE Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ESS Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ESTG Regulamento específico de avaliação de desempenho dos docentes do ISCAP Regulamento de Controlo Interno do ISEP Regulamento de Bolsas de Investigação do ISEP 	PS2. Gestão das Pessoas	7.1 – Recursos 7.2 – Competências 7.5 – Informação documentada
Apresenta procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e <i>follow-up</i> .				8.1 – Planeamento e controlo operacional 9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 – Satisfação do cliente 10.3 – Melhoria contínua

Referencial 10 – Recursos materiais e serviços

A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planejar, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de prescrições do IPP Regulamento de Estatutos Especiais dos/as Estudantes Estatuto de Incapacidade Temporária do Estudantes Regulamento do Estudante a Tempo Parcial Regulamento dos Regimes de Reingresso e Mudança de par instituição/curso Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso para Estudantes Internacionais Deliberação CG com fixação do Valor das Propinas (geral, APNOR, Frequência Unidades Curriculares Isoladas, Frequência de Unidades Extracurriculares de Estudantes Inscritos nos Cursos IPP, Frequência de UC adicionais aos Limites de Créditos ECTS, Estudantes Internacionais) 	PN1. Gestão do Ensino e Formação	4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas
Considera as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo por Mérito do P.PORTO Regulamento do Fundo de Apoio e de Emergência Social do P.PORTO (FAES) Sistema de Informação do P.PORTO SAS 360 Regulamento Geral das Residências P.PORTO Normas de funcionamento da Consulta Psicológica Normas de funcionamento da Consulta de Nutrição 	PN4. Investigação, e Desenvolvimento	6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades
Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;	<ul style="list-style-type: none"> Inquéritos Pedagógicos Relatório de Curso Regulamento de prémios de mérito escolar do ISEP Regulamento do “Prémio Alumni ISEP” Prémios Escolares ESMAD 	PS4. Gestão da Manutenção das TIC	7.1 – Recursos
Apresenta procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e <i>follow-up</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento dos laboratórios (ESS) Regulamento do Centro de Produção e Recursos (ESMAD) Regulamento dos parques de estacionamento, quando aplicável Regulamento de acesso ao parque de estacionamento do ISEP Plano de manutenção/calibração/verificação/ inspeção de equipamentos (quando aplicável) Inquéritos de Satisfação dos Serviços 	PS5. Gestão do Conhecimento e Dados	7.2 – Competência
		PS6. Gestão das Infraestruturas e Edificado	7.4 – Comunicação
		PS7. Comunicação e Imagem	7.5 – Informação documentada
			8.1 – Planeamento e controlo operacional
			8.2 – Requisitos para produtos e serviços
			8.4 – Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos
			8.5 – Produção e prestação do serviço
			8.5.1 – Controlo da produção e fornecimento do serviço
			8.5.5 – Atividades posteriores à entrega
			8.5.6 – Controlo das alterações
			8.6 – Libertação de produtos e serviços
			9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação
			9.1.2 – Satisfação do cliente
			10.3 – Melhoria contínua

4. Gestão e publicitação da informação

Referencial 11 – Gestão da informação

A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promove a recolha de informação relevante, designadamente, indicadores-chave de desempenho; • o perfil da população estudantil; as taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes; • a satisfação dos estudantes com os seus cursos; • os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis; • a empregabilidade e percursos profissionais dos graduados. <p>Define procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente <i>follow-up</i>.</p> <p>Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, para a aferição, análise e melhoria dos resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos do P.PORTO e das UO • Plano Estratégico • Plano de Atividades • Relatório de Atividades e Contas • Relatórios de Curso • Relatórios das Comissões Avaliação Externa (CAE) da A3ES • Relatórios de Auditorias • Questionário de avaliação de satisfação dos serviços • Inquérito aos diplomados • Inquérito às entidades externas • Questionário de satisfação da mobilidade • Sistema de Informação do P.PORTO • Relatório de Curso • Relatório de caracterização dos estudantes • QUAR 	<p>PE2. Gestão da Melhoria contínua</p> <p>PS1. Gestão da Valorização do Percurso Académico</p> <p>PS4. Gestão da Manutenção das TIC</p>	<p>4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas</p> <p>7.1 – Recursos</p> <p>7.4 – Comunicação</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p> <p>10.3 – Melhoria contínua</p>

Referencial 12 – Informação pública

A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve. Para este efeito, a

instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados de acordo com as orientações contidas na lei.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQ P.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
<p>Garante a informação pública relativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • à missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos; • à oferta formativa; • aos objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso; • à qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços; • às políticas de acesso e orientação dos estudantes; • à planificação dos cursos; • às metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes; • às oportunidades de mobilidade; • aos direitos e deveres dos estudantes; • aos serviços de ação social escolar; • aos mecanismos para lidar com reclamações e sugestões; • ao acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino; • aos resultados do ensino, de inserção laboral e de grau de satisfação das partes interessadas; • às políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Site P.PORTO e das UOEI • Site P.PORTO – Documentação Pública • Sistema de Informação do P.PORTO • Plataforma Moodle 	<p>PE2. Gestão da Melhoria contínua</p> <p>PS1. Gestão e valorização do Percurso Académico</p> <p>PS7. Comunicação e Imagem</p> <p>PS8. Ação Social</p>	<p>4.1 – Compreender a organização e o seu contexto</p> <p>4.2 – Compreender as necessidades e expectativas partes interessadas</p> <p>7.2 – Competências</p> <p>7.4 – Comunicação</p> <p>7.5 – Informação documentada</p> <p>8.1 – Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2 – Requisitos para produtos e serviços</p> <p>9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.1.2 – Satisfação do cliente</p>

5. Avaliação externa periódica

Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade

A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior. A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição.

Requisitos da A3ES	Documentos/Ferramentas	Processos e Subprocessos do SIGQIP.PORTO	Requisitos da ISO 9001:2015
A avaliação tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação. Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.	<ul style="list-style-type: none">Relatório da Avaliação Institucional da A3ESRelatório dos CE da A3ESRelatório de Auditorias ExternasRelatórios Avaliação das Unidades I&D da FCT	PE1. Governação e Gestão Estratégica PE2. Gestão da Melhoria contínua	9.1 – Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 – Satisfação do cliente 9.2 – Auditoria interna 9.3 – Revisão pela Gestão 10.3 – Melhoria contínua

Anexo 3. Mapa Geral dos Processos/Subprocessos e Procedimentos

Macroprocesso	Processo/Subprocesso (consulte aqui)	Procedimento (consulte aqui)
Estratégicos	Governança e Gestão Estratégica	Procedimento de Apoio à Gestão Estratégica
	Gestão da Melhoria Contínua	Procedimento de Gestão Documental Procedimento de Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas Procedimento de Auditorias Internas Procedimento de Gestão de Não Conformidades e Ações Corretivas
	Desenvolvimento Interinstitucional e ligação com a Comunidade	
	Sustentabilidade e Responsabilidade Social	
Nucleares	Gestão do Ensino e Formação • Ensino e Aprendizagem • Inovação Pedagógica • Conceção, Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudos	Procedimento Ensino e Aprendizagem Procedimento Conceção, Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudos
	Investigação e Desenvolvimento	Procedimento de Gestão de Bolsas de Investigação Procedimento de Geração e apoio a candidaturas a financiamento Procedimento de Gestão de projetos e financiamentos de IDI
	Internacionalização	Procedimento de Candidaturas a projetos KA1 e KA2 - ERASMUS+ Procedimento de Projetos de mobilidade KA103 e KA107 - ERASMUS+ Procedimento de Acompanhamento de projetos KA2 - ERASMUS+
	Inovação e Transferência do Conhecimento	Procedimento de Proteção, valorização da propriedade intelectual e geração de ideias de inovação
Suporte	Gestão e Valorização do Percurso Académico • Gestão Académica	Procedimento de Concursos de acesso e ingresso em cursos ministrados nas unidades orgânicas do P.PORTO Procedimento de Provas de acesso a cursos ministrados nas unidades orgânicas do P.PORTO Procedimento de Reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros Procedimento de Gestão académica
	• Sucesso Académico e Empregabilidade	Procedimento de Acompanhamento de estudantes NAS Procedimento para o desenvolvimento de formação extracurricular
	Gestão das Pessoas	Procedimento Concursal Procedimento de Processamento de remunerações Procedimento de Gestão da formação Procedimento de Avaliação de desempenho dos TAT (SIADAP) Procedimento de Atribuição do Título de Especialista

Macroprocesso	Processo/Subprocesso (consulte aqui)	Procedimento (consulte aqui)
	Gestão Financeira e Compras <ul style="list-style-type: none"> • Económico-financeira e Orçamental • Projetos • Compras 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Avaliação de Fornecedores Procedimento de Autorização de Despesa Procedimento de Gestão de Contratos Procedimento de Aquisição de Bens, Serviços e Empreitadas
Suporte	Gestão do Conhecimento e Dados <ul style="list-style-type: none"> • Expediente e Arquivo • DPO • RECIPP 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Gestão do Expediente e Arquivo Procedimento de Tratamento de dados pessoais Procedimento de Tratamento de categorias especiais de dados Procedimento de Ocorrência de violação de dados Procedimento de Exercício de direito
	Gestão e Manutenção das TIC <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de Software • Infraestruturas 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Helpdesk Procedimento de Desenvolvimento de Software Procedimento de Apoio à utilização e compreensão dos módulos de software Procedimento de Aquisições Informática Procedimento de Gestão Equipamentos Procedimento de Gestão de Redes Procedimento de Gestão de Software Procedimento de Gestão de Entrada de Utilizadores Procedimento de Gestão de Saída de Utilizadores Procedimento de Gestão de Incidentes Procedimento de Gestão de Backups Procedimento de Helpdesk
	Gestão das infraestruturas e Edificado	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Gestão do chaveiro Procedimento de Controlo de extintores Procedimento de Limpeza de caleiras Procedimento de Helpdesk
	Comunicação e Imagem	Procedimento de Comunicação e Divulgação Institucional
	Ação Social <ul style="list-style-type: none"> • Apoios Sociais Diretos 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Atendimento ao estudante Procedimento de Análise de Candidaturas a Bolsa de Estudo Procedimento de Complemento de Alojamento Procedimento de Credenciais de acesso e candidatura online Procedimento do Fundo de Apoio e Emergência Social (FAES) Procedimento de Análise das Candidaturas a Alojamento Procedimento de Gestão Operacional de Alojamento Procedimento de Gestão e Controlo da Receita
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoios Sociais Indiretos 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Supervisão e Controlo do Contrato com Empresas Concessionárias das Unidades Alimentares Procedimento de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores das Unidades Alimentares Procedimento de Pedido de Reparação/Manutenção – Elaboração de PAD Procedimento de Consultas Procedimento de Realização de Iniciativas do Projeto Mais+ Procedimento de Divulgação e Implementação do Programa Riscos & Desafios
	Assessoria Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento de Processos Disciplinares Procedimento de Processos Judiciais e Arbitrais Procedimento de Informações

Anexo 4. Instrumentos e Mecanismos do SIGQ|P.PORTO

Macroprocesso	Instrumentos e Mecanismos	Responsável	Periodicidade	Disponível
Estratégicos				
Governança e Gestão Estratégica	Plano Estratégico - Monitorização e acompanhamento do PE	SP e UO	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Plano de Atividades - Monitorização e acompanhamento do PA	SP, UO e SAS	Trimestral	Sistema de Informação P.PORTO
	Relatório Atividades e Contas - Análise e balanço anual	SP, UO e SAS	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	QUAR	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
Gestão da Melhoria Contínua	Auditorias Internas ao SIGQ	SP e UO	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Reuniões de Revisão pela Gestão	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Reuniões da Comissão SIGaQ	SP	Trimestral	Sistema de Informação P.PORTO
	Questionário às partes interessadas	SP e UO	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Relatório de Sustentabilidade	SP e UOEI	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
Nucleares				
Gestão do Ensino e Aprendizagem	Inquéritos Pedagógicos • Recolher a opinião dos estudantes sobre aspetos relacionados com o funcionamento da UC (autoavaliação do desempenho do estudante e aspetos genéricos da UC) • Recolher a opinião dos estudantes sobre aspetos relacionados com o funcionamento da UC (avaliação do corpo docente)	SP/UO/CP	Semestral	Sistema de Informação P.PORTO
	Relatório da Unidade Curricular (RUC) • Avaliação da UC pelo responsável da UC	UO/Responsável da UC	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Relatório de Curso • Abordagem dos aspetos mais relevantes do funcionamento do curso	UO/Responsável do Ciclo de Estudos	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Relatório Síntese dos Relatórios de Curso • Análise e apreciação dos relatórios de curso, abordagem das áreas de ação e melhoria • Síntese e monitorização das condições dos CE (avaliação pela A3ES)	UO	Anual	Estruturas Avaliação e Qualidade das UO

Macroprocesso	Instrumentos e Mecanismos	Responsável	Periodicidade	Disponível
Nucleares				
	Reuniões das Estruturas Pedagógicas	UO	Estabelecido nos Estatutos	
	Inquérito aos Diplomados • Recolher a opinião dos diplomados face a aspetos da empregabilidade, área de trabalho e satisfação face à formação ministrada	SP e UO	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
Gestão do Ensino e Aprendizagem	Auditorias Internas (em implementação- experiência piloto) • Monitorização dos processos	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Reuniões do Observatório Pedagógico	SP, UO e CP		Sistema de Informação P.PORTO
	Reclamações, Sugestões e Elogios • Disponível a toda a comunidade através do Sistema de Informação apoio ao SIGQ	SP		Sistema de Informação P.PORTO
Investigação e Desenvolvimento	Relatórios das unidades/grupos/polos de I&D • Monitorização e análise das unidades I&D	UOEI	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Questionário aos investigadores e bolsiros • Avaliação do grau de satisfação	UOEI	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Relatórios Intercalares e Finais • Auditorias aleatória efetuadas pela Agência Nacional Erasmus ou entidades externas	SP		Sistema de Informação P.PORTO
Internacionalização	Questionário aos estudantes, docentes e funcionários não docentes • Avaliação do grau de satisfação com a mobilidade	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Questionário aos utilizadores • Avaliação do grau de satisfação com o serviço	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
Suporte				
Gestão e Valorização do Percorso Académico	Questionário aos estudantes • Avaliação do grau de satisfação com o serviço da Gestão Académica	SP e UO	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Questionário aos estudantes com Necessidades Especiais de Suporte • Avaliação do grau de satisfação com o serviço prestado gabinete sucesso académico e empregabilidade	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO

Macroprocesso	Instrumentos e Mecanismos	Responsável	Periodicidade	Disponível
Suporte				
Todos os Serviços Presidência e SAS	Questionário aos utilizadores • Avaliação do grau de satisfação com o serviço no âmbito dos processos implementados no SIGQ pela ISO 9001:2015	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
	Reclamações e Sugestões • Disponível a toda a comunidade através do Sistema de Informação apoio ao SIGQ	SP		Sistema de Informação apoio ao SIGQ
	Questionário aos estudantes • Avaliação do grau de satisfação com o serviço	SAS	Anual	Sistema de Informação P.PORTO
Ação Social	Questionário aos estudantes/Residentes • Avaliação do grau de satisfação com o serviço	SAS	Anual	SAS
	Questionário aos estudantes • Avaliação do grau de satisfação com o serviço consultas de Psicologia	SAS	Anual	SAS
	Questionário aos Utilizadores das Unidades Alimentares • Avaliação do grau de satisfação com o serviço	SAS	Anual	SAS
Centro Desportivo	Questionários aos estudantes, docentes e funcionários não docentes • Avaliação do grau de satisfação com o serviço	SP	Anual	Sistema de Informação P.PORTO

