

- Manual do Sistema Integrado de Gestão do Politécnico de Portalegre

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE.....	5
1.1.	INTRODUÇÃO.....	5
1.2.	COMPROMISSO DA GESTÃO DE TOPO.....	5
1.3.	CARACTERIZAÇÃO DO IPP.....	7
1.4.	ORGANOGRAMA	8
2.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	9
2.1.	FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA	11
2.1.1.	TRANSFORMAR A ESTRATÉGIA EM AÇÃO	11
2.1.2.	A NOSSA MISSÃO	12
2.1.3.	VALORES.....	12
2.1.4.	ANÁLISE SWOT	12
2.1.5.	A NOSSA VISÃO	13
2.1.6.	POLÍTICA DA QUALIDADE E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	13
2.2.	BALANCED SCORECARD	15
2.2.1.	PRINCÍPIOS E METODOLOGIAS	15
2.2.2.	PERSPETIVAS DO BSC	15
2.2.3.	MAPA ESTRATÉGICO	15
2.2.4.	SOFTWARE COGNOS	15
2.3.	SIADAP E SIADOC	16
2.4.	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL	16
2.4.1.	METODOLOGIA DOS PROCESSOS.....	16
2.4.2.	GESTÃO DO SISTEMA	17
2.4.3.	GRUPOS DE MELHORIA CONTÍNUA	19
3.	PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	20
3.1.	DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	20

3.1.1.	ENSINO E FORMAÇÃO	20
3.1.2.	INVESTIGAÇÃO INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	20
3.1.3.	INTERNACIONALIZAÇÃO	20
3.1.4.	GESTÃO DE RECURSOS	20
3.1.5.	COMUNICAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	20
3.2.	ARTICULAÇÃO DOS PROCESSOS DO SIG COM OS REFERENCIAIS DA A3ES	20
4.	MANUTENÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	22
4.1.	ESTRUTURA DOCUMENTAL	22
4.2.	ORGANIZAÇÃO DO MANUAL.....	22
4.3.	ALTERAÇÕES AO MANUAL DE GESTÃO	22
4.4.	DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS	24
4.5.	PROCEDIMENTOS	25
4.6.	REVISÃO (ANÁLISE CRÍTICA) DO SISTEMA DE GESTÃO.....	25

1. APRESENTAÇÃO DO IPP

1.1. INTRODUÇÃO

Este manual descreve o Sistema Integrado de Gestão (SIG) implantado no Instituto Politécnico de Portalegre (IPP) e os meios de que dispõe para cumprimento das suas políticas.

O SIG implementado baseia-se na ligação da estratégia à componente operacional, utilizando diversos mecanismos de avaliação do desempenho, designadamente a metodologia BSC – Balanced Scorecard, a Norma NP EN ISO 9001, a Norma NP 4469 e os Sistemas de Avaliação de Trabalhadores Docentes e Não Docentes.

A responsabilidade pela gestão da qualidade e da gestão da responsabilidade social não é exclusiva dos responsáveis da Gestão de Topo, mas sim um privilégio repartido por todos os colaboradores do IPP e dos elementos que em seu nome desenvolvem atividades.

A presente organização do SIG, para além da adaptação decorrente da revisão da norma ISO 9001, na versão de 2015 teve também, necessariamente, em linha de conta, a recente revisão dos referenciais da Agência de avaliação e acreditação do ensino superior (A3ES) para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, aprovada em outubro de 2016.

A atual revisão do sistema teve ainda como princípio orientador, a nova versão dos estatutos do IPP e suas Escolas, aprovados e implementados durante o ano 2016.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação das partes interessadas, este manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pelo IPP no âmbito do seu Sistema Integrado de Gestão, sendo um documento de referência para o Instituto e para as suas partes interessadas.

1.2. COMPROMISSO DA GESTÃO DE TOPO

O Instituto Politécnico de Portalegre é uma instituição de ensino superior que integra unidades orgânicas globalmente orientadas para a prossecução, entre outras de idêntico âmbito, das seguintes finalidades:

- a) A formação de alunos, com elevado nível de exigência qualitativa, nos aspetos cultural, científico, técnico, artístico e profissional;
- b) A realização de atividades de pesquisa e de investigação aplicada;
- c) A prestação de serviços à comunidade;
- d) O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congêneres nacionais e estrangeiras;
- e) A participação em projetos de cooperação regional, nacional e internacional.
- f) O cumprimento de todos os princípios do sistema de gestão de responsabilidade social;

Foi definido como âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e do Sistema de Responsabilidade Social o seguinte:

“Formação, investigação e desenvolvimento científico e tecnológico, Serviços à comunidade e Serviços sociais, em todas as unidades orgânicas do IPP”.

O Presidente assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema Integrado de Gestão focado na satisfação das partes interessadas. É sua missão assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

Para isso:

Comunica aos vários níveis do Instituto a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos dos nossos clientes (estudantes);

Define uma Política para a Organização e os respetivos Objetivos;

Promove o seguimento dos objetivos e as revisões periódicas ao Sistema Integrado de Gestão;

Assegura a disponibilidade dos recursos necessários;

Assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização.

Assegura que os processos necessários ao Sistema Integrado de Gestão são estabelecidos, implementados e mantidos;

Avalia o desempenho do Sistema e quaisquer necessidades de melhoria;

Assegura que todo o IPP esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos dos clientes (estudantes).

A promulgação do Manual do Sistema Integrado de Gestão (MSIG) representa o compromisso escrito do Presidente de que as Políticas são planeadas, executadas e avaliadas de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face aos nossos clientes e à evolução das necessidades do ensino.

Portalegre, junho de 2019

O Presidente

Albano António de Sousa Varela e Silva

1.3. CARACTERIZAÇÃO DO IPP

O Instituto Politécnico de Portalegre é uma instituição pública de Ensino Superior.

O IPP integra quatro Escolas - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (ESECS), Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), Escola Superior de Saúde (ESS), em Portalegre, e a Escola Superior Agrária de Elvas (ESAE) - vocacionadas para projetos de ensino e formação que asseguram o ensino, a formação, a investigação e outras atividades no respetivo âmbito científico, pedagógico, técnico e artístico.

Integra também unidades de investigação, responsáveis pelo desenvolvimento da investigação e produção do conhecimento científico – Coordenação Interdisciplinar para a Investigação e Inovação (C3i) - bem como unidades funcionais de suporte à atividade académica, à atividade de gestão e de serviços à comunidade – Gabinete de Empreendedorismo e Emprego (GEE) e Núcleo de Formação Contínua (NFC). O NFC integra o Centro de Língua e Culturas do IPP (CLiC), que tem como objetivo o ensino, a divulgação, a promoção das línguas e culturas, através da oferta de cursos de diferentes durações e formatos, para além de providenciar apoio académico, linguístico e cultural diversificado.

Integra ainda os Serviços de Ação Social (SAS) que incluem Alimentação, Alojamento e Gabinete Psicopedagógico e que constituem também uma unidade orgânica deste Instituto.

Os Serviços Comuns do Instituto e Escolas são estruturados do seguinte modo: Gabinete de Avaliação e Qualidade, Serviços Gerais e Serviços de Apoio.

Os Serviços Gerais englobam os Serviços Administrativos e Financeiros, os Serviços Académicos, os Serviços de Informática e os Serviços Auxiliares e de Manutenção; Os Serviços de Apoio integram o Gabinete de Relações Externas e Cooperação, o Gabinete de Comunicação e Imagem e o Gabinete Técnico.

O IPP foi criado legalmente em 1980, mas iniciou o seu funcionamento, com a nomeação do Presidente da primeira comissão instaladora, apenas em 1989.

A ESECS deu início às suas atividades em 1985, a ESTG em 1989 e a ESAE em 1995. A atual ESS (ex-Escola Superior de Enfermagem) integrou o IPP em 2001.

Nas suas quatro Escolas, o IPP oferece vários cursos de licenciatura e de mestrado, bem como pós-graduações e cursos de técnicos superiores profissionais, havendo também já a possibilidade de ensino em regime b-learning nos cursos de mestrado e pós-graduação.

A oferta formativa do IPP abarca áreas diversificadas do saber, de acordo com a matriz formativa de cada uma das suas escolas. A educação/formação, a ação social, o turismo, o jornalismo/comunicação, a gestão, a engenharia, a informática, o design, o marketing, a agricultura, a equinicultura, a enfermagem e as tecnologias da saúde são as áreas fundamentais do saber que sustentam a formação, a investigação e a intervenção do IPP e das suas escolas.

O Instituto Politécnico de Portalegre tem como uma das suas grandes preocupações o desenvolvimento regional, tendo uma forte relação com a comunidade envolvente. Por outro lado, preocupa-se em acompanhar a inserção profissional dos seus alunos, criando condições para a sua fixação na região. Apesar desta forte aposta regional, o IPP não descarta o intercâmbio e as relações externas nacionais e internacionais.

Neste sentido, a Coordenação Interdisciplinar de Investigação e Inovação, o Núcleo de Formação Contínua e o Centro de Línguas e Culturas, o Gabinete de Empreendedorismo e Emprego, as Relações Externas e Cooperação e o Gabinete Europe Direct, são apostas fortes e consolidadas de unidades de intervenção do Instituto Politécnico de Portalegre.

Em 2015, surge uma nova aposta do IPP, na participação ativa no desenvolvimento da região a BioBIP. A BioBIP – Bioenergy and Business Incubator of Portalegre – é uma estrutura do IPP vocacionada para a incubação de empresas e/ou projetos, essencialmente de base tecnológica, relacionados com as áreas formativas do IPP, ou com o aproveitamento dos recursos da região. A direção da BioBIP é assegurada pelo Gabinete de Empreendedorismo e Emprego do IPP, cabendo-lhe a gestão global das atividades da estrutura e do conjunto dos recursos materiais e humanos que se lhe encontrem adstritos.

A preocupação social tem sido lema e aposta do IPP, desde a sua fundação. A criação e aprofundamento dos serviços de ação social (SAS), o desenvolvimento de ensino de qualidade e de excelência, o apoio à comunidade escolar, o apoio aos diplomados na inserção na vida ativa e a interação com o meio envolvente são preocupações dominantes. Mas também a inclusão social, a criação de condições para a prática desportiva, a preocupação com a saúde e a segurança de alunos, docentes e funcionários são práticas sociais do IPP que se vão afirmando institucionalmente.

De forma coerente com as suas preocupações e princípios, o IPP vai criando condições cada vez mais sustentáveis de apoio à comunidade, favorecendo a prática do voluntariado de alunos e colaboradores, bem como criando condições para fazer frente a situações internas de emergência social, nomeadamente desenvolvendo o Gabinete de apoio psicopedagógico, que possui um conjunto alargado de programas de trabalho e de intervenção.

O Instituto Politécnico de Portalegre é uma instituição com influência incontornável no panorama regional.

1.4. ORGANOGRAMA

O IPP está estruturado de acordo com o Organograma apresentado:

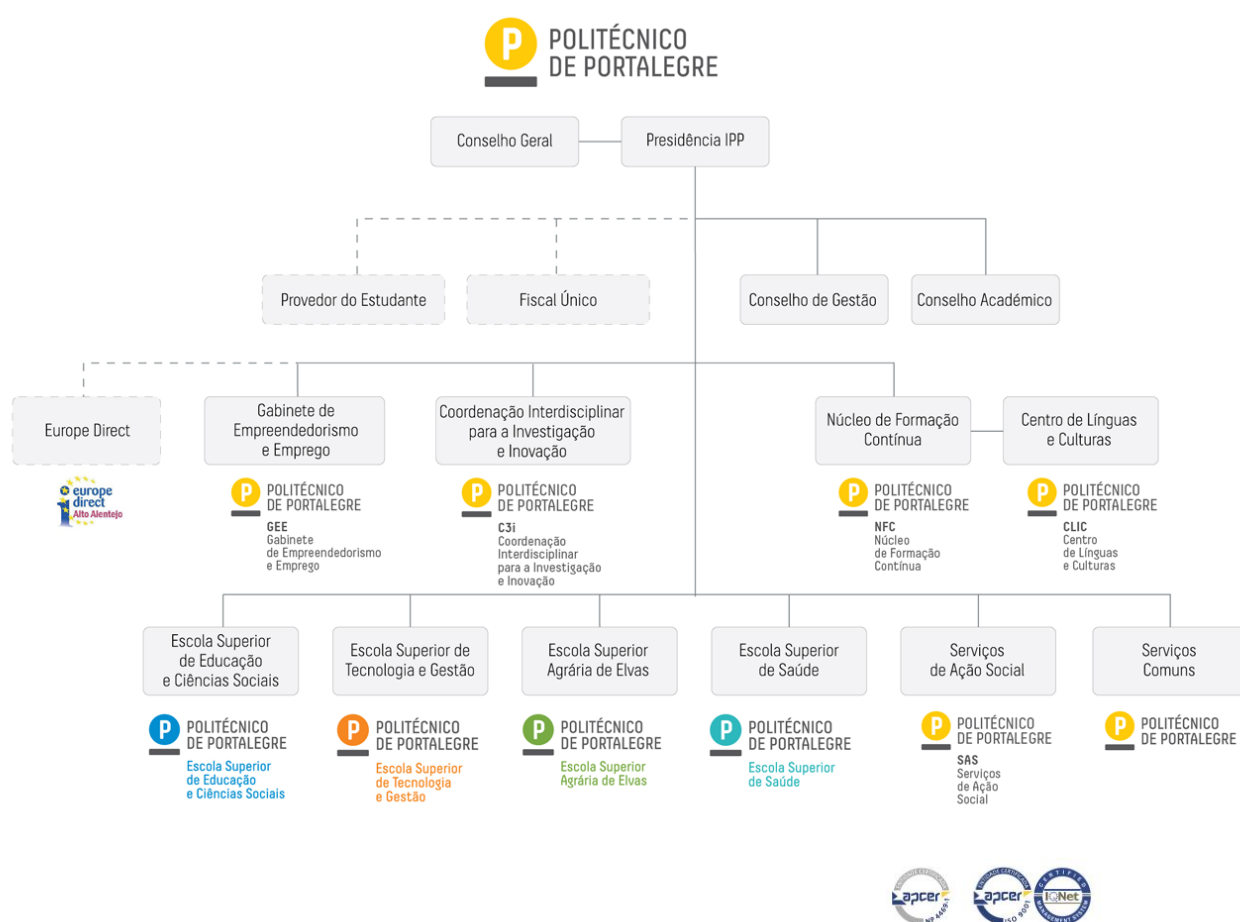


Figura 1 - Organograma do IPP

2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

O SIG adotado pelo IPP resulta da integração de diversos componentes, conforme esquema apresentado abaixo. Significa isto que “o todo é superior à soma das partes”. Não importa deter cada um dos instrumentos de controlo mas sim o resultado da interação entre eles.

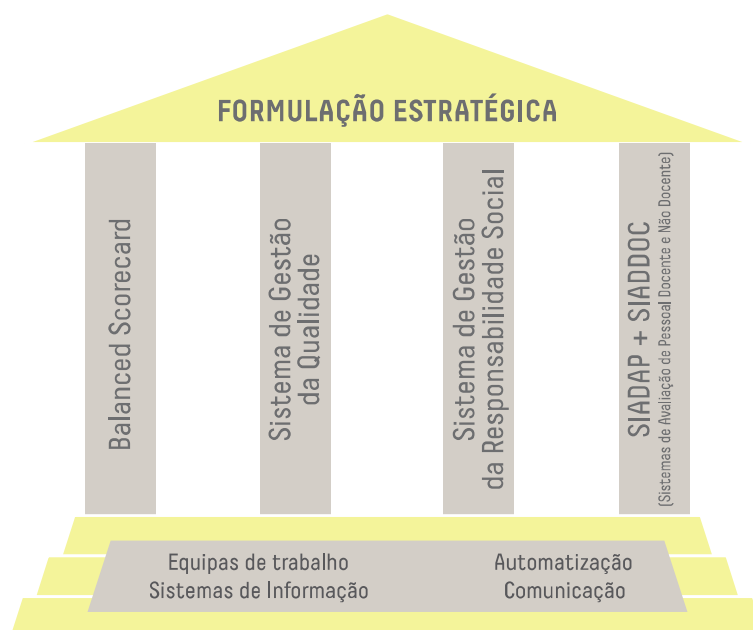


Figura 2 - Desenho do SIG – IPP

A implementação de um Sistema Integrado de Gestão tendo em vista a Certificação de Responsabilidade Social (SGRS) pela NP4469 e no sistema de gestão de Qualidade (SGQ) pela ISO 9001 assenta em vários eixos:

- **FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA** - Antes de se equacionar qualquer sistema de gestão importa, sobretudo, definir o enquadramento estratégico da organização para que aquele seja devidamente orientado às necessidades reais. De pouco serve saber “como se caminha” sem se saber “para onde”. O ciclo de gestão estratégica inserido no SGRS torna-se uma ferramenta imprescindível para esta definição da estratégia, focada na maximização dos impactes positivos da instituição e a minimização dos impactes negativos, sobre as partes interessadas.
- **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ISO 9001** – Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade em que uma organização:
 - Necessita demonstrar a sua aptidão para, de forma consistente, proporcionar produtos e/ou serviços que vão ao encontro dos requisitos do cliente e regulamentos aplicáveis;
 - Visa aumentar a satisfação do cliente, através da aplicação eficaz da norma, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e para garantir a conformidade com os requisitos da norma e regulamentos aplicáveis.

A norma NP EN ISO 9001 está baseada em sete princípios de gestão da qualidade:

- Focalização no Cliente
- Liderança

- Comprometimento das pessoas
 - Abordagem por processos
 - Melhoria
 - Tomada de decisões baseada em evidências
 - Gestão das relações
- **SISTEMA DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL - NP 4469** – Esta Norma Portuguesa contém requisitos de um sistema de gestão da responsabilidade social que permite a uma organização desenvolver e implementar uma política, objetivos e ações coerentes, tendo em conta os requisitos legais, regulamentares e outros que a organização subscreva. Aplica-se aos aspetos da responsabilidade social que a organização identifica como sendo aqueles que pode controlar e aqueles que pode influenciar.

Os requisitos desta Norma são genéricos e aplicáveis a todas as organizações públicas ou privadas, independentemente do tipo, dimensão ou personalidade jurídica.

A norma NP 4469 está baseada nos seguintes princípios de responsabilidade social:

- Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e dos regulamentos aplicáveis;
 - Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
 - Conduta ética no desenvolvimento da atividade de acordo com os princípios aceites de correta ou boa conduta;
 - Transparência, partilha de informação e comportamento aberto na relação com as partes interessadas;
 - Reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização;
 - Reconhecimento dos aspetos da responsabilidade social diretos e indiretos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos;
 - Adoção do princípio da precaução;
 - Privilégio à prevenção da poluição na origem;
 - Atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto;
 - Responsabilização pelas ações e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
 - Integração dos aspetos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão;
 - Não regressão, isto é, não utilizando as disposições desta Norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização.
- **SIADAP e SIADDOC** - São modelos de avaliação global que permitem implementar uma cultura de gestão pública, baseada na responsabilização de dirigentes e outros trabalhadores, docentes e não docentes, relativamente à prossecução dos objetivos fixados, mediante a avaliação dos resultados.
 - **BALANCED SCORECARD** – É uma abordagem que suporta a implementação da estratégia e a monitorização da sua execução a todos os níveis da organização.

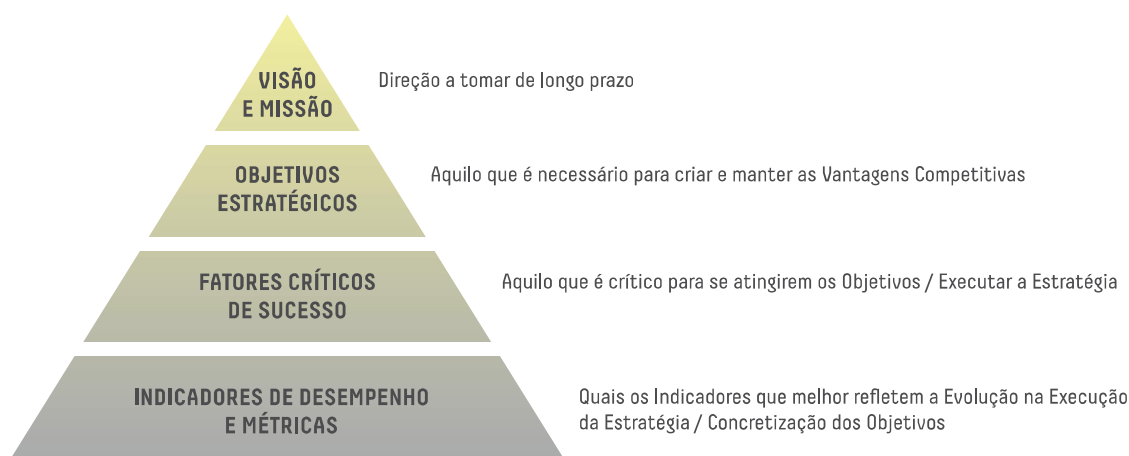


Figura 3 - Níveis de implementação da estratégia

A Comunicação é cada vez mais um fator primordial nas organizações. Ao eleger este eixo o IPP pretende privilegiar o acesso à informação. A constituição de grupos de melhoria contínua, a criação de sites “ftp”, o desenvolvimento de softwares específicos como a gestão de viaturas e a gestão de ocorrências, reclamações e manutenção, a criação de uma Intranet global ao IPP foram passos decisivos no sentido de facilitar o acesso à informação.

Numa fase posterior tornou-se fundamental reinventar métodos de trabalho e de agregação de processos que permitam uniformização e ajudem por si os seus colaboradores a encontrar harmonia nos métodos de trabalho. Neste contexto o IPP desenvolveu durante vários anos o sistema PAE, desenhado e pensado desde a sua génese para ser um sistema centralizado, com o objetivo de dar suporte aos processos integrados e pensados, para uniformizar os métodos de trabalho e de acesso à informação no Instituto Politécnico de Portalegre.

Todos os processos de melhoria dão entrada no processo de desenvolvimento do PAE. Todos os problemas são analisados numa perspetiva global e que permitam o máximo de automatização e reaproveitamento, numa ótica de desenvolvimento de serviços, com uma base sólida e sistémica. Um exemplo deste desenvolvimento sistémico é a adoção de práticas de produção de relatórios de avaliação académicos, dos cursos, dos docentes, entre outros, gerados de forma automática com base em informação académica produzida durante o ano. Outro exemplo deste facto é a CLOUD IPPDrive que foi especialmente desenvolvida para ser a base de toda a informação que existe na forma de ficheiros.

Para levar à prática todo o Sistema antes apresentado, no decurso deste projeto, foram constituídos **Grupos de Melhoria Contínua**. Criados com o propósito de fomentar o trabalho em equipa, são o elemento chave na busca das Melhores Práticas, que nos permita maximizar todos os nossos recursos. Em todos estes grupos predomina uma metodologia comum: matriz, atas de reuniões, planos de melhorias, avaliação de resultados e relatórios.

2.1. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA

2.1.1. TRANSFORMAR A ESTRATÉGIA EM AÇÃO

A função da estratégia consiste em:

- Coincidir os recursos da organização com as necessidades da comunidade académica e meio envolvente.
- Estabelecer objetivos que aumentem as capacidades da organização para além do que os seus responsáveis pensariam possível.

Contudo, existe a necessidade de um método para traduzir, comunicar e implementar a estratégia da organização. Esse método é o Balanced Scorecard - BSC

A ideia por detrás do BSC é simples: **“Obtemos o que medimos”**

Assim iremos ligar a avaliação estratégica à componente operacional, seguindo o seguinte desdobramento:

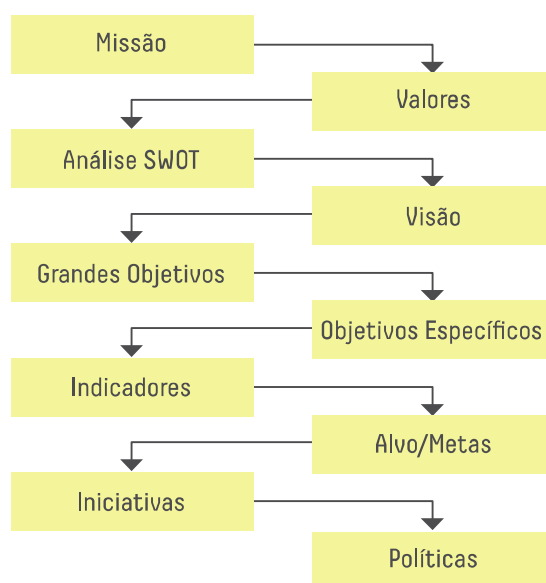


Figura 4 – BSC

2.1.2. A NOSSA MISSÃO

O Instituto Politécnico de Portalegre é a Instituição Pública de Ensino Superior que cria, transmite e difunde o conhecimento, orientado profissionalmente, através da formação e qualificação, de alto nível, para públicos diferenciados, em momentos vários dos percursos académico e profissional, e da investigação e desenvolvimento tecnológico para a promoção das comunidades, em cooperação com entidades regionais, nacionais e internacionais.

2.1.3. VALORES

São valores do Instituto Politécnico de Portalegre:

- Excelência organizacional – Exceder as expectativas das partes interessadas externas com elevado padrão motivacional dos colaboradores.
- Ética e transparência – Vínculo dos colaboradores do IPP a uma conduta de rigor, zelo e transparência, estimulando o diálogo e a partilha de informação.
- Subsidiariedade – O IPP acredita na capacidade e na autonomia das partes interessadas, internas e externas, para manterem a ordem social e o bem comum, intervindo apenas na incapacidade destas.
- Envolvimento e orientação para as partes interessadas – Trabalhar sempre e com as partes interessadas.
- Desenvolvimento sustentável – Alcançar de maneira equilibrada o crescimento do IPP e o bem-estar das Partes Interessadas, fazendo um uso racional dos recursos disponíveis.

2.1.4. ANÁLISE SWOT

O propósito é efetuar um diagnóstico dos Nossos Pontos Fortes e dos Nossos Pontos Fracos enquanto organização, bem como perceber e antecipar que Ameaças enfrentamos e que Oportunidades temos pela frente.

Deste trabalho concluímos o seguinte:

Oportunidade	Ameaça
1. Alteração do quadro legal que permite o alargamento da oferta formativa 2. Coordenação regional da oferta formativa 3. Novos públicos: adultos, ensino profissional e estudantes internacionais 4. Projetos de financiamento europeu 5. Proximidade geográfica com Espanha e dinamização das relações com os PALOP 6. Elevado potencial de crescimento na investigação e na internacionalização	1. Região economicamente frágil com pouco emprego 2. Quebra demográfica constante, nomeadamente de jovens 3. Fragilidade de acessibilidades ferroviárias e rodoviárias 4. Regras de financiamento e subfinanciamento do ensino superior 5. Constrangimentos político-legais 6. Fraca articulação da rede nacional do ensino superior
Força	Debilidade
1. Oferta formativa diversificada e profissionalmente orientada 2. Elevada qualificação do corpo docente 3. Qualidade de infraestruturas letivas, incubadora de base tecnológica e apoio social 4. Elevado reconhecimento e empregabilidade dos diplomados 5. SIGQ e avaliação institucional acreditada pela A3ES; SGQ e SGRS acreditados 6. Forte relação de proximidade e agilidade nas relações com a comunidade interna e externa	1. Dimensão da instituição comparativamente com as IES concorrentes 2. Investigação em fase de desenvolvimento 3. Subfinanciamento orçamental 4. Orçamento do IPP ainda bastante dependente do Orçamento de Estado 5. Frágil capacidade de atração de prestação de serviços 6. Internacionalização ainda em fase de crescimento

Figura 5 - Análise SWOT- IPP

2.1.5. A NOSSA VISÃO

UM POLITÉCNICO PRÓXIMO E COMPROMETIDO – Um Politécnico **âncora do desenvolvimento regional**, onde o conhecimento resulte fundamentalmente da articulação entre a formação especializada e investigação aplicada; e da interação da sua comunidade académica, próxima e comprometida, com os diferentes parceiros das empresas e das diferentes organizações. Um Politécnico **capaz de se autorrenovar** criticamente com a contribuição ativa dos seus diplomados e dos seus parceiros do tecido económico, social, político, cultural e educativo.

2.1.6. POLÍTICA DA QUALIDADE E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O IPP, através dos seus órgãos dirigentes e da sua comunidade académica, compromete-se com o desenvolvimento de uma política de cumprimento dos requisitos legais, com o envolvimento das partes interessadas nas suas diferentes atividades e no seu sistema de gestão, com a implementação de um processo dinâmico de melhoria contínua no desenvolvimento dos seus processos e atividades, e com total respeito pelos princípios de responsabilidade social.

Esta política enquadra e sustenta o Projeto Educativo, Científico, Cultural e Desportivo do IPP, bem como o seu plano estratégico de desenvolvimento plurianual.

A política da qualidade e responsabilidade social assenta em quatro objetivos estratégicos:

1. **Ter um ensino de qualidade e uma formação diferenciadora**
2. **Ser uma comunidade de investigação e desenvolvimento tecnológico promotora de conhecimento e de respostas regionais inovadoras**
3. **Ser uma organização aberta com ambiente internacional**
4. **Ter um Politécnico inclusivo e sustentável**

Estes objetivos estratégicos concretizam-se em 12 eixos estratégicos para os quais foram definidos metas e indicadores que são monitorizados no software Cognos:

- 01.1 – Fortalecimento da Oferta Formativa
- 01.2 – Ambiente educativo de qualidade
- 01.3 - ALUMNI

- 02.1 – Ensino e investigação aplicada
- 02.2 – Ligação ao tecido económico, social e cultural
- 02.3 – Inovação, emprego e transmissão de conhecimento

- 03.1 – Interculturalidade e internacionalização
- 03.2 – Ambiente internacional
- 03.3 – Parcerias e redes internacionais

- 04.1 – Identidade institucional
- 04.2 – Valorização dos recursos humanos
- 04.3 – Gestão de infraestruturas e equipamento

A relação de cada um dos eixos com os quatro objetivos pode ser percebida no mapa estratégico do IPP.

Os objetivos e eixos estratégicos são descritos no PLANO ESTRATÉGICO DE DESENVOLVIMENTO DO IPP (2018/2021), onde constam as várias ações, indicadores e metas anuais.

Sendo este um documento que reflete um programa plurianual, existe, no entanto, um outro instrumento de gestão e planeamento que define para o IPP os objetivos a atingir anualmente. Este instrumento é o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), no âmbito do SIADAP, aprovado pelo Conselho Coordenador da Avaliação do Instituto.

Elaborado o QUAR, tendo por base este instrumento, cada Grupo de Melhoria Contínua define os objetivos associados aos respetivos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, disponíveis nas matrizes de processo.

Tendo em vista a melhoria contínua do sistema, cada grupo assenta o seu trabalho na:

- Compreensão e antecipação das necessidades dos nossos clientes internos e externos procurando elevar, permanentemente, os padrões de satisfação dos mesmos;
- Maximização dos impactos positivos e a minimização dos impactos negativos sobre as partes interessadas;
- Compreensão por todos os funcionários internos ou em nome do IPP, de todos objetivos da qualidade e da responsabilidade social e da sua importância e o encorajamento para contribuir com ações e sugestões de melhoria;
- Correção imediata dos erros detetados e a melhoria dos processos para eliminar a sua ocorrência no futuro;
- Evolução profissional dos colaboradores através da qualificação, de uma adequada conjugação entre formação e prática e disponibilização de um ambiente de trabalho salutar e desafiante;
- Consolidação de uma cultura de inovação como mais-valia organizacional.

No desenvolvimento da política de Responsabilidade Social, assente no seu Código de Ética, o IPP identificou as seguintes preocupações sociais:

- O ensino de qualidade e excelência;
- O apoio aos diplomados na inserção na vida ativa;
- A inclusão social;
- A saúde;
- O apoio à comunidade escolar;
- A segurança;
- O voluntariado;
- A sustentabilidade dos postos de trabalho dos colaboradores;

- O apoio em situações de crise resultantes de emergências sociais;
- O reconhecimento do mérito;
- A prática desportiva;
- O impacto no ambiente;
- A interação com o meio envolvente.

A resposta a estas preocupações está refletida nos programas de Responsabilidade Social, disponíveis na página de internet do IPP.

As partes interessadas e os aspetos de Responsabilidade Social depois de definidos são revistos periodicamente, de acordo com procedimento estabelecido para o efeito.

2.2. BALANCED SCORECARD

2.2.1. PRINCÍPIOS E METODOLOGIAS

Na construção do Balanced Scorecard foi seguida a metodologia original do modelo, de Kaplan e Norton, composta pelas quatro perspetivas - financeira, cliente, processos internos, aprendizagem e crescimento.

Quatro perspetivas ligadas entre si através de relações de causa e efeito, em torno do eixo central que é a estratégia.

Sinteticamente, sobre as perspetivas, pode-se referir o seguinte:

- 1º - Perspetiva dos Clientes/Alunos/Comunidade: **como somos vistos pelos nossos Clientes/Alunos/Comunidade.**
- 2º - Perspetiva dos Processos Internos: **onde temos de ser excelentes.**
- 3º - Perspetiva da Aprendizagem e Crescimento: **como podemos continuar a melhorar e a criar valor.**
- 4º - Perspetiva Financeira: **como gerir bem os recursos que administramos.**

Cada perspetiva deve identificar os seus objetivos, indicadores, metas e ações.

Vamos abordar cada perspetiva do Balanced Scorecard aplicada ao Instituto Politécnico de Portalegre.

2.2.2. PERSPETIVAS DO BSC

Importa referir, antes de mais, que os indicadores e, fundamentalmente, os alvos sofrem alterações de acordo com as necessidades de adequação que vão sendo detetadas. Neste ponto interessam, sobretudo, os objetivos específicos e as medidas definidas. Os indicadores e metas podem ser consultados no suporte informático, conforme se refere mais à frente.

Na intranet existe um mapa com todos os indicadores do Sistema, com todos os detalhes (método de carregamento, formatação, cálculo do indicador, periodicidade, responsável, meta, Intervalo de tolerância, horizonte temporal, data de atualização e objetivo a avaliar) que esclarecem quer a sua interpretação quer a responsabilidade da sua determinação e interpretação.

2.2.3. MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico permite identificar a ligação causa-efeito determinante na organização, transversal a todas as perspetivas, requerendo uma atenção especial no acompanhamento dos resultados.

2.2.4. SOFTWARE COGNOS

Foi elaborado o desenho organizacional, as relações causa-efeito, a definição dos indicadores, a política de carregamento dos dados e os relatórios a gerar.

O Gabinete de Avaliação e Qualidade gere a informação deste software e encaminha os relatórios para os órgãos do Instituto e das Escolas. Os Grupos de Melhoria Contínua geram o respetivo relatório e, nas suas reuniões, avaliam os resultados, propõem ações e avaliam a sua eficácia.

2.3. SIADAP E SIADOC

O Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho dos funcionários e agentes da Administração Pública foi introduzido pela Lei n.º 10/2004 de 22 de março, regulamentado pelo Decreto-Regulamentar n.º 19-A/2004 de 14 de maio, e adaptado à situação específica do Instituto Politécnico de Portalegre (IPP) por um regulamento interno.

Já foi referido que é um modelo de avaliação global que permite implementar uma **cultura de gestão pública**, baseada na **responsabilização** de dirigentes e outros trabalhadores relativamente à prossecução dos **objetivos** fixados, mediante a avaliação dos **resultados**.

O SIADAP foi introduzido no Instituto em 2004 nos termos legais. A definição de objetivos individuais a partir dos objetivos do próprio Instituto é uma realidade. Os avaliadores foram formados para delinear e acompanhar a avaliação do desempenho dos seus subordinados, usando para o efeito o sistema informático de apoio da DGAEP.

Os resultados do SIADAP podem ser cruzados com os resultados do Balanced Scorecard, ligando o desempenho individual ao desempenho organizacional.

Entretanto, com a publicação da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, o SIADAP foi revisto sendo estruturado em SIADAP I (Avaliação dos Serviços), SIADAP II (Avaliação dos dirigentes) e SIADAP III (restantes trabalhadores).

Neste sentido, o IPP elaborou o seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), enquadrando-o no Sistema Integrado de Gestão do Instituto, inclusive com a respetiva monitorização no software Cognos, tal como o Balanced Scorecard e o Sistema de Gestão da Qualidade.

Por despacho de 06 de outubro de 2010 do Presidente do IPP, foi aprovado o Regulamento do Sistema de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do IPP, tendo sido operada a sua publicitação através do Aviso n.º 20695/2010, publicado no D.R. 2.ª série, n.º 202, de 18 de outubro de 2010.

Considerando que estava previsto no regulamento do Sistema de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do Instituto Politécnico de Portalegre, que durante o segundo ciclo de avaliação os CTC's efetuariam uma apreciação ao sistema de avaliação, aferindo a sua adequação e propondo os ajustamentos que se revelassem convenientes, em 28 de julho de 2016, foi aprovada nova versão do Regulamento do Sistema de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do Instituto Politécnico de Portalegre, sendo este que vigora atualmente.

2.4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

2.4.1. METODOLOGIA DOS PROCESSOS

A definição do Sistema de Gestão da Qualidade e da Responsabilidade Social seguiu a abordagem por processos. Na perspetiva Processos Internos foi efetuada a sua descrição tendo por base uma Matriz de Processo, modelo onde se definem:

- Os *inputs* e *outputs* de cada processo;
- Âmbito de aplicação;
- As atividades principais associadas a cada processo;
- As funções que executam e/ou participam cada uma das atividades;
- Os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade;
- Os registos produzidos na execução de cada atividade;
- Os indicadores de desempenho do processo.

É propósito desta metodologia detalhar as atividades principais que transformam Entradas (Inputs) em Saídas (Outputs) e propiciar um melhor entendimento da sua realização.

A avaliação de desempenho faz-se através de indicadores. A sua determinação e prossecução são efetuadas em intervalos definidos com o objetivo de quantificar e consequentemente permitir melhorar continuamente a sua eficiência e a sua eficácia.

Esta descrição orientada para a ação permite-nos também apostar cada vez mais na normalização das práticas de execução bem como proceder à sua reformulação (reengenharia) e sistematização.

Os Grupos de Melhoria Contínua, criados ao longo da implementação do Sistema de Gestão, são um elemento chave na busca das Melhores Práticas “a arte de bem-fazer”, que nos permita maximizar todos os nossos recursos.

O Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade, através do Gabinete de Avaliação e Qualidade, assegura a vigilância contínua do desempenho dos diferentes processos.

2.4.2. GESTÃO DO SISTEMA

A Gestão do sistema é assegurada por duas estruturas: o Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade (CEAQ) e o Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ).

O CEAQ é constituído pelo Presidente, pelo Vice-Presidente IPP, pelos Diretores das Escolas, pelos Administradores do IPP e Serviços de Ação Social e por um elemento da coordenação do GAQ. Integra ainda um consultor interno, um consultor externo e um estudante.

O GAQ é um serviço do IPP, previsto nos seus estatutos, cujas funções e competências se descrevem de seguida:

Compete, genericamente, ao Gabinete de Avaliação e Qualidade¹:

- a. Recolher e fornecer os dados para o desenvolvimento da autoavaliação e avaliação externa dos ciclos de estudo do IP Portalegre;
- b. Assegurar em permanência o reporte de informação à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) relativamente à acreditação dos ciclos de estudo;
- c. Assegurar em permanência o reporte de informação à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) relativamente à acreditação do sistema interno de garantia da qualidade;
- d. Auscultar regularmente as necessidades e os níveis de satisfação das partes interessadas, bem como proceder ao tratamento, análise e divulgação dos respetivos resultados;
- e. Promover a criação da rede Alumni;
- f. Operacionalizar os questionários a aplicar às diversas partes interessadas que lhe venham a ser solicitados pelas diversas estruturas e serviços do IP Portalegre;
- g. Elaborar estudos de natureza estratégica para apoio à gestão do IP Portalegre e das suas unidades orgânicas;
- h. Garantir o suporte técnico e operacional do Sistema Integrado de Gestão (SIG);
- i. Garantir a atualização do repositório documental do sistema de gestão de qualidade e de responsabilidade social disponível na Intranet do IP Portalegre;
- j. Analisar a informação disponível no sistema e sugerir intervenções/melhorias aos órgãos de gestão;
- k. Assegurar a gestão integrada e a melhoria contínua do SIG, bem como as interfaces com as estruturas em cada Unidade Orgânica;

¹ Retirado do texto do regulamento orgânico dos serviços comuns do IPP

- l. Assegurar o acompanhamento das atividades dos grupos de melhoria contínua;
- m. Acompanhar e controlar o tratamento de ocorrências, reclamações e não conformidades;
- n. Preparar e acompanhar o desenvolvimento do programa de auditorias;
- o. Elaborar e propor à aprovação os relatórios e planos de atividades do SIG;
- p. Assegurar o reporte da informação sobre avaliação e qualidade, nomeadamente para a gestão e controlo dos processos, aos diversos órgãos e entidades;
- q. Garantir a atualização dos indicadores do Mapa Estratégico e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- r. Assegurar a disponibilização e atualização da informação requerida pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e padrões europeus de qualidade;
- s. Assegurar em permanência o reporte de informação às entidades certificadoras das normas ISO;
- t. Preparar dados estatísticos e informação no domínio da avaliação e da qualidade;
- u. Acompanhar o cumprimento do plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, assegurando a implementação de auditorias e elaboração de relatórios anuais;
- v. Executar outras atividades que, no domínio da avaliação e qualidade, lhe sejam solicitadas.

O GAQ é coordenado por um chefe de divisão, que reporta ao Presidente do IPP.

Todas as questões de gestão corrente do SIG são discutidas com o Presidente que as aprova e estabelece as linhas de ação necessárias à prossecução da Política de Qualidade aprovada pelo CEAQ.

Compete genericamente ao Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade:

- a. Colaborar com a Presidência na definição da Política de Qualidade e Responsabilidade Social do IPP
- b. Articular a Política de Qualidade e Responsabilidade Social com os órgãos e estruturas do IPP, Escolas, Unidades de Investigação e Unidades Funcionais.
- c. Identificar os fatores externos que influenciam o IPP.
- d. Identificar as necessidades e expectativas das partes interessadas do IPP
- e. Aprovar organização do SIG e respetivas revisões
- f. Designar os membros e gestores de processo dos grupos de melhoria contínua
- g. Coordenar os trabalhos de Revisão pela Gestão
- h. Designar a equipa de Gestão do Risco e definir linhas de ação
- i. Avaliar os resultados do desempenho do sistema



Figura 6 – Gestão do Sistema

2.4.3. GRUPOS DE MELHORIA CONTÍNUA

Os Grupos de Melhoria Contínua, criados ao longo da implementação do Sistema Integrado de Gestão, são um elemento chave na busca das Melhores Práticas “a arte de bem-fazer”, que nos permita maximizar todos os nossos recursos. Os Grupos de Melhoria Contínua constituídos abrangem todas as áreas funcionais do Instituto.

A abordagem por processos consiste na organização do trabalho por áreas funcionais, congregando todos os trabalhadores, docentes e não docentes, que, em diferentes UO, desempenham as mesmas funções.

Para Constituição do GMC o CEAQ convida um elemento de cada uma destas áreas para integrar um grupo de primeira linha, reunindo os representantes das diversas áreas que, pela sua natureza, melhor se poderão articular para, em conjunto, dar resposta aos objetivos definidos nos referenciais da A3ES.

Os representantes das áreas não são necessariamente dirigentes, sendo que esta função pode ser rotativa.

A escolha do representante, em cada momento, resulta do consenso entre as áreas e o CEAQ.

Sempre que possível, os GMC dos processos nucleares deverão contar com a participação de estudantes. A escolha dos estudantes será da responsabilidade dos respetivos gestores do processo e das direções das Escolas.

A presença dos estudantes não é obrigatória em todos os momentos da atividade do grupo, devendo, porém, ser convocados sempre que os assuntos a tratar sejam direcionados aos seus interesses.

A presença dos estudantes nos GMC deverá obedecer à rotatividade correspondente à presença dos estudantes na Escola e/ou órgãos.

Com esta filosofia de constituição e gestão é assegurada a participação de todas as UO e áreas funcionais.

Os grupos reúnem periodicamente. Têm a responsabilidade da gestão do processo, respondem pelo cumprimento da matriz, analisam os relatórios do Balanced Scorecard, com os indicadores que lhe dizem respeito, e propõem aos órgãos de gestão soluções para melhorarem os seus serviços.

Cada grupo estabelece os modos de atuação (incluindo responsáveis e calendarização) através de Instruções de Trabalho.

Dependendo da importância das matérias, os grupos de melhoria continua propõem ao Conselho Académico a realização de procedimentos genéricos, cuja implementação se deve aplicar a todo o Instituto, estabelecidos através de Deliberações daquele órgão.

Os próprios grupos podem sugerir a inclusão ou saída de novos elementos, sendo esta proposta apreciada e validada pelo CEAQ.

Estes grupos de trabalho são o garante da melhoria permanente, de forma equilibrada, em todas as Unidades Orgânicas do Instituto, gerando ganhos de eficiência bastantes significativos.

Cada Grupo tem um coordenador (gestor de processo), ao qual, para além das funções inerentes a todos os elementos do grupo, acresce a missão de convocar e garantir, em termos logísticos, o funcionamento do grupo, bem como articular com o GAQ, designadamente na elaboração do documento anual de Revisão pela Gestão.

Preferencialmente, o Gestor de Processo deverá ter formação nas Normas pelas quais o IPP está certificado.

À semelhança do que acontece com a seleção dos representantes das áreas, a escolha do Gestor de Processo resulta do consenso entre os membros do GMC e o CEAQ.

Ao longo dos anos os processos do SIG têm vindo a ser revistos de acordo com a alteração do contexto interno e externo da Instituição.

A identificação dos processos, bem como a sua articulação com os referenciais da A3ES, está descrita a seguir. A articulação com os requisitos das Normas que ISO 9001 e NP 4469, está identificada em documento interno, disponível na pasta de documentação do Sistema.

O Sistema de Gestão de Responsabilidade é transversal a toda a Instituição. Assim, os diferentes grupos de melhoria contínua incorporam nos seus objetivos, atividades e indicadores, os princípios de responsabilidade social assumidos pela Instituição e desenvolvem programas que possibilitem ou facilitem os objetivos de Responsabilidade Social definidos pelo IPP.

3. PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

Os Grupos de Melhoria Contínua desenvolvem atividades que promovam o cumprimento dos objetivos definidos, tendo em consideração os referenciais da A3ES.

3.1.1. ENSINO E FORMAÇÃO

Objetivos: definir procedimentos para criação, aprovação e avaliação da oferta formativa; promover a uniformização de procedimentos e respetiva regulamentação aplicada aos estudantes, designadamente a referente à admissão, progressão, avaliação, reconhecimento e certificação, garantindo as condições e apoio necessários para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas.

3.1.2. INVESTIGAÇÃO INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Objetivos: promover, valorizar e avaliar a atividade de I&D / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível; promover a colaboração interinstitucional e com a comunidade.

3.1.3. INTERNACIONALIZAÇÃO

Objetivos: promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de cooperação internacional

3.1.4. GESTÃO DE RECURSOS

Objetivos: estabelecer mecanismos que permitam planejar, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais e humanos, com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

3.1.5. COMUNICAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

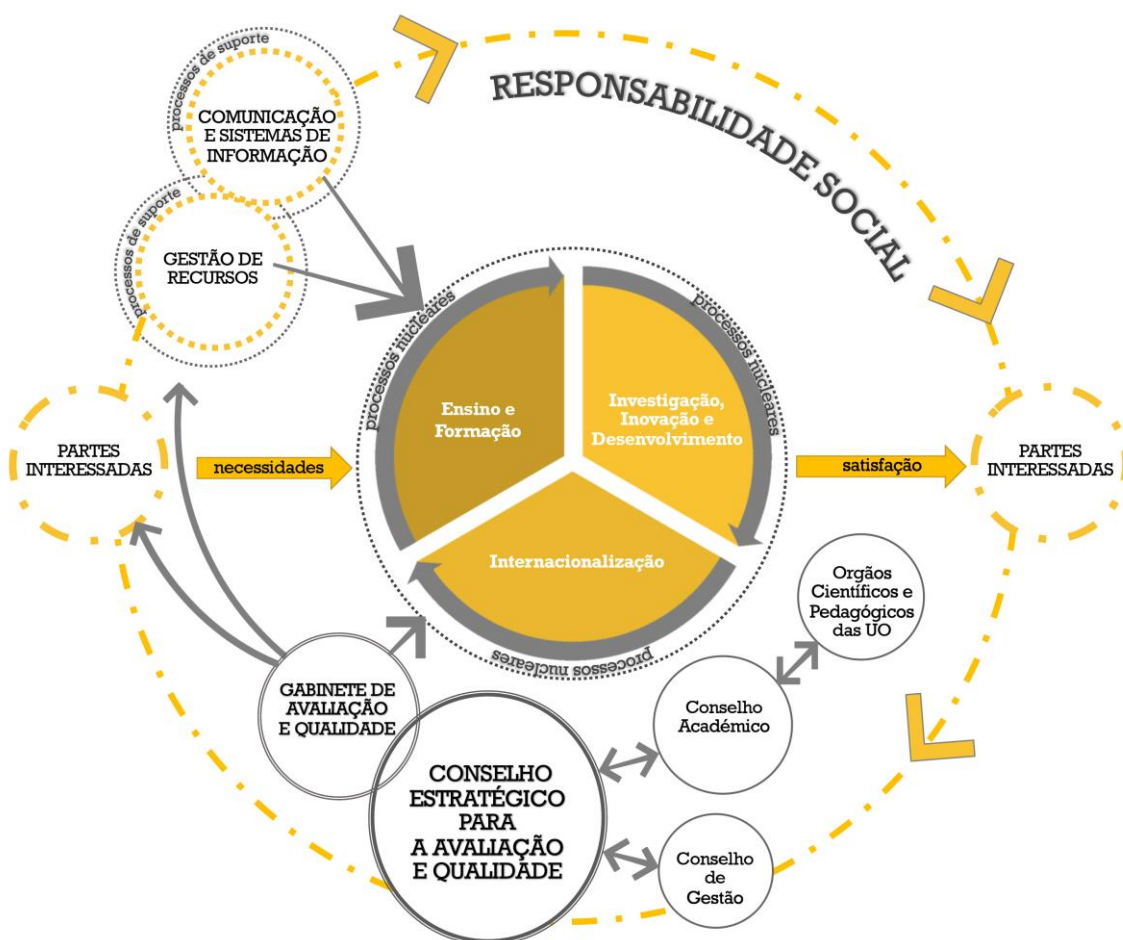
Objetivos: desenvolver ferramentas que garantam a recolha, análise e divulgação de informação às diferentes Partes Interessadas

3.2. ARTICULAÇÃO DOS PROCESSOS DO SIG COM OS REFERENCIAIS DA A3ES

Referenciais da A3ES	Grupo de Melhoria Contínua/Serviços
Referencial (2) <i>Conceção e aprovação da oferta formativa</i>	ENSINO E FORMAÇÃO
Referencial (3) <i>Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante</i>	
Referencial (4) <i>Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação</i>	
Referencial (5) <i>Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos</i>	
Referencial (6) <i>Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível</i>	INVESTIGAÇÃO, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
Referencial (7) <i>Colaboração interinstitucional e com a comunidade</i>	
Referencial (8)	INTERNACIONALIZAÇÃO

Referenciais da A3ES	Grupo de Melhoria Contínua/Serviços
<i>Internacionalização</i>	
Referencial (9) <i>Conceção e aprovação da oferta formativa</i>	GESTÃO DE RECURSOS
Referencial (10) <i>Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante</i>	
Referencial (11) <i>Gestão da informação</i>	COMUNICAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
Referencial (12) <i>Informação pública</i>	
Referencial (1) <i>Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade</i>	CONSELHO ESTRATÉGICO PARA A AVALIAÇÃO E QUALIDADE GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE
Referencial (13) <i>Caracter cíclico da garantia externa da qualidade</i>	

3.3. MAPA DE PROCESSOS



4. MANUTENÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1. ESTRUTURA DOCUMENTAL

Os documentos constituintes do Sistema Integrado de Gestão encontram-se organizados da seguinte forma:



Figura 7 - Estrutura Documental

4.2. ORGANIZAÇÃO DO MANUAL

O Manual é preparado pelo GAQ e aprovado/homologado pelo Presidente do IPP.

O Manual é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. Propostas de revisão do Manual podem ser efetuadas por qualquer pessoa, dirigidas ao CEAQ.

Qualquer alteração ao conteúdo do Manual implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a zero.

Na tabela seguinte registam-se as alterações efetuadas ao Manual

4.3. ALTERAÇÕES AO MANUAL DE GESTÃO

Dia/Mês/Ano	Rev.	Descrição da Alteração
xx/xx/xx	1	Primeira edição
05/06/07	2	Revisão geral
18/10/07	3	Correções de texto ao longo do Manual; Alteração do ponto 1.5 Organogramas, ponto 2.1 Desenho do SIG, ponto 2.2 Formulação Estratégica e ponto 2.3 O Balanced Scorecard
24/01/08	4	Alterações aos pontos: 1.2 Compromisso da Gestão de Topo, 2.2.7 Objetivos da qualidade; 2.3.4 Política da qualidade; 2.6.1 Metodologias dos processos
30/01/09	5	Alterações aos pontos: 1.2 Compromisso da Gestão de Topo – C Âmbito do SGQ; 1.4 História do IPP; 1.5 Organogramas; 2.1 Desenho do SIG; 2.6.2 Círculo de Progresso; 2.2.7 Objetivos da qualidade; 2.3.3 Mapa estratégico; 2.4 SIADAP; 3.1 Mapa de processos; 3.2 Processos operacionais; 3.3 Processos de suporte; 4.1 Âmbito; 4.2 Exclusões; 4.8

		Correspondência dos Requisitos ISO 9001 no SIG do IPP; 4.9 Revisão do Sistema de Gestão
29/01/2010	6	Revisão geral, correção do texto e adequação à norma NP ISO 9001:2008.
15/10/2010	7	Revisão geral, correção do texto e adequação à norma NP 4469-1:2008. - alteração dos processos operacionais; - fusão de alguns processos de suporte; - criação do processo transversal de RS; - alteração da estrutura do Círculo de Progresso; - criação de uma estrutura permanente operacional (GOA).
29/09/2011	8	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual. 2.1 Alteração do desenho do SIG. 4.7 Revisão de Procedimentos.
10/12/2012	9	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual 1.3 Caracterização do IPP – retirado o número de alunos e trabalhadores, por rápida desatualização. 2. Todo este ponto sofreu reformulação e atualização, foram retirados toda a informação passível de atualização periódica. 3. Atualização do mapa de processos, por revisão dos mesmos. 4.1 Estrutura Documental – alterada a pirâmide 4.4 Definições e abreviaturas – atualizado 4.5 Procedimentos – atualizada a listagem e identificação
27/11/2013	10	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual 2.1.6. Política da Qualidade e da Responsabilidade Social 2.4.2. Círculo de Progresso 2.4.3. Grupos de Melhoria Contínua 3.5. Articulação dos Processos do SIG com os referenciais da A3ES 4.4. Definições e Abreviaturas
26/03/2014	11	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual 1.1.Introdução 1.3.Caracterização do IPP 1.4.Organograma 2.2.1.Princípios e metodologia 2.2.2.Perspetivas do BSC 2.1.Formulação Estratégica 2.1.6.Política da Qualidade e da Responsabilidade Social 2.2.3.Mapa Estratégico 2.2.4.Software Cognos 2.4.2.Círculo de Progresso 3.1.Mapa de Processos 3.2.Processos Operacionais/Nucleares 3.3.Processos de Suporte 3.4.Processo Transversal 3.5.Articulação dos Processos do SIG com os Referenciais da A3ES 4.4.Definições e Abreviaturas 4.6.Correspondência dos Requisitos ISO 9001, NP 4469 no SIG do IPP 4.7.Revisão (análise crítica) do Sistema de Gestão
19/01/2016	12	2.4.3.Grupos de Melhoria Contínua 4.5. Procedimentos
25/01/2017	13	1.1. Introdução 1.3.Caracterização do IPP 1.4.Organograma 2. Sistema integrado de gestão (SIG) 2.1.6. Política da qualidade e da responsabilidade social 2.2.3. Mapa Estratégico 2.2.4.Software Cognos 2.4.1. Metodologia dos processos 2.4.2.Gestão do Sistema 2.4.3. Grupos de melhoria contínua 3.1.Mapa de Processos 3.2.Processos Operacionais/Nucleares 3.3.Processos de Suporte 3.5.Articulação dos Processos do SIG com os Referenciais da A3ES

		4.2. Organização do manual 4.3. Alterações ao manual de gestão 4.4. Definições e Abreviaturas 4.5. Procedimentos 4.6. Correspondência dos Requisitos ISO 9001, NP 4469 no SIG do IPP 4.7. Revisão (análise crítica) do Sistema de Gestão
10/04/2018	14	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual 1.2. Compromisso da gestão de topo 2. Sistema integrado de gestão (SIG) 2.1.4. Análise SWOT 2.1.6. Política da qualidade e da responsabilidade social 2.2.3. Mapa Estratégico 2.3. SIADAP e SIADDOC 2.4.2. Gestão do Sistema 3.1. Mapa de Processos 3.3. Processos de Suporte 3.5. Articulação dos Processos do SIG com os Referenciais da A3ES 4.3. Alterações ao manual de gestão 4.4. Definições e Abreviaturas 4.6. Correspondência dos Requisitos ISO 9001, NP 4469 no SIG do IPP
junho/2019	15	Revisão geral; Correções de texto ao longo do Manual Sistema Integrado de Gestão (SIG) Grupos de Melhoria Contínua Processos do Sistema de Gestão da Qualidade Definições e Abreviaturas Procedimentos

4.4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Abreviaturas:

A3ES – Agência de avaliação e acreditação do Ensino Superior

BioBIP – Bioenergy and Business Incubator of Portalegre

BSC – Balanced Scorecard

C3I – Coordenação Interdisciplinar de Investigação e Inovação

CE – Ciclo de estudo

CLiC – Centro de Línguas e Cultura

CEAQ – Conselho Estratégico para a Avaliação e Qualidade

ESAE – Escola Superior Agrária de Elvas

ESECS – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

ESS – Escola Superior de Saúde

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

GAQ – Gabinete de Avaliação e Qualidade

GEE – Gabinete de Empreendedorismo e Emprego

IES – Instituições de Ensino Superior

IPP – Instituto Politécnico de Portalegre

ISO – International Organization for Standardization

MSIG – Manual do Sistema Integrado de Gestão

NFC – Núcleo de Formação Contínua

NP – Norma Portuguesa

PI – Parte Interessada

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RS – Responsabilidade Social

SAS – Serviços de Ação Social

SIG – Sistema Integrado de Gestão

SG – Sistema de Gestão

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGRS – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

SIADOC- Sistema de avaliação de Pessoal Docente

UO – Unidade Orgânica

4.5. PROCEDIMENTOS

Com a implementação do sistema integrado de gestão foram estabelecidos diversos procedimentos que visam regular a execução de tarefas de âmbito geral e cuja aplicação se refere a todo o Instituto. Os procedimentos são revistos periodicamente pelo GAQ, de modo a garantir a manutenção da sua adequação. Sempre que necessário os procedimentos são corrigidos/adaptados às atuações que se consideram convenientes para garantia da manutenção do sistema integrado de gestão.

Por iniciativa da gestão do sistema poderão ser criados e/ou eliminados procedimentos.

O GAQ disponibilizará, permanentemente, na plataforma PAE, uma base de dados onde constam todos os procedimentos em vigor, divulgando as alterações que ocorrerem a todo o IPP.

4.6. REVISÃO (ANÁLISE CRÍTICA) DO SISTEMA DE GESTÃO

Anualmente, durante os meses de dezembro e janeiro, o CEAQ efetua a análise crítica ao Sistema Integrado de Gestão, remetendo o relatório preliminar à gestão de topo que é posteriormente apresentado numa sessão alargada do Conselho Académico do IPP, com dirigentes e representantes de órgãos e estruturas, pessoal não docente e estudantes. Nesta reunião, é feita uma reflexão de onde resultam conclusões as quais são depois consideradas no documento final da revisão pela gestão.

Este relatório é o resultado dos contributos dos Grupos de Melhoria Contínua, sendo depois completado, harmonizado e discutido no CEAQ.

As decisões serão contributos para a elaboração dos documentos previsionais do ano seguinte.

