

ASIGQ/18/000001 — Apresentação do pedido

Elementos de Caracterização

A1. Objeto da auditoria

A1.1 A instituição de ensino superior (IES) pretende que seja auditado e certificado o sistema interno de garantia da qualidade de:

A IES, no seu todo

A1.1.1. Designação da UO:

Instituto Politécnico De Viseu

A2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1 Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1. Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico De Viseu

A2.2 Unidades ou Subunidades Orgânicas

A2.2.1. Número de unidades/subunidades:

5

A2.2.2. Listagem e caracterização das unidades/subunidades / List and characterization of units/subunits

Unidade/Subunidade Orgânica / Unit/Subunit	Ciclos de estudos (nº) / Study Cycles (no)				Estudantes / Students				Pessoal Docente (ETI) / Academic Staff (FTE)		
	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	Doutores / Ph.D.	Especialistas / Specialists	Outros / Other
ESAV	5	2	0	0	366	14	0	0	22	3.7	13.4
ESEV	9	7	0	0	1037	121	0	0	65	6.9	17.9
ESSV	1	5	0	0	359	99	0	0	23.6	5.7	2.9
ESTGV	13	8	0	0	1667	159	0	0	101.8	14.4	53
ESTGL	8	2	0	0	418	31	0	0	22.9	4.2	4.2

A2.3 Centros de Investigação

A2.3.2. Listagem e caracterização dos Centros de Investigação / List and characterization of Research Centres

Centro de Investigação / Research centres	Investigadores (ETI) / Researchers (FTE) *			Classificação FCT / Rating FCT
	Doutorados / Ph.D.	Doutorandos / Ph.D. students	Outros / Others	
CI&DETS	165	4	38	Bom

A2.4 Número de Estudantes

A2.4.1. 1º Ciclo:

3847

A2.4.2. 2º Ciclo:

424

A2.4.3. M.I.:

<sem resposta>

A2.4.4. 3º Ciclo:

<sem resposta>

A2.4.5. Regime normal:

4075

A2.4.6. Pós-laboral:

196

A2.4.7. Ensino a distância:

<sem resposta>

A2.5 Pessoal Docente (ETI)

A2.5.1. Doutores:

235,3

A2.5.2. Especialistas

(no caso do ensino politécnico):

34,7

A2.5.3. Outros:

98

A2.6 Investigadores (contratados, pós-doc, bolseiros, ..., não incluídos no pessoal docente)

A2.6.1. Doutores:

<sem resposta>

A2.6.2. Doutorandos:

<sem resposta>

A2.6.3. Outros:

14

A2.7 Pessoal não-docente

A2.7.1. Com formação superior:

89

A2.7.2. Com ensino secundário:

51

A2.7.3. Outros:

85

A2.8 Serviços

A2.8. Lista de Serviços / Services

Serviço / Service

Serviços Académicos/Academic Services

Serviços Administrativos/Administrative Services

Serviços Audiovisuais/Audiovisual Services

Serviços de Ação Social/Social Services

Serviços de Acesso ao Ensino Superior/Higher Education Access Services

Serviços de Apoio à Formação, Emprego e Projetos Training, Employment and Project Support Services

Serviços de Apoio à Inserção na Vida Ativa/Professional Integration Services
 Serviços de Apoio à Mobilidade e à Cooperação Interinstitucional/Mobility and Inter-institutional Cooperation Services
 Serviços de Apoio aos Órgãos de Gestão/Registrar Services
 Serviços de Avaliação e Qualidade/Quality and Assessment Services
 Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação/Communication, Culture and Documentation Services
 Serviços de Contabilidade, Tesouraria e Aprovisionamento/Accounting, Treasury and Supply Services
 Serviços de Documentação/Documentation Services
 Serviços de Enfermagem Veterinária e Laboratório de Anatomia Patológica Veterinária/Animal Healthcare Services and Laboratory of Veterinary Pathological Anatomy
 Serviços de Expediente e Arquivo/Recipient and Archive Services
 Serviços de Informática/IT Services
 Serviços de Planeamento e Controlo de Gestão/Planning and Management Control Services
 Serviços de Recursos Humanos/Human Resources Services
 Serviços de Relações Externas/External Relations Services
 Serviços Gerais/General Services
 Serviços Jurídicos/Legal Services
 Serviços Técnicos (Obras, Manutenção e Higiene e Segurança)/Technical Services (Construction, Maintenance and Health and Safety)

(22 Items)

A2.9 Outros elementos

A2.9. Outros elementos que a instituição (ou UO, se for caso disso) pretenda indicar:

Lista de siglas:

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
ADIV – Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu
AR – Assembleia de Representantes
CAcad – Conselho Académico
CAE – Comissão de Avaliação Externa
CAQ – Conselho para a Avaliação e Qualidade
CCISP – Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos
CE – Ciclo de Estudos
CG – Conselho Geral
CI&DEI – Centro de Estudos em Educação e Inovação
CI&DETS – Centro de Estudos em Educação, Tecnologia e Saúde
CISeD – Centro de Estudos em Serviços Digitais
ComAQ – Comissão de Avaliação e Qualidade
ComQ – Comissão para a Qualidade
CP – Conselho Pedagógico
CTC – Conselho Técnico-Científico
DC/DD – Diretor de Curso/Departamento
DGES – Direção-Geral do Ensino Superior
ECPDESP – Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico
ESG – Padrões e linhas de orientação europeus
FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia
GAES – Gabinete de Acesso ao Ensino Superior
GSTec – Plataforma de Gestão dos Serviços Técnicos
I&D – Investigação e Desenvolvimento
ID&I – Investigação, Desenvolvimento e Inovação
IPV – Instituto Politécnico de Viseu
ISO – Organização Internacional de Normalização
MGQ – Manual de Garantia da Qualidade
PQ – Procedimento da Qualidade
RAIDES – Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior
SAC – Serviços Académicos
SAS – Serviços de Ação Social
SC – Serviços Centrais
SCCD – Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
SciELO – Biblioteca Científica Virtual
SD – Serviços de Documentação
SF – Serviços Financeiros
SI – Serviços de Informática
SI/IPV – Sistema de Informação do Instituto Politécnico de Viseu
SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho
SIGQ – Sistema Interno de Garantia da Qualidade
SIVA – Serviços de Inserção na Vida Ativa
SRE – Serviços de Relações Externas
SRH – Serviços de Recursos Humanos
UC –Unidade Curricular
UI – Unidade de Investigação
UO –Unidade Orgânica

Perguntas A3, A4 e A5

A3. Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição:

Em 2006 o Instituto Politécnico de Viseu (IPV) iniciou a implementação de um Sistema da Qualidade nos Serviços Centrais (SC). Elaborou o manual, onde se encontravam definidas a política da qualidade e as metodologias para monitorização, planeamento e revisão do sistema. Estabeleceu objetivos, indicadores e respetivas metas. Constituiu o Conselho da Qualidade dos SC, responsável pela gestão do sistema, e criou o Gabinete da Qualidade, responsável pela elaboração dos documentos de apoio à gestão.

Em 2007 o sistema foi certificado de acordo com a ISO 9001 e foi iniciada a realização regular de auditorias internas.

Em 2010 o sistema obteve a renovação da certificação ISO. Nesse ano foram criadas Comissões para a Qualidade (ComQ) para as áreas académica e de documentação responsáveis pela harmonização dos processos e documentação destes serviços nas 5 unidades orgânicas (UO) e pela definição de indicadores e metas para a medição da eficácia dos processos relacionados com estas áreas.

Em 2011 foram definidos os procedimentos para os Serviços de Ação Social (SAS) e iniciada a realização regular de auditorias internas aos Serviços Académicos (SAC), de Documentação (SD) e SAS. O Conselho da Qualidade reviu a política da qualidade e a estrutura do Manual de Garantia da Qualidade (MGQ) de forma a abranger todas as atividades da instituição. Foi aprovada a versão zero do MGQ que contemplava quatro capítulos, a saber: generalidades, política da qualidade, estrutura orgânica do instituto e organização do sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ).

Em 2012 iniciaram funções o Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ) e as Comissões de Avaliação e Qualidade das UO (ComAQ), extinguindo-se o Conselho da Qualidade dos SC e criando a ComQ dos SC e SAS. Foi criada a ComQ dos Serviços Financeiros (SF), responsável pela harmonização de processos e documentação desta área de atividade.

Introduzidos no manual procedimentos e instruções que contemplam o planeamento e revisão do SIGQ, a gestão da oferta formativa, de recursos humanos, de infraestruturas e de recursos materiais, de informação/documentação com impacto nas atividades da instituição, dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes, das atividades de cooperação internacional, das atividades formativas, das atividades de investigação, das atividades desenvolvidas com o exterior, das auditorias internas e de sugestões, de reclamações e de não conformidades. Foram definidos indicadores de caracterização da instituição e de desempenho do sistema. Elaborado o primeiro balanço da qualidade dos SF. Realizada a primeira formação interna para os elementos da bolsa de auditores da qualidade e elaborado o primeiro programa de auditorias.

Em 2013 o CAQ optou pela não renovação da certificação do Sistema da Qualidade dos SC e por trabalhar no sentido da implementação do SIGQ em toda a instituição. Iniciada a realização regular de auditorias a todos os processos do SIGQ. Em 2014 foram introduzidos na documentação do sistema os impressos em uso nos serviços, os inquéritos à satisfação e os questionários à satisfação dos estudantes e dos docentes com a unidade curricular (UC), dos estudantes com a UO e com o curso, com o estágio, dissertação ou projeto, das entidades empregadoras e dos diplomados. Criada a ComQ dos Serviços de Recursos Humanos (SRH) para harmonização de processos e documentação desta área de atividade.

Em 2015 foi efetuada a primeira monitorização global do SIGQ. Elaborados o primeiro balanço global da qualidade e os primeiros relatórios de eficácia das UO.

Em 2016 foi criada a ComQ para as atividades de investigação para harmonização de processos e documentação desta área de atividade. Neste ano foi redefinida a estrutura do sistema de acordo com a revisão dos padrões e das linhas de orientação europeus (ESG 2015) e revisto o MGQ na sua globalidade.

Em 2017 foi efetuada a primeira autoavaliação do SIGQ de acordo com os critérios da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), incluída no processo de avaliação institucional.

Em 2018 foram regulamentadas, reorganizadas as ComQ existentes (investigação, SAS (deixou de contemplar os SC) SAC, SD, SF, SRH) e criadas novas ComQ para tratar assuntos relacionados com infraestruturas (Serviços Técnicos), internacionalização e atividades desenvolvidas para o exterior (SRE/SCCD). Encontra-se em fase de revisão a política institucional para a qualidade.

A4. Caracterização breve do sistema de garantia da qualidade:

A instituição deverá incluir, como Anexo I, o manual da qualidade ou documentação equivalente sobre a definição e a operacionalização da política institucional para a qualidade.

O SIGQ do IPV encontra-se implementado em toda a instituição. Compromete-se com padrões e linhas de orientação europeus (ESG), normas (ISO) e orientações da A3ES e usa o MGQ como documento de referência.

O manual, de cumprimento obrigatório em toda a instituição, foi desenhado com base nos documentos de referência para a qualidade, e assenta numa estrutura de planeamento, execução, verificação e atuação.

O sistema é planeado de acordo com a estratégia definida pela instituição, a política da qualidade e o descrito nos procedimentos de gestão (planeamento e revisão do sistema e gestão da oferta formativa).

O Presidente do IPV aprova os documentos de planeamento do sistema (política da qualidade, revisões do manual, mapas de objetivos e indicadores de desempenho, planos de ação, programas de auditorias entre outros) propostos pela Gestora da Qualidade e o CAQ é responsável pela sua ratificação.

O Presidente do IPV aprova também a oferta formativa, após recolha de parecer do Conselho Académico (CAcad) sobre as propostas apresentadas pelas UO.

Cabe aos órgãos de gestão da instituição a organização dos recursos necessários ao normal funcionamento das atividades nucleares e dos serviços de suporte (SRH, SF, infraestruturas e materiais).

A gestão destes recursos cumpre procedimentos descritos para o efeito.

As atividades nucleares da instituição: ensino e aprendizagem, investigação e disseminação, atividades desenvolvidas com e para o exterior e internacionalização são executadas de acordo com o planeamento anual e os procedimentos descritos no manual.

Um conjunto de serviços (apoio jurídico, gestão de reclamações, SAC, SAS, SD, SI e outros) garante o suporte técnico e administrativo às atividades nucleares e aos órgãos de gestão.

As atividades destes serviços encontram-se descritas no manual e são realizadas de acordo com o respetivo planeamento anual.

Em intervalos regulares:

- são realizadas auditorias internas ao sistema, pelos elementos que integram a bolsa interna de auditores. Esta bolsa é constituída por pessoal docente e não docente das diversas UO;
- são aplicados inquéritos à satisfação com os serviços de suporte, com a mobilidade internacional e com as atividades desenvolvidas com e para o exterior;
- são aplicados questionários à satisfação dos estudantes e dos docentes com as atividades de ensino e aprendizagem, dos estudantes com a UO e com o curso, das entidades empregadoras e dos diplomados;
- é verificada a conformidade de serviços, de atividades e de recursos.

A monitorização do sistema, também realizada em intervalos regulares, é efetuada por níveis de responsabilidade:

- os Docentes elaboram os relatórios das UC que são validados pelos respetivos Diretores de Curso/Departamento (DC/DD). Estes relatórios contêm, no mínimo, os seguintes elementos: resultados da avaliação, trabalhos de investigação associados à UC, análise crítica do funcionamento da UC) e propostas de melhoria/alteração;
 - os DC/DD elaboram os relatórios de curso que são aprovados pelos respetivos Conselhos Técnico-Científicos, após emissão de parecer dos respetivos Conselhos Pedagógicos. O relatório de eficácia do curso contém, no mínimo, os seguintes elementos: percentagem de relatórios de UC apresentados no prazo estipulado, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com a UC por curso, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos docentes com a UC por curso, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com a UO e o curso por curso, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio por curso, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com estágio, dissertação ou projeto por curso, percentagem de respostas ao questionário à satisfação das entidades empregadoras por curso, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos diplomados por curso, percentagem de melhorias para as quais foram definidos planos de ação por curso, percentagem de planos de ação implementados por curso, eficácia dos planos de ação implementados no curso e dados de entrada, principais conclusões e propostas de melhoria;
 - as ComAQ elaboram os relatórios das UO que são aprovados pelo Presidente do IPV e ratificados pelo CAQ. O relatório de eficácia global da UO contém, no mínimo, os seguintes elementos: percentagem de relatórios de curso apresentados no prazo estipulado, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com a UC por UO, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos docentes com a UC por UO, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com a UO e o curso por UO, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio por UO, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com estágio, dissertação ou projeto por UO, percentagem de respostas ao questionário à satisfação das entidades empregadoras por UO, percentagem de respostas ao questionário à satisfação dos diplomados por UO, percentagem de melhorias para as quais foram definidos planos de ação por UO, percentagem de planos de ação implementados por UO, eficácia dos planos de ação implementados na UO e dados de entrada, principais conclusões e propostas de melhoria;
 - a Gestora da Qualidade elabora os balanços globais da qualidade, com base nos dados fornecidos pelos responsáveis pelos serviços e pelas ComAQ. Esta monitorização é realizada com base em informação recolhida sobre o cumprimento das metas definidas para os objetivos e para os indicadores, o cumprimento do programa de auditorias, a taxa de implementação de correções, de ações de correção, de ações de prevenção e/ou de ações de melhoria, o grau de satisfação obtido com a aplicação de inquéritos e a respetiva dimensão das amostras. Os dados obtidos, assim como o cálculo da eficácia dos processos e do sistema, são apresentados ao CAQ que procede à sua análise e, quando necessário, atua sobre o sistema através da definição de ações de melhoria que integram o planeamento do ano seguinte.
- Os dados obtidos servem também de base à decisão de outros órgãos de gestão da instituição, nomeadamente no que diz respeito à gestão da oferta formativa. Os documentos produzidos são distribuídos à comunidade académica, através dos seus representantes, após aprovação.

A5. Caracterização breve da estrutura orgânica da instituição e da forma como o sistema de garantia da qualidade se interliga com essa estrutura.

O modelo organizacional do IPV encontra-se descrito nos estatutos (an*17, an*18, an*19, an*20, an*21, an*22) e no capítulo IV.01 do MGQ.

O Conselho Geral (CG) do IPV é responsável pela aprovação do plano estratégico e de outros documentos de gestão, sob proposta do Presidente da Instituição.

O Presidente do IPV é o responsável máximo pelo SIGQ. Aprova a política da qualidade, os objetivos e respetivos planos de ação, o MGQ e restantes documentos de referência, o programa interno de auditorias e promove a revisão anual do sistema.

O CAQ (an*09) analisa os objetivos anuais, avalia a eficácia do sistema, tendo como suporte os balanços da qualidade e os relatórios de eficácia, analisa integração dos colaboradores nas áreas abrangidas pelo sistema, analisa os resultados das auditorias e, quando adequado, propõe ações concretas de correção ou de melhoria. Integram o CAQ o Presidente do IPV, que o preside, os Presidentes das UO, os Presidentes das ComAQ das UO, a Gestora da Qualidade, e um representante da Associação de Estudantes do Instituto a designar por esta.

As ComAQ (an*10, an*11, an*12, an*13, an*14) dinamizam, na dependência do CAQ, a implementação e a melhoria do SIGQ na respetiva UO, colaboram no processo de audição da satisfação dos estudantes e elaboram os relatórios de eficácia das UO.

A Gestora da Qualidade/Gabinete de Avaliação e Qualidade elabora, revê e sujeita a aprovação o MGQ, procedimentos e restante documentação do sistema, elabora o programa interno de auditorias e efetua o acompanhamento das mesmas, elabora os balanços da qualidade, dinamiza a implementação e a melhoria do sistema, dinamiza o tratamento de não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas que evitem a sua ocorrência.

As ComQ (an*15, an*16) contribuem para a elaboração e revisão de procedimentos e demais documentação do sistema, dinamizam a implementação e a melhoria na respetiva área de atuação e garantem a aplicação das normas e dos padrões de qualidade, definidos superiormente.

Os DC/DD zelam pelo cumprimento do SIGQ e a recolha de informação pertinente para efeitos de monitorização e

medição a fornecer à Gestora da Qualidade e aos Presidentes das ComAQ, contribuem para a elaboração e revisão de procedimentos e demais documentação do SIGQ e desenvolvem e promovem junto de estudantes, clientes, colaboradores e parceiros o sistema de recolha de sugestões e/ou reclamações.

Os docentes asseguram o cumprimento dos respetivos procedimentos no âmbito do SIGQ, asseguram a recolha de informação para efeitos de monitorização e medição a fornecer ao DC/DD, e promovem a recolha da satisfação dos estudantes.

Os responsáveis pelos serviços asseguram o cumprimento dos respetivos procedimentos do SIGQ, asseguram a recolha de informação para efeitos de monitorização e medição a fornecer ao gestor da qualidade, promovem a recolha de sugestões, reclamações e/ou satisfação de clientes.

Todos os colaboradores no âmbito do SIGQ participam na implementação, na manutenção e proposição de ações de melhoria do SIGQ, cumprindo as várias atividades que lhes estão cometidas nesse domínio e que estão descritas na documentação do sistema.

Os auditores da bolsa interna do IPV realizam as auditorias de acordo com o programa aprovado e emitem os respetivos relatórios.

Os estudantes participam nos processos externos de avaliação, integram órgãos de direção e de gestão (CG, CAcad, CAQ, Assembleias de Representantes (AR), Conselhos Pedagógicos (CP) e ComAQ), participam na avaliação das UC, dos cursos, dos docentes e das UO através da resposta a questionários à satisfação e participam na avaliação dos serviços através da resposta a inquéritos à satisfação.

Elementos de Autoavaliação

1. Autoapreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

1.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

1.1.1. Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.1.2. Fundamentação (evidências e exemplos):

*A política da qualidade do IPV (an*01 versão em português e an*23 versão em inglês), descrita no MGQ da instituição (hpl*01, hpl*02), apresenta o compromisso institucional de desenvolvimento sustentável, de valorização de recursos e de satisfação das partes interessadas.*

Com esta política, a instituição assume o cumprimento dos referenciais europeus para a qualidade, traduzidos para os referenciais da A3ES, empenhando-se numa gestão criativa e inovadora, pautada pela transparência e potenciadora do envolvimento.

*A política, materializada através da estratégia institucional (hpl*35), aprovada com a participação de elementos externos, é traduzida em áreas principais de atuação e num conjunto de objetivos globais de qualidade e respetivas métricas que permitem a monitorização e a apresentação regular de resultados.*

Para além destes objetivos globais, um grupo de objetivos parciais de desempenho da qualidade é definido.

Este conjunto de objetivos relaciona-se diretamente com o desempenho de cada processo do SIGQ e tem associadas atividades, indicadores e metas objetivas que permitem um suporte à revisão regular do sistema, levada a cabo pelo CAQ, sob proposta do Presidente do Instituto.

São atores do sistema todas as partes interessadas, internas e externas, cabendo o papel principal aos estudantes. Os atores estão identificados nos estatutos da instituição e das respetivas UO, no MGQ e especificamente nos procedimentos descritos.

A documentação do sistema encontra-se organizada da seguinte forma:

- O Plano Estratégico, aprovado ao mais elevado nível de governação institucional – CG – é elaborado para o quadriénio da presidência;

*- Em consonância com a estratégia, o MGQ, documento central do sistema, reflete as várias áreas de atuação da instituição e está estruturado segundo cinco diferentes tipos de processos, que se interligam formando um todo, consolidado, desde a fase de planeamento do sistema (processos de gestão), passando pela execução (recursos, apoio e processos nucleares) e verificação (monitorização) até à fase de atuação (processos de gestão) sobre o sistema com base nos resultados obtidos. Neste documento estão identificados procedimentos (PQ*01 ao PQ*11), funções (MGQ*IV.01, MGQ*IV.02, MGQ*IV.03), atores e níveis de responsabilidade (MGQ*V.02). O Presidente é responsável pela aprovação do MGQ, cabendo ao CAQ a sua ratificação.*

*- Os objetivos, atividades indicadores e respetivas metas são definidos anualmente através dos respetivos mapas (hpl*03, hpl*04, hpl*05) e os resultados da monitorização são apresentados através do balanço da qualidade (hpl*06), documento elaborado pela Gestora da Qualidade. Resultados parciais de monitorização são apresentados através dos relatórios das UC, dos relatórios dos cursos e dos relatórios das UO (hpl*07, hpl*08, hpl*09, hpl*10, hpl*11), documentos da responsabilidade dos docentes, dos DC/DD e das ComAQ, respetivamente.*

*Há a juntar a estes documentos planos e relatórios dos processos de auditoria interna, que seguem o programa anual de auditorias internas (hpl*12). Planos e relatórios são da responsabilidade dos elementos das equipas auditoras e programas da responsabilidade da Gestora da Qualidade.*

A instituição dispõe também de um conjunto de regulamentos que complementam toda a informação constante no MGQ.

1.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

1.2.1 No ensino e aprendizagem

1.2.1.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.1.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

As UO do IPV adotam os procedimentos mais adequados para assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante no processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes consonantes com essa abordagem.

Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem. São reconhecidos estatutos especiais que procuram dar resposta institucional à diversidade dos estudantes e das suas necessidades, resultando no acompanhamento e no apoio no horário de trabalho do professor, definido e publicitado através de vários meios. No que diz respeito aos estudantes em mobilidade e estudantes internacionais, os Serviços de Relações Externas (SRE), as coordenações académicas em sintonia com os órgãos de gestão e um sistema de tutoria colaboram para uma integração bem-sucedida e para o bom desenvolvimento da formação.

- considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem. Os programas das UC, disponibilizados na plataforma moodle, evidenciam a adoção de metodologias adequadas à especificidade da UC e dos estudantes a quem a mesma se destina. O ajustamento das metodologias de ensino e de aprendizagem é feito com base nos relatórios de UC e nos relatórios dos cursos, associado à monitorização contínua e à revisão da oferta formativa, motivada internamente e externamente.

- avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem. O SIGQ recolhe informação através da aplicação de inquéritos junto dos estudantes e dos docentes. Esta informação é analisada no seio do Conselho Pedagógico, órgão em que há paridade entre estudantes e professores. A formação e a atualização constante do corpo docente, bem como os resultados de projetos desenvolvidos no IPV (nomeadamente relativos à inovação pedagógica ou em redes nacionais e/ou internacionais) consolidam a garantia da qualidade das formações. A análise da informação recolhida junto da comunidade/entidades empregadoras/instituições parceiras (no âmbito do funcionamento dos estágios, desenvolvimento de projetos, realização de seminários, aulas abertas) permite fundamentar um ajustamento permanente das metodologias de ensino e aprendizagem.

- assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor. Sempre que possível, e/ou aplicável, é promovida a integração de atividades de investigação nos trabalhos das UC, de que podem resultar submissões de propostas de comunicação em eventos científicos, quer organizados na instituição quer organizados externamente. Os horários dos professores, incluindo as horas de aulas e as horas de apoio ao estudante, são disponibilizados publicamente na página internet da UO e/ou nas portas dos gabinetes dos docentes/áreas disciplinares.

- promover o respeito mútuo na relação estudante-professor. No CP e, quando aplicável, nas comissões de curso, existe paridade entre estudantes e docentes, garantindo a promoção do respeito mútuo na relação estudante-professor, inclusive em órgãos de gestão da UO. O acesso aos espaços e aos recursos da instituição é disponibilizado da mesma forma a estudantes e a professores (ex: bibliotecas, centros de recursos audiovisuais, centro Informático, reprografia, entre outros). Na elaboração dos horários é procurada a melhor solução para professores e estudantes. A ação do Provedor do Estudante garante a contínua promoção do respeito mútuo na relação estudante-professor.

- disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes. As UO do IPV dispõem de regulamentos de avaliação onde são definidos critérios, normas e procedimentos aplicáveis à avaliação do desempenho dos estudantes, incluindo o procedimento para eventual revisão de provas.

A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem. Os critérios de avaliação e as classificações são publicados na plataforma moodle (dossiê pedagógico da UC). Os docentes promovem a discussão sobre a avaliação realizada, nomeadamente a consulta da prova, depois de classificada de acordo com o regulamento em vigor em cada UO e disponível nas respetivas páginas. Os relatórios de UC e de curso apresentam o resultado da análise dos resultados do processo de ensino aprendizagem. A instituição publica anualmente o relatório de atividades em que é analisada a eficácia formativa.

Sempre que aplicável, e de acordo com as melhores práticas, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador. Esta situação, a título de exemplo, acontece nas provas orais.

Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras. Os regulamentos de avaliação prevêem várias possibilidades de avaliação: avaliação em regime contínuo, época normal, época de recurso/melhoria e épocas especiais.

*Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes. Os regulamentos de avaliação e frequência (disponibilizados on-line) preveem mecanismos de recurso por parte dos estudantes. O provedor do estudante promove a resolução de eventuais situações de desentendimento entre o estudante e o professor, não devidamente assegurado por outros mecanismos (hpl*13).*

*O procedimento de gestão das atividades formativas encontra-se descrito no PQ*07 do MGQ do IPV. O procedimento de gestão da oferta formativa encontra-se descrito no PQ*02 do mesmo manual.*

1.2.2 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.

1.2.2.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.2.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A importância da investigação e desenvolvimento (I&D) tem aumentado consideravelmente na última década no IPV. O IPV baseia a sua competitividade no uso eficiente dos sistemas de informação, comunicação e desenvolvimento, dando resposta à rápida mudança no grau de conhecimento a nível mundial.

*A implementação e uso de uma grande variedade de ferramentas de investigação ajuda o IPV a funcionar de forma mais eficiente, sendo, por isso, importante prever medidas adequadas para favorecer a criatividade, o desenvolvimento de competências e a ousadia para prosseguir as metas definidas. O IPV acolhe a Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação, Tecnologia e Saúde, designada por Centro de Estudos em Educação, Tecnologia e Saúde (CI&DETS). Tem como finalidade promover e desenvolver a investigação em Ciências da Educação, Saúde, Tecnologias e Gestão, assumindo-se como uma estrutura organizativa de coordenação e apoio a projectos de investigação (hpl*14). Acreditada e financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) desde 2007 representa um polo de desenvolvimento e difusão de conhecimento, tanto a nível nacional como internacional, missão que continuará a desempenhar através da promoção de sinergias entre os mundos académico e empresarial. A sua estrutura organizativa garante a coordenação e apoio a projetos de investigação, a maioria desenvolvidos por docentes do IPV, mas também docentes de outras instituições de Ensino Superior em estreita colaboração com muitas outras instituições nacionais e internacionais, bem como com empresas.*

Trata-se de uma unidade multidisciplinar com uma diversidade de áreas de investigação científica e uma visão integrada de colaboração entre as diferentes áreas do conhecimento.

Integra 226 membros, 167 investigadores integrados, com uma estrutura organizada em quatro grupos constituídos em função da afinidade científica da investigação desenvolvida, sem prejuízo da sua complementaridade, a saber:

- Ciências da Educação e Desenvolvimento Social (81 Investigadores);*
- Engenharias, Tecnologia, Gestão e Turismo (87 Investigadores);*
- Ciências da Vida e da Saúde (26 Investigadores);*
- Ciências Agrárias, Alimentares e Veterinárias (32 Investigadores).*

*Em concreto, os objetivos definidos para o CI&DETS estão disponíveis em hpl*15.*

A dinâmica de envolvimento e cooperação entre os grupos e o seu equilíbrio é assegurada pelo Coordenador Científico da Unidade (com colaboração dos Coordenadores de Grupo e Comissão Científica) que assegura a implementação dos mecanismos de garantia da qualidade e excelência, o equilíbrio e a consistência da produtividade. Para a prossecução dos objetivos, o CI&DETS dispõe de apoio administrativo permanente e de espaço próprio para o desenvolvimento da sua atividade intramuros. Tem acesso a bases de dados internacionais e a diversificadas infraestruturas para as componentes experimentais. Estas infraestruturas de base e equipamentos, situadas nas diversas UO, significam um forte investimento da Instituição de acolhimento, permitindo que os grupos desenvolvam investigação experimental, orientada e aplicada.

*O IPV apoia a participação dos investigadores em reuniões científicas/congressos, cursos e workshops, a tradução e/ou revisão de artigos de acordo com o regulamento disponível (hpl*16) e também a realização de congressos e reuniões científicas.*

*Em 2017 estiveram em curso mais de 50 projetos de tipologia interna, apoiados pelo IPV e financiados em grande parte por parcerias a empresas de renome da região e do país, e dezenas de projetos nacionais e internacionais de fontes de financiamento diversas mas de proveniência maioritária da União Europeia, excedendo 1,5 milhões de euros em projetos aprovados. No âmbito da divulgação de conhecimento foram produzidos pelos nossos investigadores no ano 2017 mais de duas dezenas de artigos, sendo pelo menos metade indexados a bases de dados de referência internacional. Esta produção científica é atualizada através da base de dados do CI&DETS e do Repositório Científico do IPV (hpl*17).*

É também sob a alçada do CI&DETS que se encontra a Revista Millenium, revista indexada a várias bases de dados internacionais e atualmente no processo de indexação na SciELO (Biblioteca Científica Virtual).

*O procedimento de gestão das atividades de investigação e de disseminação encontra-se descrito no PQ*08 do MGQ do IPV.*

1.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

1.2.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPV tem vindo a consolidar-se como um pólo de coesão e de promoção do desenvolvimento regional, estando envolvido em diversas iniciativas de natureza científica, técnica, social, cultural, desportiva e lúdica.

A ligação do IPV à comunidade constitui-se como um elemento chave da sua estratégia, podendo esta ligação ser estabelecida diretamente pela Instituição ou através da Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu (ADIV), unidade interface do IPV.

A Instituição desenvolve um conjunto de atividades que vão desde a realização de formação em contexto de trabalho, de estágios e de projetos em empresas e noutras organizações, a investigação aplicada em parceria com empresas e a realização de projetos de intervenção social em colaboração com autarquias e instituições de solidariedade social, às iniciativas culturais e desportivas, das quais se destacam o Teatro da Academia, as tunas e a participação na Federação Académica do Desporto Universitário em várias modalidades.

O Instituto Politécnico de Viseu privilegia atividades que conduzem a uma forte e estreita interação com o meio envolvente, seja ele de cariz empresarial, institucional, associativo ou particular. Para tal:

- estabelece um elevado número de protocolos, parcerias, relações institucionais, nomeadamente autarquias locais, instituições públicas e particulares de solidariedade social, unidades de saúde, escolas, empresas, com os quais o IPV

pretende contribuir para o desenvolvimento da região onde se encontra enquadrado. Estes protocolos podem ser, entre outros, protocolos genéricos de colaboração diversa, de estágio, de formação ou apoio científico;

- presta serviços especializados à comunidade, que podem ter a forma de projetos, estudos e trabalhos de consultoria e afins, trabalhos de laboratório, tais como análises e ensaios, trabalhos de investigação e de desenvolvimento e atividades de formação;
- promove a venda da produção agrícola e pecuária da Escola Superior Agrária de Viuseu às comunidades interna e externa ao IPV;
- dinamiza e apoia a realização de eventos de cariz científico, técnico, social, cultural, desportivo e lúdico e dinamiza ações de formação e cursos breves;
- presta apoio e informação aos estudantes do ensino secundário nas suas candidaturas ao ensino superior através do Gabinete de Acesso ao Ensino Superior (GAES);
- presta informação para a inserção na vida ativa dos diplomados através da divulgação de ofertas profissionais na página institucional dos Serviços de Inserção na Vida Ativa (SIVA) e da página facebook destes serviços;
- permite a fruição de infraestruturas e de equipamentos às comunidades interna e externa ao IPV através da cedência de espaços e de equipamentos;
- divulga regularmente as atividades e a Instituição, através de diversos meios entre os quais, a página institucional, a revista politécnica, a página facebook do IPV e também através da participação em diversos eventos de orientação vocacional, organizados por escolas e outras entidades públicas ou privadas. A divulgação é da responsabilidade dos Serviços de Comunicação Cultura e Documentação (SCCD);

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de mecanismos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no referente à colaboração interinstitucional e com a comunidade.

Os procedimentos de gestão das atividades desenvolvidas com e para o exterior encontram-se descritos no PQ*09 do MGQ do IPV.

1.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

1.2.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Parcial

1.2.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*A instituição adota e aplica processos claros, transparentes e justos de recrutamento do seu pessoal. O recrutamento de pessoal docente por tempo indeterminado obedece ao estatuto da carreira do pessoal docente do ensino superior politécnico (ECPDESP) e ao regulamento de recrutamento e contratação por tempo indeterminado do pessoal docente do IPV. O recrutamento é feito por concurso documental, aberto para uma área ou áreas disciplinares, com base em proposta do Conselho Técnico-Científico (CTC) da UO respetiva; o processo de admissão e seleção é assegurado por um júri, designado pelo Presidente do IPV, constituído, maioritariamente, por individualidades externas. O procedimento de concurso assegura a publicitação da abertura (diário da república, bolsa de emprego público, páginas da internet do Instituto e da FCT), dos critérios e dos resultados finais. A instituição possui um regulamento para a contratação de pessoal docente convidado (an*06 alterado por an*07, publicados em hpl*23), que define níveis de qualificação exigidos e procedimentos assentes em critérios previamente definidos e propostas e relatórios fundamentados. O recrutamento de pessoal não docente por tempo indeterminado e a termo resolutivo certo é feito por concurso, na observância da legislação aplicável. O recrutamento assenta na justificação da necessidade para os serviços e no respetivo enquadramento no mapa de pessoal. Os procedimentos internos para a contratação estão definidos, com vista à tomada de decisão em tempo útil. No que respeita à avaliação do desempenho do pessoal docente, a instituição dispõe de um Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente (hpl*18) elaborado de acordo com o artigo 35º-A do ECPDESP, no qual são definidos os procedimentos e critérios. A avaliação tem carácter regular e realiza-se de 3 em 3 anos, salvaguardando casos específicos, nomeadamente dos docentes convidados. De forma global, o processo de avaliação docente, suportado por uma plataforma informática, compreende as seguintes fases: 1) Contratualização do perfil de desempenho no início de cada período de avaliação; 2) Autoavaliação/relatório de atividades após o final do período de avaliação; 3) Verificação da autoavaliação pelo relator, previamente nomeado pelo CTC; 4) Aprovação da lista de classificação provisória pelo CTC; 5) Audiência prévia; 6) Aprovação da lista de classificação final pelo CTC; 7) Homologação da classificação final pelo Presidente do IPV; 8) Reclamação. A primeira fase visa estimular os docentes a planearem as atividades que contribuam para a sua permanente atualização e desenvolvimento profissional. A avaliação de pessoal não docente é realizada com procedimentos definidos no sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho (SIADAP) e assenta na contratualização de objetivos e competências (técnicos superiores e coordenadores técnicos) ou de competências (assistentes técnicos e assistentes operacionais), para um ciclo avaliativo de 2 anos. A harmonização das avaliações em função da diferenciação dos desempenhos é realizada em Secções Autónomas (SC/SAS e UO). As menções de excelente ou de inadequado são validadas pelo Conselho Coordenador de Avaliação. As avaliações são homologadas pelo Presidente do IPV. Da homologação cabe reclamação. A formação do pessoal não docente do IPV assenta na recolha de elementos com vista à elaboração do plano de formação, é evidenciada através de documentos de gestão e as necessidades são identificadas ao nível da avaliação de desempenho dos trabalhadores. Está definida uma metodologia para avaliação da ação de formação e da sua eficácia no posto de trabalho, ao nível das competências e da organização, que permite inferir sobre a utilidade da respetiva formação. O IPV apoia a formação contínua do pessoal docente e não docente nas mais diversificadas áreas de atuação. O procedimento de gestão dos recursos humanos encontra-se descrito no PQ*03 do MGQ do IPV.*

Os recursos humanos do IPV para o ano letivo 2017/18, e respetiva caracterização, podem ser consultados nos anexos an*03 pessoal docente, an*04 pessoal não docente e an*05 bolseiros.

1.2.5 Nos Serviços de Apoio

1.2.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPV disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens: físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, não descuidando a segurança, o meio ambiente e as necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) e de tutoria, supervisão e aconselhamento.

Destes Serviços destacam-se:

O apoio jurídico que, para além da emissão de pareceres sobre as mais diversas matérias, garante resposta a exposições, reclamações e pedidos de esclarecimento, independentemente do modo de formulação;

O apoio académico, que garante resposta administrativa às necessário aos estudantes;

As bibliotecas, que permitem o acesso a materiais de apoio às atividades letivas;

*Um conjunto de serviços e equipamentos que visam apoiar e otimizar as atividades a desenvolver e que são disponibilizados pelos SAS (hpl*19). A comunidade académica, com especial atenção para os estudantes bolseiros deslocados, pode beneficiar de alojamento, em 3 edifícios (são oferecidas 320 camas, sendo que destas, 6 são preparadas para estudantes portadores de deficiência). Nas residências os estudantes dispõem de várias facilidades, tais como: telefone no quarto e possibilidade de instalar computador e televisão, salas de estudo e convívio informatizadas, cozinhas com micro-ondas, lavandaria com equipamento diverso, aquecimento central em todos os aposentos, vigilância 24 horas/ dia e serviço de limpeza a zonas comuns e quartos. É também nas residências de estudantes que funciona um dos consultórios médicos, com consultas de medicina geral e familiar. Os estudantes podem também recorrer a este serviço na Escola Superior de Saúde (hpl*20). Existe ainda um Gabinete de Psicologia que apoia nesta área. Toda a comunidade tem acesso a serviços de alimentação, disponibilizados em unidades com tipologias distintas: bares, snack-bares e refeitórios para refeições em linha.*

A prática desportiva é também uma realidade, em vários equipamentos, tais como: campos polidesportivos (ténis, futebol, basquetebol, andebol), campo relvado (futebol de 11) e polidesportivo coberto. Os estudantes carenciados que frequentam a instituição têm direito a usufruir de suporte financeiro para fazer o percurso académico, sendo todo o processo informatizado. Os SI, garantem o acesso aos recursos TIC existentes, bem como a sua manutenção.

Existem também serviços de reprografia nas UO, sendo que nalgumas delas estes serviços são prestados pelas Associações de Estudantes.

Diversas atividades de tutoria são desenvolvidas nas UO, tais como: o acompanhamento e a integração dos novos estudantes, o apoio à resolução de problemas dos estudantes ao longo do seu percurso, a promoção da aproximação entre estudantes e docentes ou a identificação e colmatação de lacunas de relacionamento social ou escolar dos novos estudantes.

O Instituto possui diversas instalações, dotadas das infraestruturas adequadas às atividades desenvolvidas de ensino e de investigação.

Os Serviços de Manutenção da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu asseguram a operacionalidade e manutenção de equipamentos e infraestruturas técnicas do IPV. Dispõem de um manual de manutenção e procedimentos técnicos definidos. Assente numa plataforma informática de gestão dos serviços GSTec, toda a atividade de manutenção é registada, monitorizada e controlada. É dada resposta às solicitações, garantindo a conservação, reabilitação e manutenção de instalações e equipamentos. A informação pode ser consultada online (intervenção por UO, por edifício, por técnico, por equipamento, por data, etc.), sendo possível, em tempo real, monitorizar o desempenho operacional e os níveis de concretização das intervenções técnicas programadas.

O Departamento Técnico e os Serviços de Aprovisionamento são os responsáveis pela tramitação dos processos de aquisição de bens e serviços.

Estão constituídas na Instituição diversas ComQ que se pretende, assim que todas se encontrem em funcionamento pleno, contribuir para a implementação plena do SIGQ nas respetivas áreas de atuação.

*Os procedimentos de gestão de infraestruturas e recursos materiais e das atividades dos serviços de apoio encontram-se descritos, respetivamente, nos PQ*04 e PQ*05 do MGQ do IPV.*

1.2.6 Na internacionalização

1.2.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPV estabeleceu como objetivos fundamentais na sua política de internacionalização 2014-2020 o reforço da cooperação, dos intercâmbios e da mobilidade dos seus estudantes, docentes e funcionários.

Para o efeito, foram intensificados os contactos com instituições congéneres dentro e fora do espaço europeu que permitiram o aumento dos acordos de cooperação, das oportunidades de mobilidade/intercâmbio e dos projetos candidatos a apoio financeiro; o IPV integra desde 2011 um consórcio de 8 politécnicos, no âmbito do programa Erasmus+, que permitiu o acesso a um maior financiamento possibilitando a mobilidade de mais estudantes, docentes e funcionários; foram criados semestres internacionais lecionados em inglês em algumas das UO do IPV de forma a atrair mais estudantes estrangeiros; apostou-se no recrutamento de estudantes internacionais, através da divulgação do IPV no Brasil com a sua participação em feiras internacionais (no âmbito do Conselho Coordenador dos Institutos

Superiores Politécnicos (CCISP) e por iniciativa do IPV).

Os agentes diretos envolvidos na prossecução dos objetivos definidos são os SRE e as coordenações académicas para a cooperação internacional nas UO do IPV (um docente por cada UO), com o apoio do departamento financeiro, e sob a orientação da presidência do IPV.

De forma a responder aos objetivos da instituição em prol das expectativas dos seus utentes, os SRE definiram procedimentos de trabalho com base nos seguintes princípios orientadores:

a) Cumprir os requisitos dos respetivos enquadramentos legais e comunitários dos programas de apoio em que o IPV está inserido.

*b) Definir de forma transparente o papel e as responsabilidades dos envolvidos (pessoas e instituições). De notar que para além dos procedimentos de trabalho existe um regulamento com a caracterização dos agentes envolvidos, tarefas e responsabilidades (hpl*21).*

c) Medir o grau de satisfação/impacto dos seus utentes.

De forma a verificar os resultados alcançados e identificar oportunidades de melhoria foram definidos planos de ação e indicadores que permitem uma leitura dos mesmos, sem descuidar a monitorização dos procedimentos de trabalho:

a) Criação de ficheiros de monitorização de processos de mobilidade e formação de parcerias no sentido de serem registados os elementos-chave na realização bem-sucedida dos mesmos (cumprimento de requisitos contratuais, registos de pagamentos de apoio financeiro; preenchimento de questionários; avaliação/certificação de atividades);

*b) Apresentação de relatórios semestrais sobre todas as atividades promovidas pelos SRE no ano em curso (an*02);*

c) Medição do número de parcerias internacionais propostas e as concretizadas;

d) Verificação dos projetos realizados;

e) Registo de fluxos de mobilidade implementados face aos aprovados em sede de projetos financiados, assim como ao abrigo de protocolos de cooperação;

f) Execução financeira;

g) Grau de satisfação dos utentes do serviço.

Estes indicadores permitem-nos medir a eficácia dos SRE e atuar sobre os pontos mais sensíveis. No que respeita às oportunidades de melhoria detetadas durante as auditorias internas foi dada resposta a todas por parte dos SRE, em particular o registo de entrada de processos de candidatura e de avaliação dos estudantes junto dos serviços de expediente do IPV, assim como a um esforço adicional no preenchimento dos questionários de satisfação por parte dos estudantes estrangeiros recebidos no IPV.

Face ao exposto, a integração dos SRE no SIGQ tem vindo a permitir a medição de resultados e os graus de satisfação atingidos. No que respeita ao preenchimento dos questionários de satisfação existe alguma exaustão por parte dos utentes no preenchimento dos mesmos pelo número de solicitações de várias entidades: IPV, instituições de acolhimento/origem, Comissão Europeia.

*O procedimento de gestão da internacionalização encontra-se descrito no PQ*06 do MGQ do IPV.*

1.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

1.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Os Estatutos do IPV definem e evidenciam a articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão, sendo de destacar o papel desempenhado pelo CG, pela Presidência, pelo CAcad e pelo CAQ. Integram o CAQ o Presidente do IPV, que o preside, podendo delegar no vice-presidente responsável pela área da avaliação, os Presidentes das UO, que podem delegar num vice-presidente, os Presidentes das ComAQ de cada uma das UO, o Gestor da Qualidade e um representante da Associação Académica do IPV a designar por esta.

*As funções e responsabilidades no domínio específico do SIGQ também se encontram bem definidas (MGQ*IV.02).*

O órgão máximo deliberativo da instituição, o CG, é responsável pela aprovação do plano anual de atividades do instituto e confronta o seu grau de concretização, através da apreciação do relatório anual de atividades, e da sua relação com os eixos do plano estratégico. Previamente, o CAcad emite um parecer sobre estes documentos. Os planos de atividades anuais são elaborados com base nos eixos e subeixos do plano estratégico da instituição. O plano estratégico, os planos e os relatórios de atividades constituem-se assim como as principais ferramentas de monitorização e melhoria do desempenho da instituição.

Os dados e informação recolhidos são utilizados por cada órgão para análise e reflexão e refletem-se nas recomendações emanadas e, no caso de órgãos deliberativos, em recomendações e deliberações.

A lógica articulada existente entre os órgãos que integram a governação de topo (Presidências das UO) é refletida na coordenação existente entre estes e os órgãos colegiais representativos das UO, devendo-se salientar o papel desempenhado pela AR, no referente à elaboração, apreciação e aprovação dos planos e relatórios anuais de atividades das UO.

O CTC está envolvido de forma sistemática em todos os processos de gestão da oferta formativa (revisão periódica de cursos, criação, suspensão ou extinção de cursos, alteração de cursos) e em alguns procedimentos de gestão de recursos humanos (planeamento e gestão da formação, deslocação em serviço, equiparação a bolseiro, cessação de funções, contratação de pessoal docente, acumulação de funções, recrutamento e acolhimento), sendo que monitoriza todos os processos de avaliação de desempenho dos docentes. No que diz respeito à gestão das atividades formativas, cabe-lhe aprovar a distribuição de serviço e os programas, e acompanha e aprova atividades e ações desenvolvidas com e para o exterior, de cooperação com a comunidade e prestação de serviços especializados, eventos, ações de formação e cursos breves.

O CP intervém de forma direta no âmbito da gestão da oferta formativa, competindo-lhe a análise e a emissão de recomendações e pareceres, relativamente às atividades pedagógicas ligadas à criação, avaliação e monitorização dos ciclos de estudos (CE), entre outras atividades em que se assume como órgão fundamental.

Os estudantes aparecem representados nos órgãos colegiais do IPV e das UO à exceção do CTC, nomeadamente, CG, CAcad, AR, CP, Conselhos de Curso e nas ComAQ, órgãos em que participam de forma a acompanhar, apreciar e

propor estratégias de ação e melhoria da qualidade do sistema de ensino aprendizagem e do funcionamento dos serviços, o mesmo ocorrendo por via do preenchimento dos questionários de satisfação relativos às UC, ao desempenho docente, ao Estágio e Projeto final de curso, e à UO.

1.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

1.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

No âmbito do planeamento do SIGQ, cada UO encontra-se representada pelo seu Presidente e pelo Presidente da ComAQ da UO, no órgão responsável por esta ação, o CAQ, participando na aprovação, ratificação e melhoria de todos os documentos de planeamento da qualidade na instituição, incluindo MGQ, balanços da qualidade, relatório de eficácia da UO, programas de auditorias, questionários, inquéritos à satisfação, entre outros.

A implementação do SIGQ, ao nível da UO, é garantida pelo seu Presidente e pela sua ComAQ, através das ações necessárias para o cumprimento das decisões aprovadas no CAQ.

O planeamento e gestão da oferta formativa são efetuados pelos órgãos de gestão da UO, CP e CTC, sendo aprovado pelo Presidente do IPV, após parecer do CAQ.

Quanto à execução, cabe à UO a implementação e coordenação das atividades nucleares inseridas no sistema, garantindo a adequação de recursos materiais e humanos, os serviços de apoio e condições necessárias para a sua execução, bem como para a realização de atividades de auditoria, de implementação de ações de melhoria e de ações para resolução de não conformidades.

É ainda função da UO garantir a aplicação dos instrumentos para recolha do grau de satisfação dos estudantes, diplomados, docentes e outros clientes (inquéritos de satisfação nos serviços e nas atividades formativas).

No âmbito da verificação, a UO elabora anualmente o relatório de eficácia, de acordo com os critérios estabelecidos, para análise do cumprimento dos diversos indicadores de desempenho, bem como elaboração de propostas de melhoria para os anos seguintes.

A UO participa no processo de auditoria interna institucional, estando representada, por docentes e funcionários, na bolsa de auditores internos.

Cabe também à UO o envio de informação relevante para a elaboração do balanço da qualidade da instituição, documento de monitorização da eficácia do SIGQ, incluindo o grau de cumprimento de metas, de satisfação obtido para os serviços de apoio e de implementação de melhorias, aprovadas pelo CAQ.

Os docentes da UO elaboram os relatórios das UC que incluem análise dos resultados da avaliação, de trabalhos de investigação, análise crítica do seu funcionamento e propostas de melhoria/alteração.

No âmbito da atuação, cabe à UO a implementação das oportunidades de melhoria definidas nos relatórios referidos ou aprovadas na revisão do sistema pelo CAQ, bem como definição dos planos de ação para a sua implementação.

Assim, os docentes participam muito ativamente nos processos de garantia da qualidade, conforme acima descrito, em praticamente todos os seus níveis, estando representados desde o órgão de cúpula, o CG que aprova os documentos de gestão, o CAQ, as ComAQ, órgãos de gestão das UO (AR, CTC e CP), até aos

Departamentos/Áreas onde a sua participação é ativa nas propostas de oferta formativa, nos processos de recolha de informação, na elaboração de sugestões e auscultação do grau de satisfação. Os funcionários participam nas ComQ e na AR.

Os estudantes também participam ativamente nos processos do SIGQ, em praticamente todos os seus níveis, desde o CG, o CAQ, as ComAQ, os órgãos de gestão das UO (AR e CP), sendo ainda auscultados em reuniões promovidas pelo DC/DD, participando na avaliação dos CE, das UC, dos docentes e da UO, através de questionários de satisfação. As entidades externas participam nos processos do SIGQ, através da representação de personalidades de reconhecido mérito no órgão de cúpula CG (nove personalidades externas integram o CG num total de 30 elementos) e participam na avaliação, através de questionários de satisfação, sobre a apreciação do desempenho dos diplomados do IPV.

Também os diplomados são auscultados através de questionários de satisfação sobre a sua situação profissional, se é na área da sua formação, sobre a necessidade de formação adicional e contínua, necessidades de conhecimentos/competências que não foram proporcionados pelo CE frequentado e sugestões de melhoria.

1.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

1.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Parcial

1.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPV possui um sistema de informação (SI/IPV) de suporte às diferentes atividades e áreas de atuação.

O SI/IPV tem evoluído ao longo dos anos no sentido de ser cada vez mais sustentado por diversas plataformas eletrónicas, que possibilitam a recolha e tratamento de dados para dotar a instituição, designadamente os seus órgãos de gestão, com informação que permite responder com rigor a necessidades internas e externas, bem como avaliar a evolução da qualidade da instituição e promover a sua imagem junto de públicos diversos.

Não se esgotando o SI/IPV na sua base informática, é igualmente recolhida informação não informatizada em alguns serviços e em determinadas atividades de interação com o exterior.

O SI/IPV permite também gerar indicadores institucionais no âmbito das várias áreas de atuação da instituição e que servem de apoio/suporte ao SIGQ.

O SI/IPV tem disponíveis várias plataformas/sistemas para recolha e consulta de dados, das quais se destacam:

- Moodle- é uma plataforma de E-learning que dá suporte à atividade letiva, através da disponibilização de todos os recursos de aprendizagem afetos aos cursos;
- Plataforma SIGQ - permite a recolha de informação dos questionários à satisfação dos estudantes e dos docentes com a UC, dos estudantes com a UO e com o curso, bem como outros dados que permitem gerar indicadores relevantes. Estes incluem, nomeadamente, os indicadores de caracterização e de desempenho produzidos no âmbito das várias actividades do IPV. Estes dados servem de base à elaboração dos relatórios de UC, de curso e relatórios de eficácia de cada UO;
- LimeSurvey – plataforma de gestão de inquéritos, utilizada para a realização de inquéritos aos diplomados e às entidades empregadoras;
- Sistema de estatísticas - plataforma que contém um conjunto de estatísticas académicas para responder a diversas necessidades de informação e a diferentes processos, nomeadamente, caracterização dos estudantes, taxas de progressão, de sucesso e de abandono, escalonamento de datas de exames, gestão de dívidas, atribuição de projetos e estágios, gestão de inscrições letivas, consulta dos dados oficiais do Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior (RAIDES) da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES);
- Sistema de gestão de dados curriculares – programas de UC, fichas e relatórios de UC;
- Sistema de gestão dos dados pessoais e académicos dos docentes;
- SIGES – sistema de backoffice de gestão académica, nomeadamente, gestão de inscrições letivas, inscrições a exames, lançamento de notas, conta corrente e pagamento de propinas e emolumentos, distribuição de serviço docente;
- NetPa – plataforma das inscrições e matrículas online, inscrição a exames, lançamento de notas e disponibilização das referências multibanco para pagamento de propinas e emolumentos;
- CSS Backoffice – sistema de backoffice de gestão do processo de candidaturas e colocações, nomeadamente, regimes, documentos, cursos e emolumentos. Efetua também o registo de candidaturas presenciais e o workflow das candidaturas online;
- CSSNet – plataforma de candidaturas online integrada com o CSS Backoffice;
- Intranet do IPV – plataforma com a informação atualizada e classificada de documentos e diretivas institucionais, nomeadamente, documentação do SIADAP, modelos de documentos para os mais diversos processos, bem como documentação de procedimentos de trabalho.

O IPV possui ainda outros sistemas/plataformas de suporte a actividades operacionais. A título de exemplo consideram-se a Adocs (Plataforma de Avaliação do Desempenho Docente), Serviço de Inserção na Vida Activa (SIVA), Software de gestão integrada de bibliotecas (Koha), Ocupação de Laboratórios e Salas (Geslabs), Software de gestão E-Pública.

O SIGQ integra mecanismos/procedimentos que pretendem promover a melhoria e a qualidade do mesmo. Permite, através dos relatórios das auditorias e do balanço da qualidade, detetar falhas ao nível da informação recolhida e constituir uma base de suporte à tomada de decisão inerente à estratégia da instituição. De forma sistemática, a informação recolhida e tratada, é analisada e atualizada, conduzindo à revisão do sistema.

1.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

1.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O IPV presta informação regular aos seus diversos públicos através da página institucional (hpl*22). Nesta página (hpl*23) podem ser consultados os estatutos (do IPV – onde consta a missão da instituição – e das diversas UO) e os mais diversificados regulamentos em vigor em toda a instituição (desde os regimes de reingresso e mudança de par instituição/curso, a regulamentos de bolsas de investigação científica, regulamento do provedor do estudante e também de organização e disciplina do trabalho). Podem também ser consultados os diversos instrumentos de gestão, entre os quais os planos estratégicos para os quadriénios (hpl*24), onde constam os objetivos da instituição, os planos de atividades, balanços sociais e relatórios de atividades.

Quanto à divulgação da oferta formativa, esta é efetuada através da página de cada UO (hpl*25, hpl*26, hpl*27, hpl*28 e hpl*29), com ligação também à página institucional do IPV. Naquelas páginas podem ser consultadas informações relativas a cada curso, desde os objetivos de aprendizagem e as qualificações conferidas, aos planos curriculares e às saídas profissionais assim como os resultados da avaliação externa. Encontra-se ainda disponível informação variada sobre recursos materiais e infraestruturas disponíveis e sobre os serviços de apoio ao ensino.

Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, são divulgados em cada UO através da divulgação de pautas com os resultados relativos a cada UC.

As metodologias de ensino e aprendizagem, a avaliação dos estudantes e os seus direitos e deveres podem também ser consultados na página de cada UO, através dos regulamentos em vigor, tais como o regulamento de frequência.

As políticas de acesso e orientação dos estudantes encontram-se disponíveis em hpl*30, área do acesso ao ensino superior na página institucional.

As oportunidades de mobilidade são divulgadas também na página institucional (hpl*31), através da área dos SRE.

Informações sobre apoios sociais podem ser consultadas na área da ação social na página institucional hpl*19. Nesta página são divulgadas informações sobre bolsas de estudo, alojamento, alimentação, serviços médicos e sobre os equipamentos desportivos.

O MGQ, onde se encontram definidas a política e a estratégia institucional para a qualidade; o balanço anual da qualidade e os relatórios anuais de eficácia das UO, onde se encontram os dados usados na revisão do sistema pela gestão; o programa de auditorias e a monitorização anual encontram-se publicitados na área de avaliação e qualidade (hpl*12, hpl*32) da página institucional. Nesta área podem também ser consultados relatórios de autoavaliação institucional e de avaliação externa, assim como os dados da qualificação do pessoal docente e o regime de vínculo à

instituição e de prestação de serviços.

*Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões são aqueles que legalmente se encontram definidos. As reclamações e sugestões podem ser apresentadas através da página institucional (hpl*33), presencialmente, através do livro de reclamações, ou através do contacto direto com o provedor do estudante.*

O grau de satisfação das partes interessadas é divulgado, no que diz respeito aos serviços, no balanço da qualidade. A satisfação dos estudantes é recolhida através da aplicação de inquéritos e os resultados são refletidos nos relatórios das UC.

O mecanismo para recolha de dados sobre a inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos diplomados, na perspetiva da empregabilidade) não tem sido aplicado de forma sistemática. Trata-se da aplicação de um conjunto de questionários a diplomados e a entidades empregadoras, que se encontra em fase de revisão e simplificação.

*Pretende-se que esta informação seja recolhida e tratada no SIVA, para posterior divulgação na área destes serviços na página institucional (hpl*34).*

1.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

1.7.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.7.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O SIGQ é revisto, anualmente, em reunião do CAQ.

Esta revisão inclui a verificação da adequabilidade da política da qualidade, do desempenho dos processos, dos resultados das auditorias internas, da implementação de correções, de ações corretivas, de ações preventivas e/ou de ações de melhoria, da avaliação da satisfação e da adequabilidade dos recursos humanos e dos recursos materiais e infraestruturas afetos aos processos.

*Tendo em conta os resultados da revisão, o CAQ pode propor melhorias ou alterações sendo estas refletidas nos documentos de planeamento para o período seguinte. As decisões do CAQ ficam registadas nas atas das reuniões (an*08).*

Após a divulgação dos resultados da revisão e do planeamento do SIGQ, cabe às UO, através dos seus Presidentes e das suas ComAQ, às ComQ, através do seu Presidente, e à Gestora da Qualidade, na dependência da Vice-Presidente e da Pró-Presidente responsáveis, a organização das atividades para a prossecução das metas traçadas.

A Gestora da Qualidade e as ComAQ recolhem regularmente informação e elaboram os documentos de monitorização (balanço da qualidade e monitorização do programa de auditorias, elaborados pela Gestora da Qualidade, e Relatórios de Eficácia das UO, elaborados pelas respetivas ComAQ) que servem para informar o CAQ sobre o estado de desenvolvimento do sistema e permitem a este órgão atuar sobre desvíos observados.

De acordo com o programa de auditorias, aprovado para cada ano, os elementos da bolsa interna de auditores verificam, por amostragem e de forma aleatória, processos no âmbito do SIGQ e emitem relatórios que servem para identificar instâncias de qualidade deficiente e alimentar os processos de melhoria contínua. Esta bolsa é composta por pessoal docente e não docente do IPV e os seus elementos recebem formação regular.

Quando as melhorias resultam em propostas de alteração à documentação do sistema, as alterações são elaboradas pela Gestora da Qualidade em colaboração com as respetivas áreas ou ComQ e são sujeitas à apreciação do CAQ antes da aprovação pelo Presidente do IPV.

A identificação de melhorias implica o planeamento, implementação e acompanhamento das mesmas, que nem sempre tem sido realizado o que pode justificar uma taxa de implementação inferior à pretendida.

1.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

1.8.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.8.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

*O IPV definiu a estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na política institucional de qualidade (MGQ*III.01) e em objetivos que integram a gestão estratégica global da instituição (hpl*35). O MGQ (hpl*01, hpl*02) organiza o SIGQ, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio e as formas de envolvimento e responsabilidades de todas as partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade. Define também as metodologias para implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e a sua tradução num SIGQ eficaz (PQ*01 planeamento e revisão do SIGQ).*

*A instituição definiu procedimentos para assegurar que a oferta formativa é concebida de acordo com a estratégia institucional e é sujeita a um processo formal de aprovação. Para cada curso são explicitados objetivos de aprendizagem e cargas expectáveis de trabalho. A sua conceção envolve todas as partes interessadas e beneficia do contributo de peritos externos (PQ*02 gestão da oferta formativa).*

Na conceção dos cursos são tidos em conta o contributo para a empregabilidade; a preparação para a cidadania ativa; o apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes e a criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.

*A instituição regulamenta e divulga as suas políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão que são implementados de forma consistente e transparente. Adotou procedimentos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais (SPQ*05.02.14 creditação, equivalência de habilitações hpl*36, reconhecimento de cursos e creditação de formação hpl*37).*

*Adotou processos de certificação quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do suplemento ao diploma (SPQ*05.02.17*

submissão de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma, hpl*38).

As UO promovem ambientes de aprendizagem em respeito pela diversidade, pelo sentido de autonomia do estudante e pelo respeito mútuo na relação estudante-professor. Permitem percursos flexíveis de aprendizagem. Usam diferentes métodos de ensino e de aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem. Promovem a proximidade estudante-professor garantindo orientação e apoio adequados.

Regulamentam a avaliação, de forma a permitir aos estudantes o conhecimento antecipado de critérios, normas e de procedimentos de avaliação, das formas como são asseguradas a integridade e a vigilância contra a fraude académica e, também, dos procedimentos formais de reclamação ou de recurso, permitindo aos estudantes verificar em que medida os resultados da sua aprendizagem atingem os objetivos fixados e promovendo justiça e consistência na avaliação.

A monitorização dos processos de ensino e aprendizagem, nomeadamente através da elaboração de relatórios das UC, permite avaliar e ajustar regularmente métodos de ensino e aprendizagem (PQ*07 gestão das atividades formativas).

As políticas de I&D da instituição abordam mecanismos de institucionalização e gestão da investigação tais como:

- procedimentos para a criação, transformação, extinção, fusão e integração de unidades de investigação (UI) (artigo 63.º dos Estatutos do IPV, despacho normativo n.º 12-A/2009), de captação de financiamento e de incentivo à produção científica (PQ*08 apoio à investigação e disseminação);

- mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, especificamente através do contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos (PQ*07 gestão das atividades formativas) e

- mecanismos de valorização económica do conhecimento (PQ*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior).

No âmbito da interação com o exterior encontram-se definidos os mecanismos para promover as atividades de interface e ação externa, designadamente no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços ao exterior, à ação cultural, desportiva e artística no exterior, à integração em projetos e parcerias nacionais, ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional e à obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida (PQ*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior).

No âmbito da internacionalização, a instituição definiu os procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de participação/coordenação de atividades internacionais de educação e formação, de participação/coordenação de projetos internacionais de investigação e de mobilidade de estudantes e de pessoal docente e não docente (PQ*06 gestão da cooperação internacional).

Sendo o pessoal docente essencial para um ensino de qualidade e o pessoal não docente crucial nos serviços de apoio aos estudantes, a instituição dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às suas competências e aos seus resultados de atuação, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.

Tendo em consideração a diversidade dos estudantes e o ênfase dado aos objetivos de aprendizagem, a instituição proporciona ao pessoal docente um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz, designadamente através da aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento, de condições de emprego que reconhecem a importância do ensino, da promoção e da oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional, do incentivo à promoção da ligação entre a educação e a investigação e do incentivo à inovação nos métodos de ensino e no uso de novas tecnologias (PQ*03 gestão de recursos humanos).

O IPV disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens:

- desde recursos físicos: instalações (incluindo instalações desportivas, cantinas e residências), bibliotecas, tecnologias de informação e comunicação, equipamentos pedagógicos e científicos, não descuidando a segurança, o meio ambiente e necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência;

- a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;

- e a serviços de apoio, que incluem apoio jurídico, SAC, SD, SAS, SI, de reprografia, entre outros.

Dispõe de mecanismos que permitem recolher e analisar informação relativa à manutenção, à gestão e à adequação dos recursos materiais e serviços de apoio (PQ*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais, PQ*05 gestão dos serviços de apoio).

Estão constituídas na Instituição diversas ComQ que se pretende, assim que todas se encontrem em funcionamento pleno, contribuam para a implementação plena do SIGQ nas respetivas áreas de atuação.

O IPV dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos através da aplicação de instrumentos de recolha de opinião (PQ*02, PQ*05, PQ*06, PQ*07, PQ*09).

Conta com uma plataforma (hpl*39), em fase de desenvolvimento e melhoria, para recolha de dados, incluindo indicadores de desempenho, perfil da população estudantil, taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes, satisfação dos estudantes com os cursos e recursos disponíveis de aprendizagem e de apoio aos estudantes.

Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados. (MGQ*V.02)

A instituição presta regularmente informação pública, acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados (ver 1.6.2).

Conta com procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria relativos a todos os processos do SIGQ (PQ*10 não conformidades (procedimento que se encontra em revisão e passará a contemplar, e a chamar-se, correções, ações de correção, ações de prevenção e ou ações de melhoria, PQ*11 auditorias internas)

Definiu os procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente seguimento; (PQ*01 planeamento e revisão do SIGQ, PQ*02 gestão da oferta formativa).

Elementos de Autoavaliação

2. Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade

2.1. Forças

- .01 O comprometimento dos órgãos da instituição com uma gestão que assenta em padrões de qualidade sempre numa perspetiva de melhoria contínua;*
- .02 A estrutura sólida e abrangente do SIGQ, que contempla as diversas áreas de atuação da instituição e assenta numa metodologia de planeamento, execução, verificação e de atuação regular;*
- .03 A formalização da política da qualidade no plano estratégico da instituição, vertida em objetivos, indicadores e metas que servem de apoio à decisão dos órgãos de gestão e permitem verificar a eficácia do sistema;*
- .04 Os instrumentos consolidados de planeamento e de revisão do SIGQ, aplicados de forma sistemática na instituição;*
- .05 Os mecanismos devidamente identificados em uso para a recolha e para a análise da informação;*
- .06 A abrangência, a relevância e a transparência da informação gerada nas diversas áreas de atuação da instituição;*
- .07 A hierarquização de responsabilidades no âmbito dos processos do sistema;*
- .08 O âmbito e a relevância do programa interno de auditorias que permite a identificação de boas práticas e de instâncias de qualidade deficiente nos processos de auditoria interna e promove a participação ativa das partes interessadas no processo;*
- .09 Os mecanismos implementados para identificação e tratamento de instâncias de qualidade deficiente;*
- .10 A harmonização dos procedimentos dos serviços de apoio;*
- .11 A preocupação com a promoção do sucesso académico dos estudantes;*
- .12 A identificação de medidas de prevenção do abandono;*
- .13 Os mecanismos independentes, imparciais e confidenciais para a defesa e para a promoção dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes, no contexto da vida escolar;*
- .14 A realização de ações de formação internas regulares para os membros da bolsa interna de auditores (docentes e não docentes das diversas UO) tem permitido aumentar a especialização requerida para as equipas técnicas envolvidas neste processo.*

2.2. Fraquezas

- .01 As dificuldades pontuais de aceitação do atual modelo institucional, sustentado numa cultura de qualidade e de avaliação externa;*
- .02 A insuficiente divulgação e sensibilização das partes interessadas (docentes, não docentes e estudantes) para a importância e para o impacto nas áreas de atuação da instituição do SIGQ;*
- .03 Os mecanismos instituídos, mas revelados pouco eficientes, para sistematização e divulgação da informação gerada;*
- .04 A participação pouco ativa dos estudantes nos processos de decisão relativos à avaliação e qualidade da instituição;*
- .05 A ausência de elementos externos à instituição no órgão responsável pela avaliação e qualidade da instituição;*
- .06 A reduzida aplicação dos instrumentos definidos para auscultação da satisfação nos serviços de apoio;*
- .07 A limitada oferta formativa para o pessoal não docente não permite atingir o nível de formação e de especialização requerido para as equipas técnicas envolvidas nos processos;*
- .08 A inexistência de mecanismos de reconhecimento e de motivação do mérito do pessoal docente e não docente;*
- .09 A falta de definição de metas parciais relativamente aos indicadores de desempenho da instituição não permite verificar o contributo de cada UO para a eficácia do SIGQ, tornando difícil a deteção de instâncias particulares de qualidade deficiente;*
- .10 A falta de apresentação de dados parciais relativos aos indicadores de desempenho para reconhecimento do papel de cada UO na eficácia do sistema;*
- .11 A falta de incentivo ao planeamento e implementação de correções e/ou de ações de correção, de prevenção e de melhoria identificadas pode por em causa a eficácia do SIGQ;*
- .13 A inexistência de uma plataforma consolidada para recolha de informação;*
- .14 A reduzida taxa de resposta de estudantes, de diplomados e de entidades empregadoras aos diferentes questionários à satisfação aplicados na instituição.*

2.3. Oportunidades

- .01 O recente processo de avaliação institucional contribuiu para uma reflexão global sobre o SIGQ, refletindo-se na elaboração de propostas de simplificação de processos e de documentos contribuindo para o processo de melhoria contínua;*
- .02 A recente aprovação da regulamentação das ComQ, como contributo para a promoção do diálogo interno através da interação de elementos de diferentes UO nos processos e para a partilha de boas práticas;*
- .03 A realização de reuniões regulares das ComQ, pode contribuir para a colmatação da ausência de oferta de formação dos colaboradores envolvidos em algumas áreas de atuação do SIGQ;*
- .04 A realização de ações de sensibilização externas sobre o processo de certificação do SIGQ e do impacto que esta certificação poderá ter na instituição, permite a reflexão das partes interessadas relativamente às respetivas áreas de atuação e promove a cultura de melhoria contínua;*
- .05 A hierarquização de responsabilidades no âmbito dos processos do sistema permite a discussão participada aos diversos níveis de responsabilidade e o envolvimento de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua;*
- .06 A abertura de processos de candidatura, por parte da A3ES, com fim à certificação do SIGQ;*
- .07 A publicitação e clara definição dos padrões europeus e respetivas linhas de orientação (ESG) para os sistemas internos de garantia da qualidade.*

2.4. Constrangimentos

- .01 A participação pouco ativa dos estudantes no órgão responsável pela avaliação e qualidade institucional (CAQ) dificulta o seu processo de integração nos processos de autoavaliação;*
- .02 A não contemplação de elementos externos à instituição no órgão responsável pela avaliação e qualidade institucional (CAQ) dificulta a percepção das partes interessadas externas nos processos de autoavaliação;*
- .03 A inexistência de uma plataforma consolidada para a recolha de informação acrescenta tempo e burocracia desnecessários a todos os processos de planeamento, revisão e monitorização do SIGQ;*
- .04 A baixa resposta dos estudantes, dos diplomados e das entidades empregadoras aos pedidos para participação nos processos de auscultação da satisfação;*
- .05 A deficiente partilha entre as UO de boas práticas implementadas.*

3. Síntese de aspeto identificados para melhoria

Nota Introdutória

3.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

3.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, atores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

Encontram-se em fase de revisão, entre outros, os seguintes documentos do MGQ:

- . A política da qualidade que, por sugestão da Comissão de Avaliação Externa (CAE) responsável pelo processo de avaliação institucional, se pretende que seja mais específica quanto ao âmbito;*
- . O procedimento de planeamento e revisão do SIGQ, com introdução de um novo modelo para os relatórios das UO;*
- . O procedimento de gestão da oferta formativa, também por sugestão da CAE responsável pelo processo de avaliação institucional, com inclusão da calendarização e do modelo de relatório para a revisão regular de cursos e a previsão da elaboração de um estudo de causas quando cursos propostos não sejam acreditados;*
- . O procedimento de gestão das atividades formativas, com uniformização dos relatórios anuais de UC e de cursos;*
- . O procedimento de gestão de correções, ações de correção, de prevenção e ou de melhoria, que se pretende que venha a retirar a carga negativa associada pelos colaboradores aos processos de não conformidade;*
- Foi iniciada a simplificação dos questionários à satisfação dos estudantes e dos docentes com as UC, dos estudantes com a UO e com o curso, com o estágio e com o estágio, dissertação ou projeto, das entidades empregadoras e dos diplomados.*

3.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

3.2.1 No ensino e aprendizagem

- . Efetuar a revisão de estatutos e de regulamentos, quando necessário, para enquadrar adequadamente o funcionamento das novas formações;*
- . Disponibilizar espaços para o desenvolvimento de trabalho autónomo pelos estudantes (salas de trabalho, acesso a laboratórios e ateliês) e para o seu envolvimento em atividades de investigação sob orientação dos docentes;*
- . Promover a utilização do horário de apoio dos docentes aos estudantes;*
- . Promover a integração dos estudantes em atividades de investigação em colaboração com os docentes;*
- . Divulgar externamente os trabalhos e práticas desenvolvidas nos diferentes CE;*
- . Promover a harmonização dos relatórios elaborados pelas diversas UO;*
- . Simplificar o preenchimento dos relatórios elaborados pelas diversas UO, através da integração dos mesmos na plataforma SIGQ e recorrendo à recolha automática de dados a partir de outras plataformas;*
- . Promover a divulgação dos relatórios de curso ao exterior.*

3.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

As propostas de melhoria no âmbito da I&D, explanadas no plano estratégico institucional, apostam na melhoria da comunicação científica através de apoio especializado aos docentes para criação de momentos de difusão da investigação desenvolvida. Propõe-se que os projetos e atividades de cariz científico (resultados de projetos, patentes, novos produtos ou práticas pedagógicas) sejam sempre publicitados. Fomentar a criação de mecanismos de intervenção na região, junto dos agentes económicos, sociais e culturais, para identificar e definir linhas de ação, programas e projetos de investigação, desenvolvimento e inovação (ID&I) prioritários. Dinamizar as relações com as autarquias e com outras instituições públicas ou privadas, fomentando a participação do IPV em programas ou projetos para o desenvolvimento da comunidade e sociedade civil. Incentivar a conceção e participação dos docentes em projetos de carácter científico, tecnológico e artístico, a nível nacional e internacional, visando o incremento do conhecimento e da sustentabilidade financeira do IPV. Favorecer a relação entre atividades de ID&I e de ensino, reforçando mecanismos de aprendizagem ativa e o interesse e envolvimento de estudantes. Participar de forma organizada na discussão de políticas e programas de financiamento da ID&I, junto dos órgãos de decisão regionais, nacionais e europeus, potenciando maior número de projetos e investimento em ID&I.

Na reorganização da Investigação:

- . Manter o CI&DETS como unidade interna de gestão da investigação do IPV, onde estão alocados vários projetos de investigação.*
- . Criar uma UI no âmbito da educação – Centro de Estudos em Educação e Inovação (CI&DEI) para acreditação e financiamento pela FCT;*
- . Criar uma UI no âmbito dos Serviços Digitais – sociais, culturais, económicos ou de administração pública – Centro de Estudos em Serviços Digitais (CISeD) para acreditação e financiamento pela FCT;*
- . Criar uma unidade de gestão em Enfermagem, polo da Health Sciences Research Unit: Nursing (UICISA:E) UI acolhida*

pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, avaliada, acreditada e financiada pela FCT desde 2004;
. Criar uma unidade de gestão, polo do CERNAS – Centro de Estudos de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade, unidade I&D acolhida pelo Instituto Politécnico de Coimbra;
Foram estabelecidos acordos de parceria com centros de Investigação de outras instituições universitárias e politécnicas que englobam 28 docentes do IPV (Centro de Matemática da Universidade de Coimbra, ID+ Instituto de Investigação em Design, Média e Cultura, Centro de Biotecnologia e Energia da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores de Coimbra, Centro de Investigação em Tecnologias e Serviços de Saúde (CINTESIS) entre outras).

3.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

- . Divulgar a colaboração interinstitucional, o contributo para o desenvolvimento regional e nacional e a obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida, nas páginas internet das UO, através de mailing lists, do canal de notícias, dos meios de comunicação social (jornais locais, facebook);
- . Elaborar relatório das ações de colaboração Interinstitucional;
- . Verificar a existência/manutenção dos pressupostos constantes à data de assinatura dos protocolos;
- . Reforçar os mecanismos de divulgação das intervenções em prol da comunidade na página web, solicitar registos e relatórios das suas participações para uma avaliação da sua participação e implementação de processos de melhoria caso necessário;
- . Criar mecanismos de reconhecimento interno do desempenho dos docentes na área da ligação à comunidade;
- . Apoiar e estimular a prática da responsabilidade social dos colaboradores e dos estudantes, através da promoção do voluntariado e da intervenção social e cultural.

3.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

- . Rever e simplificar circuitos de documentação e informação com vista à tomada de decisão;
- . Melhorar a fiabilidade/rigor da informação inserida no programa informático dos recursos humanos;
- . Rever e melhorar o regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente e os procedimentos de avaliação do pessoal não docente;
- . Rever e atualizar o manual de funções;
- . Elaborar os novos procedimentos, já identificados.

3.2.5 Nos Serviços de Apoio

- . Garantir o funcionamento regular das ComQ;
- . Rever e, sempre que possível, simplificar os procedimentos associados aos serviços;
- . Garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as UO;
- . Garantir a manutenção regular e adequada de todas as instalações;
- . Promover formação específica e intensiva das colaboradoras dos serviços de alimentação e de alojamento;
- . Promover a prática desportiva da comunidade;
- . Garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes.

3.2.6 Na internacionalização

- No que concerne à implementação de melhorias, os SRE têm demonstrado dinamismo na revisão dos seus procedimentos de trabalho e indicadores pelo facto de se identificarem as necessidades de melhoria na execução dos mesmos, em prol da eficácia dos serviços.
- Conforme o já exposto detetou-se resistência no preenchimento dos questionários de satisfação por parte dos utentes do serviço pelo facto de serem confrontados com solicitações de várias entidades.
- . Neste sentido, está identificada aqui uma oportunidade de melhoria pelo que se propõe estabelecer um plano de ação que permita por um lado simplificar o questionário para os diversos públicos-alvo sem descurar as rubricas que se pretende ver avaliadas, e, por outro lado, averiguar qual o meio mais eficaz que permita o preenchimento do mesmo por parte do maior número possível de intervenientes.
- . Uma outra melhoria a implementar é relativa aos estudantes internacionais. Visto que a partir de março de 2018 parte da gestão dos processos destes estudantes passam pelos SRE, torna-se necessário criar um procedimento de trabalho que clarifique os passos a serem cumpridos e as responsabilidades e tarefas das pessoas envolvidas e nomeadas para a gestão dos estudantes internacionais. Associado ao novo procedimento pretende-se definir indicadores associados que permitam avaliar a adequabilidade do procedimento de trabalho às reais necessidades e os resultados alcançados, como por exemplo a evolução do número de estudantes internacionais, assim como o grau de satisfação dos estudantes internacionais com o apoio prestado pelos SRE dentro da sua esfera de responsabilidade. Será de igual modo estudado o mecanismo mais adequado para a monitorização destes dados.
- . Incrementar o número de parcerias internacionais estabelecidas no âmbito dos CE.

Perguntas 3.3 a 3.5

3.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

- . Consolidar a articulação entre algumas áreas de atuação da Instituição e os órgãos de governação das UO, atentando, designadamente:
 - i) falta de ligação efetiva do CTC ao apoio à investigação e sua disseminação. Deve ser repensada a ligação e coordenação entre a UI e os CTC, e introduzidas as medidas necessárias para garantir a coerência e articulação da ação das UO entre elas e com a UI;
 - ii) escassez de participação do CP na apreciação dos relatórios anuais de eficácia da UO, situação a obviar eventualmente por via da integração de um elemento de representação do órgão na ComAQ e pela previsão de uma eventual apreciação prévia ao relatório no procedimento previsto no MGQ;

- iii) falta de evidências do âmbito alargado de atuação do CP na gestão das atividades formativas ao nível do procedimento existente no MGQ, propondo-se uma estrutura mais detalhada do procedimento de modo a enquadrar todos os níveis de ação do órgão;*
- iv) falta de ligação evidente entre os procedimentos de gestão da oferta formativa e de gestão das atividades formativas no âmbito do SIGQ, acreditando-se que a sua integração permitirá clarificar a lógica articulada que existe entre a apreciação e o acompanhamento dos processos de ensino-aprendizagem e das consequentes propostas de ações de melhoria, e os processos de autoavaliação e de revisão periódica dos CE, e evidenciar a flexibilidade e capacidade de autorregulação do SIGQ.*

3.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

. Promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através:

- i) da divulgação dos resultados dos questionários/inquéritos aplicados;*
- ii) da participação de estudantes nas ComQ dos SRE/SCCD e dos SAS;*
- iii) do convite a entidades externas para participar nos processos de planeamento e revisão do SIGQ.*

3.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

. Evitar esforços no sentido de garantir a aplicação do inquérito de satisfação em todos os serviços que tenham contacto com utentes;

. Proceder a uma divulgação mais sistemática dos resultados obtidos através dos processos inerentes ao SIGQ.

. Melhorar os canais de divulgação de todos os resultados obtidos no âmbito do SIGQ;

. Garantir a divulgação dos resultados obtidos no âmbito do SIGQ a todos os estudantes.

. Melhorar a plataforma informática de apoio ao SIGQ no sentido de melhorar o acesso à informação existente no sistema e ampliar a participação articulada de todos os diferentes níveis de atores envolvidos, ampliando, em simultâneo, a flexibilidade e capacidade de atualização just-in-time do sistema. Concretamente, com o desenvolvimento das seguintes ações:

- i) integrar os sistemas de recolha e divulgação da informação dispersos pelos diferentes serviços e UO, automatizando-os sempre que possível, facilitando o acesso, e a sua atualização e monitorização em tempo útil;*
- ii) criar ferramentas informáticas de suporte aos processos, nos seus vários níveis, de forma a assegurar uma maior eficiência e robustez ao SIGQ, por via da sua simplificação e harmonização;*
- iii) criar uma plataforma de gestão documental e workflow que contribua para a simplificação procedimental, a desmaterialização dos processos e a redução de burocracia documental.*

Perguntas 3.6 a 3.8

3.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

. Garantir a aplicação dos mecanismos definidos para a recolha de dados sobre a inserção laboral, através do SIVA, o tratamento e a divulgação pública dos dados obtidos;

. Melhorar a imagem e a acessibilidade da página institucional.

3.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

. Melhorar os canais de comunicação entre Serviços e o CAQ, através das ComQ;

. Promover o efetivo funcionamento das ComQ;

. Garantir a elaboração, implementação e a monitorização dos planos de ação definidos para cada correção, ação de correção, de prevenção e/ou de melhoria.

3.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

. Garantir a implementação sistemática dos mecanismos de avaliação e formação do pessoal não docente;

. Melhorar as funcionalidades da plataforma SIGQ, nomeadamente com a integração dos relatórios e a recolha automática de dados a partir de outras plataformas;

. Garantir o planeamento, a implementação e a monitorização de todas as ações de melhoria identificadas.

4. Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

4 Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

.01 Na documentação do sistema: garantir a adequação, a revisão regular e a simplificação de toda a documentação do SIGQ, nomeadamente procedimentos, questionários e inquéritos, relatórios, estatutos e regulamentos.

.02 No ensino e aprendizagem: adequar o níveis de interdisciplinaridade entre UC e cursos de 1.º e 2.º ciclos, promover a utilização dos horários de apoio dos docentes aos estudantes e a integração dos estudantes em atividades de investigação em colaboração com os docentes e divulgar trabalhos e práticas desenvolvidas nos diferentes CE.

.03 Na investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível: garantir a manutenção da unidade interna de gestão da investigação do IPV, onde estão alocados vários projetos de investigação e criar as unidades de investigação e de gestão previstas.

.04 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade: garantir o registo e a divulgação das atividades de colaboração interinstitucional e estimular a prática da responsabilidade social de docentes, não docentes e estudantes, através da promoção do voluntariado e da intervenção social e cultural.

.05 Na internacionalização: clarificar responsabilidades e tarefas das pessoas envolvidas no acolhimento e gestão dos

estudantes internacionais.

.06 Nas políticas de gestão do pessoal: rever e melhorar os mecanismos de avaliação do desempenho do pessoal docente e não docente, melhorar a fiabilidade da informação inserida no programa informático dos recursos humanos.

.07 Nas infraestruturas e serviços de apoio: garantir o funcionamento regular das ComQ, disponibilizar espaços para o desenvolvimento de trabalho autónomo pelos estudantes e para o seu envolvimento em atividades de investigação sob orientação dos docentes, garantir a manutenção regular e adequada de todas as instalações.

.08 Na articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição: Esclarecer e consolidar o papel dos diferentes órgãos de governação das UO envolvidos no SIGQ.

.09 Na participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade: promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através da divulgação dos resultados dos questionários aplicados; da participação de estudantes nas ComQ dos SRE/SCCD e dos SAS; do convite a entidades externas para participar nos processos de planeamento e revisão do SIGQ.

.10 No sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada): aumentar e melhorar as funcionalidades da plataforma SIGQ, nomeadamente com a integração dos relatórios e a recolha automática de dados a partir de outras plataformas.

.11 Na publicação de informação relevante para as partes interessadas: garantir a aplicação dos mecanismos definidos para a recolha de dados sobre a inserção laboral, através do SIVA, o tratamento e a divulgação pública dos dados obtidos e melhorar a imagem e a acessibilidade da página institucional.

.12 No acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade: melhorar os canais de comunicação com o CAQ e garantir o planeamento, a implementação e a monitorização de todas as melhorias identificadas.

5. Observações

5 Observações (Comentários, observações ou clarificações sobre quaisquer dos itens do guião)

observação*01 O anexo do manual de garantia da qualidade não contém os procedimentos descritos. O manual completo pode ser consultado nas hiperligações hpl*01 (versão em português) e hpl*02 (versão em inglês).

observação*02 As revisões do manual são publicadas, na data de aprovação, nas hiperligações hpl*01 (versão em português) e hpl*02 (versão em inglês). Está prevista uma nova versão para o dia 04/05/2018.

6. Anexos

Nota Introdutória

6.1 Manual da Qualidade

6.1.1 Manual da Qualidade, ou documentação equivalente sobre a política da instituição para a qualidade em que estejam claramente identificadas a estratégia da instituição para a qualidade e a forma como a mesma se consubstancia num sistema interno de garantia da qualidade (incluindo os procedimentos envolvidos no sistema):

Versão em Português (PDF, max. 4MB):

[6.1.1_mgq pt 19.pdf](#)

6.1.2 Versão em Inglês (PDF, max. 4MB):

[6.1.2_mgq en 19.pdf](#)

6.2 Outros anexos

6.2.1 Outro anexo

Anexo - an*01

6.2.1.1 Referência:

*an*01*

6.2.1.2 Título:

política da qualidade em revisão

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_01 política da qualidade.pdf](#)

Anexo - an*02

6.2.1.1 Referência:

*an*02*

6.2.1.2 Título:

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_02 ra SRE 2017.pdf](#)

Anexo - an*03

6.2.1.1 Referência:

*an*03*

6.2.1.2 Título:

corpo docente 2017/18

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_03 pessoal docente.pdf](#)

Anexo - an*04

6.2.1.1 Referência:

*an*04*

6.2.1.2 Título:

pessoal não docente 2017/18

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_04 pessoal não docente.pdf](#)

Anexo - an*05

6.2.1.1 Referência:

*an*05*

6.2.1.2 Título:

bolseiros 2017/18

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_05 bolseiros.pdf](#)

Anexo - an*06

6.2.1.1 Referência:

*an*06*

6.2.1.2 Título:

Regulamento de Contratação de Pessoal Docente ao abrigo do ECDESP

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_06 RCPD.pdf](#)

Anexo - an*07

6.2.1.1 Referência:

*an*07*

6.2.1.2 Título:

Alteração ao Regulamento de Contratação de Pessoal Docente ao abrigo do ECDESP

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_07 RCPD alteração.pdf](#)

Anexo - an*08

6.2.1.1 Referência:

*an*08*

6.2.1.2 Título:

Ata do Conselho para a Avaliação e Qualidade da reunião de revisão do sistema pela gestão

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_08 ataCAQ20180326.pdf](#)

Anexo - an*09

6.2.1.1 Referência:

*an*09*

6.2.1.2 Título:

Regulamento do Conselho para a Avaliação e Qualidade

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_09 regulamento CAQ.pdf](#)

Anexo - an*10

6.2.1.1 Referência:

*an*10*

6.2.1.2 Título:

Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior Agrária de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_10 regulamento comaquesav.pdf](#)

Anexo - an*11

6.2.1.1 Referência:

*an*11*

6.2.1.2 Título:

Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Educação de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_11 regulamento comaqesev.pdf](#)

Anexo - an*12

6.2.1.1 Referência:

*an*12*

6.2.1.2 Título:

Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Saúde de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_12 regulamento comaqessv.pdf](#)

Anexo - an*13

6.2.1.1 Referência:

*an*13*

6.2.1.2 Título:

Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_13 regulamento comaquestgv.pdf](#)

Anexo - an*14

6.2.1.1 Referência:

an*14

6.2.1.2 Título:

Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_14 regulamento comaquestgl.pdf](#)

Anexo - an*15

6.2.1.1 Referência:

*an*15*

6.2.1.2 Título:

Regulamento das Comissões para a Qualidade

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_15 regulamento comq.pdf](#)

Anexo - an*16

6.2.1.1 Referência:

*an*16*

6.2.1.2 Título:

Constituição das Comissões para a Qualidade

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_16 constituição comq.pdf](#)

Anexo - an*17

6.2.1.1 Referência:

*an*17*

6.2.1.2 Título:

Estatutos do Instituto Politécnico de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_17 estatutos ipv.pdf](#)

Anexo - an*18

6.2.1.1 Referência:

*an*18*

6.2.1.2 Título:

Estatutos da Escola Superior Agrária de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_18 estatutos esav.pdf](#)

Anexo - an*19

6.2.1.1 Referência:

*an*19*

6.2.1.2 Título:

Estatutos da Escola Superior de Educação de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_19 estatutos esev.pdf](#)

Anexo - an*20

6.2.1.1 Referência:

*an*20*

6.2.1.2 Título:

Estatutos da Escola Superior de Saúde de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_20 estatutos essv.pdf](#)

Anexo - an*21

6.2.1.1 Referência:

*an*21*

6.2.1.2 Título:

Estatutos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_21 estatutos estgv.pdf](#)

Anexo - an*22

6.2.1.1 Referência:

*an*22*

6.2.1.2 Título:

Estatutos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_22 estatutos estgl.pdf](#)

Anexo - an*23

6.2.1.1 Referência:

*an*23*

6.2.1.2 Título:

Quality policy

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_23 quality policy.pdf](#)

6.2.2 Tabela (preenchimento automático)

6.2.2. Outros anexos / Other annexes

Referência / Reference	Título / Title	Anexo / Annex
an*01	política da qualidade em revisão	Anexo
an*02	relatório de atividades dos Serviços de Relações Externas 2017	Anexo
an*03	corpo docente 2017/18	Anexo
an*04	peçoal não docente 2017/18	Anexo
an*05	bolseiros 2017/18	Anexo
an*06	Regulamento de Contratação de Pessoal Docente ao abrigo do ECDESP	Anexo
an*07	Alteração ao Regulamento de Contratação de Pessoal Docente ao abrigo do ECDESP	Anexo
an*08	Ata do Conselho para a Avaliação e Qualidade da reunião de revisão do sistema pela gestão	Anexo
an*09	Regulamento do Conselho para a Avaliação e Qualidade	Anexo
an*10	Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior Agrária de Viseu	Anexo
an*11	Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Educação de Viseu	Anexo
an*12	Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Saúde de Viseu	Anexo
an*13	Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	Anexo
an*14	Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	Anexo
an*15	Regulamento das Comissões para a Qualidade	Anexo
an*16	Constituição das Comissões para a Qualidade	Anexo

an*17	Estatutos do Instituto Politécnico de Viseu	Anexo
an*18	Estatutos da Escola Superior Agrária de Viseu	Anexo
an*19	Estatutos da Escola Superior de Educação de Viseu	Anexo
an*20	Estatutos da Escola Superior de Saúde de Viseu	Anexo
an*21	Estatutos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	Anexo
an*22	Estatutos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	Anexo
an*23	Quality policy	Anexo

<sem resposta>

6.3 Hiperligações

6.3.Hiperligações / Links

hpl*01	Manual de Garantia da Qualidade (versão em português)	www.ipv.pt/avq/mgqpt.pdf
hpl*02	Manual de Garantia da Qualidade (versão em inglês)	www.ipv.pt/avq/mgqen.pdf
hpl*03	Mapa de Objetivos	www.ipv.pt/avq/obj.pdf
hpl*04	Mapa de Indicadores	www.ipv.pt/avq/ind.pdf
hpl*05	Mapa de Atividades	www.ipv.pt/avq/ativ.pdf
hpl*06	Balanço da Qualidade	www.ipv.pt/avq/bq.pdf
hpl*07	Relatórios das Unidades Orgânicas – ESAV	www.ipv.pt/avq/reESAV.pdf
hpl*08	Relatórios das Unidades Orgânicas – ESEV	www.ipv.pt/avq/reESEV.pdf
hpl*09	Relatórios das Unidades Orgânicas – ESSV	www.ipv.pt/avq/reESSV.pdf
hpl*10	Relatórios das Unidades Orgânicas – ESTGV	www.ipv.pt/avq/reESTGV.pdf
hpl*11	Relatórios das Unidades Orgânicas – ESTGL	www.ipv.pt/avq/reESTGL.pdf
hpl*12	Programa de Auditorias	www.ipv.pt/avq/pa.pdf
hpl*13	Provedor do Estudante	www.ipv.pt/provd_estudante.htm
hpl*14	Unidade de Investigação CI&DETS	www.ipv.pt/ci/id.htm
hpl*15	Objetivos CI&DETS	www.ipv.pt/ci/idobjectivos.htm
hpl*16	Regras para Apoio Financeiro aos Membros da Unidade de Investigação	www.ipv.pt/ci/regfin.pdf
hpl*17	Repositório	repositorio.ipv.pt/
hpl*18	Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente	www.ipv.pt/secretaria/regulamento_adpd.pdf
hpl*19	Serviços de Ação Social	www.ipv.pt/sas/
hpl*20	Gabinete de Apoio ao Estudante ESSV	www.essv.ipv.pt/index.php/servicos/gabinete-de-apoio-ao-estudante
hpl*21	Regulamento dos Serviços de Relações Externas	www.ipv.pt/ri/regulamento.htm
hpl*22	Instituto Politécnico de Viseu	www.ipv.pt
hpl*23	Regulamentos e Estatutos	www.ipv.pt/reg_ipv.htm
hpl*24	Instrumentos de Gestão	www.ipv.pt/info_pg.htm
hpl*25	Escola Superior Agrária de Viseu	www.esav.ipv.pt
hpl*26	Escola Superior de Educação de Viseu	www.esev.ipv.pt
hpl*27	Escola Superior de Saúde de Viseu	www.essv.ipv.pt
hpl*28	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	www.estgv.ipv.pt
hpl*29	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	www.estgl.ipv.pt
hpl*30	Gabinete de Acesso ao Ensino Superior	www.ipv.pt/gaes
hpl*31	Serviços de Relações Externas	www.ipv.pt/ri
hpl*32	Monitorização do Programa de Auditorias	www.ipv.pt/avq/monpa.pdf
hpl*33	Sugestões e Reclamações	www.ipv.pt/sr.htm
hpl*34	Serviços de Inserção na Vida Ativa	www.ipv.pt/siva
hpl*35	Plano Estratégico	www.ipv.pt/secretaria/ispv/pa18.pdf
hpl*36	Equivalência de Habilitações	www.ipv.pt/jur_habil.htm
hpl*37	Reconhecimento de Cursos e Creditação de Formação	www.ipv.pt/jur_reconhecimento.htm
hpl*38	Suplemento ao Diploma	www.ipv.pt/secretaria/prt302008.pdf
hpl*39	Sistema de Informação	gq.ipv.pt