

BOLETIM DA QUALIDADE



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade

7ª EDIÇÃO | JULHO 2020

APRESENTAÇÃO:

Todo e qualquer sistema de gestão eficaz está suportado numa gestão de topo comprometida e envolvida no mesmo. No âmbito dos sistemas de gestão da qualidade esta premissa está diretamente relacionada com o princípio da Liderança. São os líderes das organizações que estabelecem a sua unidade no propósito e na orientação, criando e mantendo um ambiente interno que permita o pleno envolvimento de todas as partes interessadas internas no cumprimento dos objetivos da organização.

Estes são os princípios implícitos ao referencial 1 (Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade) preconizado pela A3ES e operacionalizado no Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) do Politécnico de Coimbra (IPC) no Macroprocesso 01 – Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade. Esta edição do Boletim da Qualidade dedicar-se-á à exploração destas temáticas.

“By strategical rethinking the three components of the institution’s identity – purpose, brand and culture – with the intention of establishing unique and outcome-focused values, leaders can create clear and compelling statements that distinguish their institution from all others”

(Gallup) Dvorak, N & Busteded, B. (2015)

BOLETIM DA QUALIDADE



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade

7ª EDIÇÃO | JULHO 2020

ÍNDICE:

01	Política da Qualidade do Instituto Politécnico de Coimbra	3
02	A liderança como princípio de gestão da qualidade	4
03	A gestão estratégica das IES e as regras legais	7
03.01	Esquema-Tipo dos Relatórios de Anuais de Atividades dos Serviços e Organismos da Administração Pública (AP)	8
03.02	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior	9
03.03	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na AP	10
03.04	Regime Jurídico da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior	11
04	Macroprocesso 1 Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade	14
04.01	Objetivos do Macroprocesso 1	15
04.02	Processos no âmbito do Macroprocesso 1	16
04.03	Grupo Coordenador do Macroprocesso 1	16
04.04	Que fontes de informação devem ser consideradas?	17
04.05	Que documentos internos de reporte da informação?	17
05	Objetivos de qualidade: A gestão estratégica e a sua relação com a qualidade	18
06	A importância dos Sistemas de Informação na Estratégia e Governação	22
07	Os Objetivos da Qualidade do IPC – Quadriénio 2017-2021	23
08	Indicadores de desempenho da Gestão Estratégica, Governação e Garantia da Qualidade	26
08.01	A função dos indicadores na Gestão Estratégica do IPC	27
08.02	Indicadores de monitorização dos Objetivos da Qualidade	30
08.03	Indicadores de monitorização do desempenho do SIGQ	41
09	Revisão Anual ao SIGQ Pontos Fortes, Pontos Fracos e Oportunidade de Melhoria	47
10	Programa de Auditorias internas 2020	50
11	Follow Up da Avaliação Institucional (2020)	51
12	Ciclos de estudos acreditados pela A3ES	52

BOLETIM DA QUALIDADE

01. POLÍTICA DA QUALIDADE DO IPC

ENSINO E
APRENDIZAGEM

INVESTIGAÇÃO

ENVOLVIMENTO COM A
COMUNIDADE

INTERNACIONALIZAÇÃO

- Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão: ensino e aprendizagem, investigação, envolvimento com a comunidade e internacionalização;
- Fomentar o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas relevantes, internas e externas, no funcionamento da Instituição, nomeadamente na definição e desenho dos procedimentos e processos;
- Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, procurando aumentar a satisfação das mesmas;
- Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ;
- Promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização com base na autoavaliação regular e no subsequente controlo da implementação de melhorias e auto-prestação de contas;
- Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência;
- Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados institucionais.



BOLETIM DA QUALIDADE

02. A LIDERANÇA COMO PRINCÍPIO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Todos os modelos de gestão pela qualidade apresentam um referencial/requisito que remete diretamente para a responsabilidade e comprometimento da gestão. No caso concreto dos referenciais da A3ES esta temática encontra-se expressa no Referencial 1 da A3ES *“Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.”*

Efetivamente, para que os modelos de Gestão da Qualidade alcancem os objetivos para que foram concebidos - garantir a manutenção das características estabelecidas e a promoção da melhoria dos eixos de missão institucional – é fundamental que a componente técnica da Gestão da Qualidade esteja bem estruturada, sendo igualmente importante a valorização das **variáveis comportamentais**, tais como, a **liderança**, a **gestão de pessoas**, a **motivação** e a **cultura da qualidade**.

A introdução de um modelo de Gestão da Qualidade impõe uma mudança de paradigma na gestão das instituições o que, conseqüentemente, implica um processo de mudança organizacional. Esta mudança será tanto melhor sucedida quanto maior for o compromisso da liderança com a Política da Qualidade da organização.

No contexto da Gestão pela Qualidade, a liderança é uma das dimensões comportamentais que maior peso e influência possui, uma vez que a manifestação de compromisso e envolvimento ativo, é fulcral na partilha de um conjunto de valores comuns, imprescindíveis à coesão organizacional.

Okes & Westcott (2001) referem que não poderiam começar um livro sobre Gestão da Qualidade sem que o primeiro tema fosse a liderança referindo *“Perhaps no other factor has so much of an impact on an organization than how well it is led on both a strategic and an operational basis”* (p.3).



BOLETIM DA QUALIDADE

02. A LIDERANÇA COMO PRINCÍPIO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Na literatura da especialidade é identificado um conjunto de evidências que refletem a existência de um comprometimento da gestão de topo com os processos de gestão da qualidade, nomeadamente:

- a) O envolvimento pessoal no desenvolvimento e comunicação da política da qualidade e da sua finalidade, incluindo a importância de satisfazer as expectativas das partes interessadas, internas e externas;
- b) A demonstração de conhecimento do funcionamento do SIGQ;
- c) A integração dos resultados do SIGQ na gestão estratégica e governação;
- d) A disponibilização dos recursos necessários à implementação e manutenção contínua do sistema;
- e) A demonstração de conhecimento sobre o estado de evolução do SIGQ, nomeadamente, pontos fortes, áreas a melhorar e nível de aceitação do sistema pelos trabalhadores da instituição;
- f) A demonstração de conhecimento dos resultados obtidos através da aplicação dos mecanismos de garantia da qualidade integrados no SIGQ;
- g) A demonstração da existência de processos de tomada de decisão suportada em informação recolhida e/ou produzida no âmbito do SIGQ;
- h) A garantia de que todas as estruturas internas estão alinhadas com os objetivos da qualidade.



Daniela Cunha,
Coordenadora de Serviço
do Gabinete da Qualidade do IPC
junho 2020



BOLETIM DA QUALIDADE

02. A LIDERANÇA COMO PRINCÍPIO DE GESTÃO DA QUALIDADE

“O Politécnico de Coimbra saberá encontrar o seu caminho para chegar aos 50 anos como uma instituição marcante no ensino superior, na ciência e tecnologia e na relação com as pessoas, cumprindo a sua missão de escola.

O Politécnico de Coimbra será mais que a soma das suas fantásticas seis escolas, porque as seis juntas erguem mais sonhos que a soma de cada um por si.”

Jorge Conde (2020), Politécnico de Coimbra - 40 anos a valorizar as Pessoas e o Território (pag. 117)

“Por tudo isto é chegada a altura de reafirmar o ensino superior politécnico, de mostrar que somos parte determinante da sociedade e de que fazemos a diferença; este é o momento em que importa concluir o processo que nos permitirá a atribuição do grau de doutor; este é o momento para o nascimento das Universidades Politécnicas Portuguesas.”

Jorge Conde, discurso Dia do IPC, 09 de julho de 2020

**JUNTOS
ERGUEMOS
SONHOS!**

“Quero começar pela alteração da plataforma académica, que como sabem estamos a migrar do sistema digitalis para o sistema nónio. Uma mudança é sempre algo perturbador, senão tumultuoso, mas como num voo, é apenas uma descolagem... Vai também permitir-nos uma monitorização permanente da instituição, ajudando-nos a trilhar o caminho traçado e a corrigir os desvios que possam acontecer. Estamos também na fase final da implementação e acreditação do sistema de garantia de qualidade.”

Jorge Conde, discurso Dia da ESEC, 19 de outubro de 2019

“Mas para a história ficará a grandeza do que fazemos juntos, do que fazemos entre a comunidade interna, do que fazemos com os nossos parceiros da região de Coimbra, mas também daquilo que fazemos com os que se encontram espalhados no mundo, e que connosco trabalham e produzem saber.”

Jorge Conde (2020), Politécnico de Coimbra - 40 anos a valorizar as Pessoas e o Território (pag. 11)



BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

Os instrumentos de gestão estratégica e governação aplicáveis ao IPC enquanto IES pública encontram-se previstos em diplomas legais de aplicação genérica à Administração Pública e de aplicação específica às Instituições de Ensino Superior, destacando-se:

O Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que fixa o **esquema-tipo dos relatórios anuais de atividades dos serviços e organismos da Administração Pública**, publicado pelo D.R. n.º 225, Série 1A, 27 de setembro de 1996.

A Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o **regime jurídico das Instituições de Ensino Superior**, publicado no D.R. n.º 174, Série 1, 10 de setembro de 2007.

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que define o **sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública**, publicado no D.R. n.º 250, Série 1, 28 de abril de 2008.

A Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, **que aprovou o regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior**, publicado em D.R. n.º 157, Série 1, 16 de agosto de 2007



BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

03.01. ESQUEMA-TIPO DOS RELATÓRIOS ANUAIS DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS E ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (AP)

*“É imperativo elementar de gestão o enquadramento da atuação das organizações em dois instrumentos fundamentais: o **plano e o relatório de atividades anuais**. O primeiro, para **definir a estratégia, hierarquizar opções, programar ações e afetar e mobilizar os recursos**. O segundo, destinado a **relatar o percurso efetuado, apontar os desvios, avaliar os resultados e estruturar informação relevante para o futuro próximo**.”*

Planeamento e controlo complementam-se e são exigências recíprocas numa qualquer gestão eficiente, às quais, naturalmente, a Administração Pública não pode ser indiferente.

As particularidades e a diversidade das organizações que a integram, a variedade e quantidade dos seus produtos e de utentes que serve, a complexidade dos condicionalismos económicos, jurídicos e políticos que a rodeiam, não podem, em caso algum, justificar a não utilização desses mecanismos por parte dos serviços da Administração Pública.

*Associados ao reforço de exigência do plano e relatório de atividades a todos os serviços públicos, destacam-se dois aspetos que pelo facto de serem complementares não deixam de ser essenciais para a eficácia plena destes instrumentos de gestão: **a participação e a divulgação**. Assim, definem-se orientações no sentido de o plano e relatório anuais deverem ser processos participados na sua elaboração e divulgados perante os utentes de forma que, **através da participação e da informação, se reforce o desejável envolvimento entre a sociedade e a Administração.**”*

Texto introdutório do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro

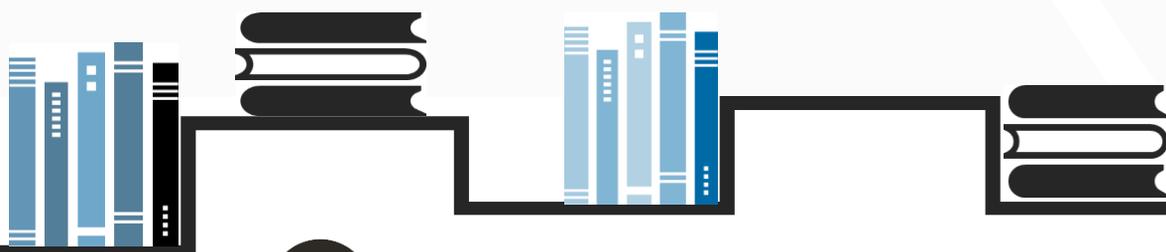
BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

03.02. REGIME JURÍDICO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Conforme fixa o **Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior**, vulgo RJIES, (Lei nº 62/2017, de 10 de setembro, DR nº 174, Série 1, 10 de setembro de 2007) nas IES politécnicas públicas:

- 1) Existem órgãos de governo próprio (Conselho Geral, Presidente e Conselho de Gestão), nos termos da lei e dos estatutos.
- 2) É ao Conselho Geral que compete, sob proposta do presidente, aprovar:
 - a) Os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do presidente;
 - b) As linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial;
 - c) Os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição;
 - d) A proposta de orçamento;
 - e) As contas anuais consolidadas.
- 3) O Presidente da IES é o órgão superior de governo e a quem cabe a condução da política da instituição, nomeadamente pela elaboração das propostas dos documentos atrás referidos.



BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

03.03. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA AP

O sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP) foi estabelecido pela [Lei n.º 66-B/2007](#), de 28 de dezembro, sendo aplicável ao desempenho dos serviços públicos, dos respetivos dirigentes e demais trabalhadores.

A gestão integrada do desempenho pode ser traduzida como um ciclo de gestão no qual, após serem fixados os objetivos de desempenho dos programas e atividades - se possível de forma quantitativa e calendarizada - o desempenho efetivo é medido e é objeto de reporte.

Este novo paradigma organizacional **pressupõe a escolha de instrumentos capazes de medir a eficácia, eficiência e qualidade da gestão pública, tendo em vista não só a melhoria do seu desempenho, mas também um propósito de prestação de contas e de transparência de atuação da Administração Pública perante os cidadãos.**

A gestão e avaliação do desempenho dos serviços públicos ganham uma maior visibilidade dado que a auto-avaliação – **de carácter anual e obrigatório** – irá constar do relatório de atividades anual a divulgar na página eletrónica do serviço juntamente com o seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

O Quadro de Avaliação e Responsabilização, como o próprio nome indica, é um quadro referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.

- Evidencia a estratégia do serviço
- Divulga interna e externamente os níveis de desempenho
- Torna visível a comparação entre meios e resultados
- Torna mais viável o “benchmarking” entre serviços



BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

03.04. REGIME JURÍDICO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR

A redação dos artigos 2º a 6º da Lei 38/2007 clarificam o seu âmbito, sendo de destacar que:



- 1) É de aplicação a todos os estabelecimentos de ensino superior e a todos os seus ciclos de estudo;

E que,

- 2) A avaliação tem por objeto a qualidade do desempenho dos estabelecimentos de ensino superior, medindo o **grau de cumprimento da sua missão através dos seguintes parâmetros de desempenho da sua atuação:**
 - a) O ensino ministrado, nomeadamente, o seu nível científico, as metodologias de ensino e de aprendizagem e os processos de avaliação dos estudantes;
 - b) A qualificação do corpo docente e a sua adequação à missão da instituição;
 - c) A estratégia adotada para garantir a qualidade do ensino e a forma como a mesma é concretizada;
 - d) A atividade científica, tecnológica e artística devidamente avaliada e reconhecida, adequada à missão da instituição;
 - e) A cooperação internacional;
 - f) A colaboração interdisciplinar, interdepartamental e interinstitucional;
 - g) A eficiência de organização e de gestão;
 - h) As instalações e o equipamento didático e científico;
 - i) Os mecanismos de ação social.

BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

03.04. REGIME JURÍDICO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR

Estabelece também como **parâmetros de avaliação da qualidade** relacionados com os **resultados** decorrentes da atividade dos estabelecimentos de ensino superior:

- a) A adequação do ensino ministrado em cada ciclo de estudos às competências cuja aquisição aqueles devem assegurar;
- b) A realização de ciclos de estudos em conjunto com outras instituições, nacionais ou estrangeiras;
- c) A evolução da procura e o alargamento da base social de recrutamento dos estudantes;
- d) A capacidade de promover com sucesso a integração dos estudantes;
- e) O sucesso escolar;
- f) A inserção dos diplomados no mercado de trabalho;
- g) A produção científica, tecnológica e artística adequada à missão da instituição;
- h) O contacto dos estudantes com atividades de investigação desde os primeiros anos;
- i) A valorização económica das atividades de investigação e de desenvolvimento tecnológico adequadas à missão da instituição;
- j) A integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais;
- k) A prestação de serviços à comunidade;
- l) O contributo para o desenvolvimento regional e nacional adequado à missão da instituição;
- m) A ação cultural, desportiva, artística e, designadamente, o contributo para a promoção da cultura científica;
- n) A captação de receitas próprias através da atividade desenvolvida;
- o) A informação sobre a instituição e sobre o ensino nela ministrado.



BOLETIM DA QUALIDADE

03. A GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNAÇÃO DAS IES | QUE ENQUADRAMENTO LEGAL?

03.04. REGIME JURÍDICO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR



Por sua vez, os **objetivos da avaliação da qualidade** estabelecidos são:

- a) Proporcionar a melhoria da qualidade das instituições de ensino superior;
- b) A prestação de informação fundamentada à sociedade sobre o desempenho das instituições de ensino superior;
- c) O desenvolvimento de uma cultura institucional interna de garantia de qualidade.



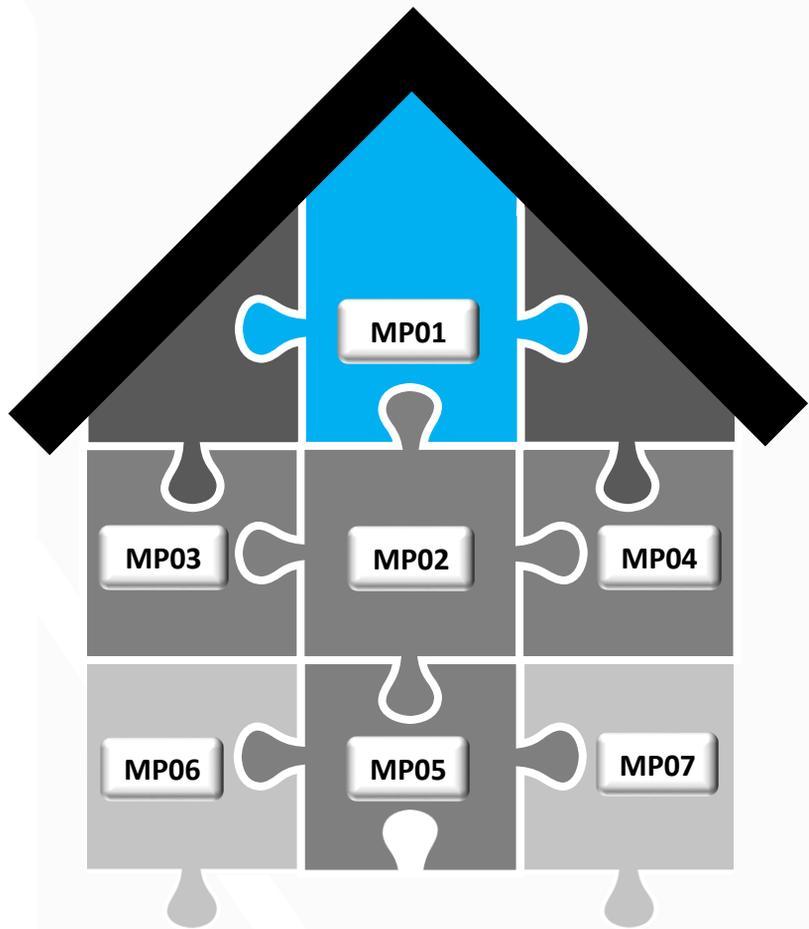
BOLETIM DA QUALIDADE

04. MACROPROCESSO 1

GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

É com o MP01 que o IPC organiza e sistematiza as atividades de gestão da instituição, consubstanciando, entre outros, os quesitos do Referencial 1 e do Referencial 11 da A3ES em articulação com os mecanismos formais e legais de gestão do IPC enquanto instituição pública com o dever de prestação de contas.

Na conceção deste MP estiveram implícitos **três princípios** essenciais numa norma que se pretende **orientadora, reguladora e integradora** de todos os quadrantes de atividade do IPC:



A responsabilidade rigorosa através do compromisso dos órgãos de gestão desde o delinear da estratégia até aos mecanismos de controlo e medição da sua concretização e respetiva publicitação.

A harmonização da estrutura organizativa e funcional para suporte ao cumprimento da estratégia e a criação de uma cultura organizacional integradora e potenciadora do contributo de todos.

A comunicação interna e externa de informação relevante.

BOLETIM DA QUALIDADE

04. MACROPROCESSO 1 GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

04.01. OBJETIVOS DO MACROPROCESSO 1

Clarificação do *workflow* para elaboração dos documentos que estabelecem as políticas institucionais, a médio e longo prazo, bem como a sua operacionalização em planos anuais e respetiva medição anual de concretização.

Integração das atividades de prestação dos eixos de missão e gestão dos recursos globais da instituição como suporte à sua concretização. A integração de todas as atividades é realizada através dos documentos de gestão e governação anuais.

Definição das metodologias que demonstram que o SIGQ responde aos propósitos para os quais foi implementado no IPC, garantindo que o direito à autonomia institucional é reconhecível por todas as partes interessadas.

Definição dos mecanismos de recolha de informação junto das partes interessadas internas e respetivo alinhamento com a gestão estratégica e governação do IPC procurando a sua satisfação.

Com os processos do MP01 o IPC garante os mecanismos de sinalização de instâncias desviantes face aos procedimentos descritos e aos resultados esperados, bem como, o seu reporte, acompanhamento e correção.

BOLETIM DA QUALIDADE

04. MACROPROCESSO 1

GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

04.02. PROCESSOS NO ÂMBITO DO MACROPROCESSO 1

P_01.01 – Gestão Orçamental e Financeira

P_01.02 – Avaliação Setorial

P_01.03 – Gestão das Auditorias Internas ao SIGQ

P_01.04 – Sistemas de Informação

P_01.05 – Medição do Desempenho Institucional pelo *Balanced Scorecard*

P_01.06 – Gestão da Documentação Interna e Sua Divulgação

SP_01.06.01 – Gestão do Expediente

SP_01.06.02 – Gestão do Arquivo e da Eliminação de Documentos

SP_01.06.03 – Gestão da Documentação do SIGQ

P_01.07 – Gestão de Auditorias no Âmbito do Sistema de Controlo Interno

P_01.08 – Gestão e Publicitação da Informação

P_01.09 – Gestão Estratégica das UO e SAS

P_01.10 – Gestão das Reclamações, Sugestões e Elogios

04.03. GRUPO COORDENADOR DO MACROPROCESSO 1

João Noronha (ESAC) | Rui Antunes (ESEC) | Marta Vasconcelos (ESTESC)

Isabel Marques (ESTGOH) | Adélio Saraiva (ISCAC) | Pedro Carrana (ISEC)

Jorge Bernardino (i2A) | Patrícia Almeida (SAS) | Ana Ferreira (SC) | Daniel Gomes(SC)

Responsável do Grupo Coordenador: Georgina Morais, Interlocutora da Qualidade do ISCAC

BOLETIM DA QUALIDADE

04. MACROPROCESSO 1 GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

04.04. QUE FONTES DE INFORMAÇÃO DEVEM SER CONSIDERADAS?

- Indicadores de acompanhamento do plano estratégico
- Indicadores de monitorização do desempenho do SIGQ
- Relatórios de auditoria interna ao SIGQ – Mod. 131
- Planos de ação e melhoria – Mod. 109
- Relatórios setoriais – Mod. 105
- Relatórios periódicos da atividade relativos à gestão da instituição
- Relatório da provedoria do estudante

04.05. QUE DOCUMENTOS INTERNOS DE REPORTE DA INFORMAÇÃO?

- O plano estratégico de médio prazo e plano de ação
- O quadro de avaliação e responsabilização (QUAR)
- O relatório anual de atividades (UOE + UOI + SC + SAS)
- O plano anual de atividades (UOE + UOI + SC + SAS)
- A revisão anual do SIGQ



BOLETIM DA QUALIDADE

05. OBJETIVOS DE QUALIDADE: A GESTÃO ESTRATÉGICA E A SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE

Estratégia e qualidade, duas áreas - ambas com considerável evolução sentida aos longo dos anos, particularmente nas últimas décadas - dois conceitos, definições e autores variados. Apesar destas diferenças, geralmente, associamos, quer estratégia quer qualidade, a sucesso. Pensamos estratégia e pensamos qualidade aplicadas em instituições bem-sucedidas.

Será então possível encontrar um denominador comum?

A adoção de um sistema de gestão da qualidade, bem como as influências que a sua implementação podem sofrer são comumente uma decisão estratégica da instituição.

Os motivos que estão na base desta decisão podem ser variados, desde uma “preocupação” institucional de efetiva gestão da qualidade até à meramente demonstração externa gerada por exigências legislativas vigentes.



Na nossa experiência (**Escola Superior de Enfermagem de Coimbra**), a criação e implementação do sistema interno de garantia da qualidade foi uma prioridade que decorreu do facto da instituição assumir a qualidade como vetor estratégico na consolidação do seu prestígio, tendo sido sublinhado o enfoque na satisfação dos clientes e na melhoria contínua dos processos e serviços e a importância da autoavaliação periódica.

Se analisarmos as linhas orientadoras da NP EN ISO 9004, cujo objetivo é a melhoria do desempenho da organização e a satisfação dos seus clientes, facilmente notamos a preocupação com o nível de maturidade da organização.

BOLETIM DA QUALIDADE

05. OBJETIVOS DE QUALIDADE: A GESTÃO ESTRATÉGICA E A SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE

Se o fizermos especificamente na norma ISO 9004, 2011, facilmente somos envolvidos na necessidade de identificar áreas de forças e fraquezas e oportunidades de melhoria ou inovação e, também no facto de a organização poder “atingir o sucesso sustentado ao satisfazer de forma consciente as necessidades e expectativas das suas partes interessadas...”

Um dos procedimentos mais comuns e que assegura o atingir o ponto desejado ‘ponto de chegada’ é o conhecido ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), ou ciclo de melhoria.

Um Sistema de Gestão de Qualidade recorre a esse procedimento. Contribui para identificação da prossecução dos objetivos que foram definidos na estratégia, para a identificação das necessidades e expectativas dos Stakeholders internos e externos, colabora na melhor definição dos processos e responsabilidades;

orienta para a melhoria dos processos, no sentido de manter a consistência, garantir os padrões e otimizar recursos e difunde uma cultura de participação e envolvimento de todos, realçando as responsabilidades de cada um.



Começámos por considerar que quando se trata de estratégia podemos encontrar definições e autores variados, não vamos apresentá-las.

BOLETIM DA QUALIDADE

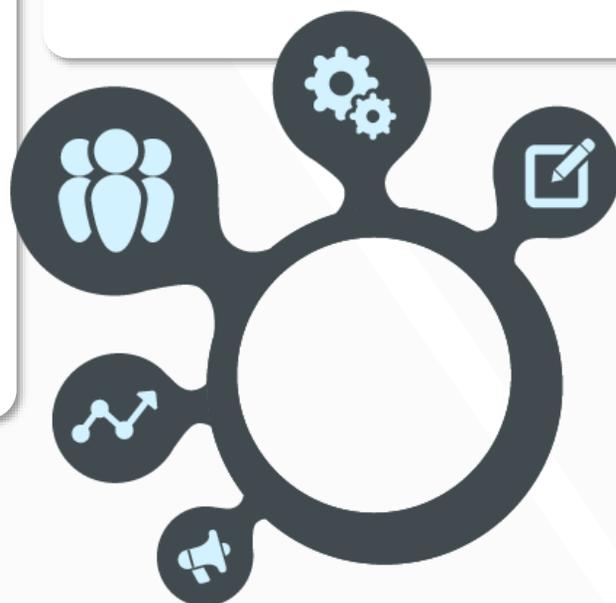
05. OBJETIVOS DE QUALIDADE: A GESTÃO ESTRATÉGICA E A SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE

Importa-nos, tão só, considerar que é um processo por meio do qual os gestores, numa projeção de longo prazo (independentemente do tempo concreto desse prazo, pois todos sabemos que o 'longo prazo' hoje não pode ser considerado como era há meses atrás), avaliam as oportunidades, assim como a capacidade e os recursos internos, e decidem sobre as metas e conjunto de planos de ação para realizá-las.

Para esta decisão, que assentará em políticas de *Governance* (entendidas como sistema de boas práticas internas com regras, espaço e tempos bem definidos), necessitam de informação atual, sólida e consistente. Informação essa produzida pela gestão da qualidade e apresentada sob a forma de autoavaliação institucional. **A autoavaliação é, por si, a primeira evidência da transparência institucional.**

Adicionalmente é um instrumento norteador das ações da instituição, é um facilitador do processo de decisão, pode ser parte do processo transformador da realidade institucional. É, portanto, um objeto de gestão para a instituição.

Daqui emerge a necessidade da inclusão na estratégica institucional de mecanismos que lhes permitam recolher informação de modo a avaliar de forma estruturada, sistemática, participativa e articulada a observância de padrões, o progresso e os resultados obtidos.



BOLETIM DA QUALIDADE

05. OBJETIVOS DE QUALIDADE: A GESTÃO ESTRATÉGICA E A SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE

Essa informação facilita, entre o mais, identificar eficácia e eficiência; possibilita identificar o quão conforme, ou não, a instituição está no desenvolvimento do seu plano de ação, e a evolução dos seus indicadores, possibilita melhor diferenciação entre urgente e importante, conforme nos ensinou Eisenhower; permite mais concentração no essencial, melhor definição de prioridades, mais foco nos pontos fortes e nas fragilidades; permite facilitar a transformação contínua e cíclica da instituição numa instituição com gestão mais proactiva, com consistência da ação, de forma mais ágil, com maior e melhor capacidade de resposta, com maior envolvimento, participação e sentimento de pertença de todos.

Para uma instituição se manter em funcionamento e com sucesso, necessita de ser gerida de forma estruturada e controlada de forma sistemática.

Por sua vez, um sistema de gestão da qualidade adequadamente implementado e com funcionamento eficaz contribui para garantir o sucesso da estratégia de gestão.

Gestão estratégica e a gestão da qualidade alinham-se na obtenção do sucesso e do reconhecimento da instituição.

**“Não há estratégia sem
qualidade, nem qualidade
sem estratégia”**

Autoria: Professora Doutora Manuela Frederico, docente e Presidente do Conselho da Qualidade da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

Data: junho de 2020

BOLETIM DA QUALIDADE

06. A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ESTRATÉGIA E GOVERNAÇÃO

A implementação de um modelo de gestão orientado para resultados em qualquer instituição de média a grande dimensão exige sistemas de informação robustos e confiáveis. É fundamental que todas as aplicações informáticas de gestão interna (gestão académica, contabilidade, gestão dos recursos humanos, aprovisionamento, gestão dos stocks, etc) forneçam dados para o sistema de indicadores de gestão, base essencial ao acompanhamento dos resultados estratégicos esperados.

Dada a importância desta matéria a maioria das normas de gestão da qualidade incluem requisitos específicos para os sistemas de informação. As *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area* (ESG) e a sua transposição para os referenciais nacionais (A3ES) não são exceção, prevendo um referencial específico para a **gestão da informação**.

Referencial 11 – Gestão da informação

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

Neste âmbito, a instituição:

- 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;
- Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):
 - Indicadores-chave de desempenho;
 - O perfil da população estudantil;
 - As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
 - A satisfação dos estudantes com os seus cursos;
 - Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;
 - A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.
- Definiu 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 follow-up;
- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

BOLETIM DA QUALIDADE

07. OS OBJETIVOS DA QUALIDADE DO IPC QUADRIÉNIO 2017-2021

ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA IPC 2017-2021

Eixo 1 – Qualidade e Inovação no Ensino

Objetivos Estratégicos:

- 1 – Ajustar a oferta formativa às tendências do mercado
- 2 – Promover o sucesso académico
- 3 – Aumentar a captação de estudantes (nacionais e internacionais)
- 4 – Promover a empregabilidade dos diplomados Objetivo Estratégico
- 5 – Implementar e Certificar o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)
- 6 – Reforçar a Internacionalização

Eixo 2 – Investigação e Inovação de Excelência para a Sociedade

Objetivos Estratégicos:

- 7 – Aumentar a produção científica
- 8 – Promover a inovação, o empreendedorismo e a transferência do conhecimento
- 9 – Ligação à comunidade e desenvolvimento do território
- 10 – Promoção e captação de financiamento

Eixo 3 – Infraestruturas e Recursos

Objetivos Estratégicos:

- 11 – Otimizar os espaços físicos e modernizar instalações e equipamentos
- 12 – Promover a transformação digital e a desmaterialização
- 13 – Promover a valorização dos profissionais



BOLETIM DA QUALIDADE

07. OS OBJETIVOS DA QUALIDADE DO IPC QUADRIÉNIO 2017-2021

ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA IPC 2017-2021

Eixo 4 – Campi Sustentável e Saudável

Objetivos Estratégicos:

- 14 – Politécnico +Sustentável
- 15 – Saúde Ocupacional
- 16 – Atividade física e desportiva

Eixo 5 – Promoção da Notoriedade do IPC

Objetivos Estratégicos:

- 17 – Unificação e construção da marca Politécnico de Coimbra

Eixo 6 – Ação Social

Objetivos Estratégicos:

- 18 – Promover um modelo de organização adequado à missão dos SASIPC
- 19 – Residências
- 20 – Cantinas e Cafetarias
- 21 – Outros Apoios Sociais

[Plano Estratégico do Politécnico de Coimbra 2017-2021](#)



BOLETIM DA QUALIDADE

07. OS OBJETIVOS DA QUALIDADE DO IPC QUADRIÊNIO 2017-2021

O IPC assume como objetivos da qualidade aqueles que estando fixados em sede de Plano Estratégico têm capacidade de contribuir para a concretização dos eixos da Política da Qualidade.

A desejada interligação entre gestão estratégica e qualidade é concretizada por esta via.

“Objetivos da qualidade são resultados desejados num espaço de tempo determinado”

(Pires, A., 2004)

Eixos Estratégicos Objetivos Estratégicos	Eixos da Política da Qualidade						
	Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão	Fomentar o envolvimento e a participação ativa das PI relevantes	Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das PI	Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas	Promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização	Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação	Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas
QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO							
✓ Ajustar a oferta formativa às tendências de mercado	☺	☺	☺				☺
✓ Implementar e certificar o SIGQ	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
✓ Promover o sucesso académico	☺		☺		☺		☺
✓ Aumentar a captação de estudantes	☺						☺
✓ Promover a empregabilidade dos diplomados	☺	☺	☺				☺
✓ Reforçar a Internacionalização	☺	☺	☺				☺
INVESTIGAÇÃO E INOVAÇÃO DE EXCELÊNCIA PARA A SOCIEDADE							
✓ Aumentar a produção científica	☺						☺
✓ Promover a inovação, o empreendedorismo e a transferência de conhecimento	☺						☺
✓ Ligação à comunidade e desenvolvimento do território	☺	☺	☺				☺
AÇÃO SOCIAL							
✓ Residências	☺						☺
✓ Cantinas e Cafetarias	☺						☺
✓ Outros apoios sociais	☺						☺

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

“In order to measure the performance of the organization against the standards, more precise, underlying indicators are used. Indicators break up standards into measurable and appropriate units in order to measure how much the organisation has achieved or is compliant with the standards which may well be its own objectives as well as standards set by external authorities.”

(Bollaert, L., 2019)



BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.01. A FUNÇÃO DOS INDICADORES NA GESTÃO ESTRATÉGICA DO IPC

Os indicadores são informações factuais ou de opinião, coletadas a partir de bases de dados, sobre o funcionamento das organizações, das suas unidades constituintes e da envolvente externa, utilizadas para vários propósitos (monitorização, suporte à decisão, comparação, avaliação e melhoria, informação ao exterior). Alertam as instituições ou governos para a necessidade de explorar as razões dos desvios relativamente aos níveis esperados de atividade ou de prossecução dos objetivos e disponibilizam informação sobre fatores que poderão condicionar a prossecução dos objetivos e o cumprimento da missão.

Os indicadores descritivos fornecem informação sobre determinada situação ou mudança e não estão ligados a metas. **Os indicadores de desempenho estão ligados a objetivos e a metas.**

Os indicadores de desempenho podem disponibilizar informação sobre as diferenças entre sistemas e instituições em termos de *inputs*, atividades, *outputs* e *outcomes*. O seu enquadramento através de indicadores descritivos do contexto e da forma como os sistemas e instituições estão organizados e são financiados complementa e ajuda a garantir que tais comparações fazem sentido.

Na construção de uma estratégia, a existência de indicadores descritivos e de indicadores de desempenho de suporte é importante para que a instituição identifique e analise as suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Desta análise decorrerá a escolha de uma visão que condicionará a definição de um conjunto de objetivos e metas que integrarão o planeamento estratégico da instituição.



BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.01. A FUNÇÃO DOS INDICADORES NA GESTÃO ESTRATÉGICA DO IPC

Contudo, se a definição de objetivos e metas não for acompanhada de um conjunto de indicadores de desempenho adequado e de uma definição de responsabilidades, a implementação e desenvolvimento desse plano poderá ficar condicionada, não só por questões associadas aos processos de liderança e de gestão, como também pela dificuldade posterior de monitorizar a sua implementação e corrigir atempadamente eventuais desvios relativamente aos objetivos e metas planeados.

A capacidade de monitorizar a implementação e o desenvolvimento da estratégia planeada estará também condicionada pela escolha de indicadores adequados ao que se pretende monitorizar e pela existência de recursos suficientes para o efeito, pelo que **a forma como se selecionam os indicadores chave (KPI) e a disponibilidade de recursos humanos e de sistemas de informação robustos e fiáveis que permitam recolher, analisar e usar atempadamente a informação necessária à gestão será fundamental.**

A publicitação dos resultados alcançados e a capacidade de comunicar a forma como a estratégia está a ser prosseguida será também muito importante, quer a nível interno, por permitir mobilizar e motivar os recursos necessários, quer a nível externo, por permitir atrair mais estudantes, atrair novos parceiros e novos financiamentos e facilitar a participação da instituição em novos projetos.

Sem descurar a importância de um adequado sistema de indicadores de suporte à gestão estratégica do IPC, na definição de um sistema de indicadores será, contudo, fundamental ter presente a complexidade desse processo no ensino superior, devido não só às especificidades das IES e do próprio sistema, como também às questões de natureza



BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.01. A FUNÇÃO DOS INDICADORES NA GESTÃO ESTRATÉGICA DO IPC

técnica associadas à validade e fiabilidade da forma como são selecionadas as medidas de desempenho:

- A organização universitária, ao desenvolver uma atividade ligada ao Conhecimento, produz bens com um elevado grau de intangibilidade e de difícil mensurabilidade;
- As IES têm uma configuração organizacional onde a estrutura operacional, constituída por docentes e investigadores, com grande autonomia é a principal componente da organização e o vértice estratégico tem, acima de tudo, uma função de coordenação do pessoal de apoio e de gestão dos recursos financeiros e materiais, bem como do património da organização. Desta configuração e da existência de uma atividade desenvolvida em torno do Conhecimento organizada em disciplinas, resultam processos de decisão muito difusos e descentralizados, assentes em múltiplas estruturas colegiais, que tornam os processos de planeamento estratégico e a definição de indicadores de desempenho complexos, morosos e nem sempre consensuais;
- As relações de causa-efeito nem sempre são possíveis de estabelecer, uma vez que o sistema é influenciado por múltiplos fatores em simultâneo, muitos dos quais exteriores às instituições (culturais, sociais, económicos, políticos, etc.);
- A diversidade de objetivos no curto e no longo prazo, entre instituições e no interior das instituições faz com que o conceito de eficácia organizacional, expresso na capacidade das instituições atingirem os seus objetivos, seja difícil de avaliar, requerendo elevada documentação, a mobilização de recursos para tarefas de carácter administrativo para as quais os académicos estão pouco vocacionados e restringindo o tempo necessário para a execução de tarefas de gestão intermédia ou de ensino e investigação.

Autoria: Cristiana Tourais, Chefe de Divisão do Departamento de Planeamento e Auditoria do IPC

Data: julho de 2020

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 1 – QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

OBJETIVO

ESTRATÉGICO 1

Ajustar a oferta formativa às tendências de mercado

Número de candidatos face ao número de vagas disponibilizado para o CNA (%)

% de alunos que ingressou nas 3 primeiras opções pelo CNA

% de vagas iniciais preenchidas nos cursos de 1º Ciclo no final das 3 fases do CNA

% de vagas iniciais preenchidas nos cursos de 1º Ciclo no final do concurso internacional

% de estudantes do 1º Ciclo com nota de entrada (CNA) > 14

Prosseguimento de estudos no IPC (a 3 anos)

% de candidatos face ao número de vagas disponibilizado para o 2º ciclo

% de alunos que ingressou no 2º Ciclo

Novos estudantes em cursos de 2.º Ciclo (ano letivo)

% de candidatos face ao número de vagas disponibilizado para o CTESP

% de alunos que ingressou no CTESP

% de estudantes diplomados a trabalhar na sua área ao final de um ano

Caraterização da oferta formativa de 1º e 2º ciclos oferecida pelas UOE, da sua procura e dos respetivos alunos

Auscultação dos alunos, docentes e não docentes acerca da oferta formativa e das necessidades de reestruturação

Apresentação de proposta de oferta formativa ao nível do 1º Ciclo adequada à missão de cada uma das UOE

Apresentação de proposta de oferta formativa ao nível do 2º Ciclo adequada à missão de cada uma das UOE

* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 1 – QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

% de estudantes que conclui o curso no número de anos previsto (1º ciclo)

% de estudantes que conclui o curso no número de anos previsto (2º ciclo)

OBJETIVO

% de estudantes que conclui o curso no número de anos previsto (CTeSP)

ESTRATÉGICO 2

Promover o

% de docentes participantes em ações de formação pedagógica organizadas pelo IPC

sucesso

académico

META PLURIANUAL DE EXECUÇÃO ATÉ 2019 – **EXECUTADA A 100%**

Criar uma Comissão de Acompanhamento para a Integração dos Alunos do 1.º Ano

Criação do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) em cada UOE



Criação e distribuição de um Guia de Acolhimento ao novo estudante

* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 1 – QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

Número de candidatos na 1ª Fase do CNA face ao total de vagas em cursos de 1º ciclo (%)

Número de candidatos face ao N.º de vagas disponibilizado para o 2º ciclo (%)

Número de candidatos face ao total de vagas em cursos CTeSP (%)

OBJETIVO

Número de candidatos estudantes internacionais face ao total de vagas no concurso internacional (%)

ESTRATÉGICO 3

Número de ações *Politécnico 4me On the Road* (visitas a escolas secundárias, colégios, escolas profissionais)

Aumentar a

Número de visitas a escolas secundárias e colégios (*fora do país*)

captação de

Número de participações em feiras de divulgação e promoção da oferta formativa do IPC (*estudantes internacionais*)

estudantes

(nacionais e

Número de estudantes internacionais matriculados

internacionais)

Número de estudantes do 1º ciclo

% de estudantes do 1.º Ciclo oriundos das escolas e/ou colégios da região Centro

Número de estudantes do 2º ciclo

Número de estudantes de CTeSP

META PLURIANUAL (Até 1º Semestre 2021) – **EXECUTADA A 100%** em 2019

Número de participações em feiras de divulgação e promoção da oferta formativa do IPC (estudantes nacionais)



* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 1 – QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO

META PLURIANUAL EM PROGRESSÃO

% de estudantes finalistas envolvidos em ações complementares de formação em *soft skills*, através de programa de estímulo e aperfeiçoamento de carreira

% de estudantes em mobilidade ERASMUS *outgoing* no total de estudantes inscritos no ano letivo

% de estudantes finalistas envolvidos em projetos ou estágios em entidades externas

Número de eventos *alumni*

Número de parcerias para estágios

% diplomados que obtiveram emprego em setores de atividade relacionados com a área do ciclo de estudos

% diplomados que obtiveram emprego em outros setores de atividade

% diplomados que obtiveram emprego, em setores de atividade relacionados com a área do ciclo de estudos, até um ano depois de concluído o ciclo de estudos

Número de diplomados conectados às redes de *Alumni*

Número de relatórios de acompanhamento do progresso de inserção dos diplomados por ciclo de estudos e por UOE através do Observatório Académico do IPC

Número de partes interessadas auscultadas para acompanhamento do processo de integração profissional

OBJETIVO
ESTRATÉGICO 4
*Promover a
empregabilidade
dos diplomados*

* Medição/variação anual e acumulada disponível em
[Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 1 – QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

Certificação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade pela A3ES

META PLURIANUAL – **EXECUTADA A 100%**

OBJETIVO

ESTRATÉGICO 5

Implementar e

Certificar o

SIGQ

Até final
de 2018

Data de entrada em vigor da documentação do SIGQ

Data de aprovação da definição da estrutura de
Responsabilidades associada ao SIGQ



Data de implementação da estrutura documental de suporte
ao SIGQ

Utilização plena do SIGQ pela comunidade IPC

Relatório do 1º ciclo de aplicação do SIGQ

Até final
de 2019

* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)



BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 1 – QUALIDADE E INOVAÇÃO NO ENSINO

META PLURIANUAL EM PROGRESSÃO

% de estudantes em mobilidade ERASMUS *outgoing* face ao total de estudantes/ano letivo

% de pessoal (docente e não docente) em mobilidade ERASMUS *outgoing* face ao total de pessoal/ano letivo

Número de estudantes em mobilidade ERASMUS *incoming* recebidos por ano letivo

Acréscimo do número de mobilidades *incoming* e *outgoing* com países fora da União Europeia

Fluxos de mobilidade *outgoing* e *incoming* com países fora da UE no âmbito do subprograma ICM

% de alunos inscritos oriundos de países estrangeiros

META PLURIANUAL (2017 a 2020) – EXECUTADA A 100% em 2019

Acréscimo do número de mobilidades *outgoing* de estágios ERASMUS para recém-diplomados

Acréscimo no número de projetos ERASMUS+ em consórcios internacionais

Acréscimo do número de candidaturas ERASMUS+ submetidas

Acréscimo do financiamento ERASMUS+ obtido nas candidaturas europeias

Crescimento no número de bandeiras dos protocolos internacionais

Acréscimo no número de protocolos com países fora da União Europeia

Acréscimo da participação em redes internacionais

OBJETIVO
ESTRATÉGICO 6
Reforçar a
internacionalização



* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 2 – INVESTIGAÇÃO E INOVAÇÃO DE EXCELÊNCIA PARA A SOCIEDADE

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

Número de publicações indexadas na Scopus

% de publicações indexadas na Scopus no primeiro quartil do *ranking* Scimago

% de publicações indexadas na Scopus no top 10% das revistas mais citadas na respetiva área científica

% de publicações no top 10% de artigos mais citados

Número de ações de divulgação de oportunidades de financiamento e produção de *newsletters*

Número de participações em congressos internacionais com indexação Scopus

Número de polos de unidades I&D criadas no i2A

Número de centros acreditados na FCT

Número de estudantes como autores em artigos científicos com indexação Scopus, no âmbito da sua participação em projetos/estágios/teses/UC de investigação

Número de estudantes como autores de comunicações em eventos científicos no âmbito da sua participação em projetos/estágios/teses/UC de investigação

Número de patentes registadas no quadriénio

Número de eventos de divulgação e promoção de atividades de I&D do IPC

Número médio de projetos de I&D com colaboração de várias UO do IPC submetidos no quadriénio

Taxa de execução financeira dos projetos de I&D (com financiamento externo) concluídos no ano em análise

Número de doutorandos orientados por professores e investigadores do Politécnico de Coimbra

META PLURIANUAL (2017 a 2020) – **EXECUTADA A 100%** em 2019

Valor médio de financiamento recebido pelo IPC de projetos de investigação e prestação de serviços geridos pelo i2A

Número médio de projetos de I&D em co-promoção com empresas e/ou outras IES submetidos no quadriénio

Número médio de projetos de I&D em co-promoção com empresas e/ou outras IES aprovados

Número de doutorandos a realizarem os seus trabalhos de investigação no Politécnico de Coimbra

OBJETIVO

ESTRATÉGICO 7

Aumentar a
produção
científica



* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 2 – INVESTIGAÇÃO E INOVAÇÃO DE EXCELÊNCIA PARA A SOCIEDADE

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

Número de ações de estímulo e de sensibilização para o empreendedorismo e a inovação

Número de estudantes envolvidos em ações de promoção do empreendedorismo e inovação

Número de prémios de empreendedorismo e inovação atribuídos

Número acumulado de parcerias institucionais estabelecidas no âmbito da promoção do empreendedorismo e inovação

Número de projetos em consórcio/rede, na área do empreendedorismo e inovação

Número de ações de estímulo e de sensibilização para o empreendedorismo e a inovação

Número de estudantes envolvidos em ações de promoção do empreendedorismo e inovação

Número de prémios de empreendedorismo e inovação atribuídos

Número acumulado de parcerias institucionais estabelecidas no âmbito da promoção do empreendedorismo e inovação

Número de projetos em consórcio/rede, na área do empreendedorismo e inovação

Número de produtos/processos inovadores introduzidos nas empresas e instituições

Número de direitos de propriedade intelectual valorizados/transferidos para a economia

Número de projetos de negócio apoiados

Criação de uma infraestrutura própria para incubação física de empresas *startup* e *spin-off*

Número de novas empresas *startup* e *spin-off* promovidas pelo Politécnico de Coimbra

META PLURIANUAL – **EXECUTADA A 100%** em 2019

Definição dos procedimentos internos para a proteção, gestão e valorização da propriedade intelectual → **Até Dezembro de 2019**

Número de registos de propriedade intelectual → **Até 1º Semestre de 2021**



OBJETIVO

ESTRATÉGICO 8

Promover a

inovação, o

empreendedorismo e

transferência do

conhecimento

* Medição/variação anual e acumulada disponível em

[Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 2 – INVESTIGAÇÃO E INOVAÇÃO DE EXCELÊNCIA PARA A SOCIEDADE

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

Número de prestação de serviços prestados à Comunidade

Criação de uma estrutura e plataforma de promoção de ligação do IPC à comunidade

Número de parcerias ou protocolos estabelecidos com entidades públicas ou privadas que vão ao encontro dos objetivos estratégicos

Número de projetos desenvolvidos pelo IPC com impacto (económico, social, artístico ou cultural) na sociedade

Número de eventos anuais de carácter cultural abertos à comunidade

Número de projetos ou protocolos estabelecidos com este fim

META PLURIANUAL (Até 1º Semestre 2021) – **EXECUTADA A 100%** em 2019

Realização de eventos de divulgação do IPC à Comunidade



OBJETIVO
ESTRATÉGICO 9

Ligação à
comunidade e
desenvolvimento
do território

* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

reassess, reexamine, rethink,
review, reconsider, revise,
revalue, amend, reweigh,
revisit



BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 6 – AÇÃO SOCIAL

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

% de medidas do plano plurianual implementadas para as residências

Número de camas disponíveis (%)

Taxa de ocupação média anual

META PLURIANUAL – **EXECUTADA A 100%** em 2019

Criação e aprovação de instrumentos regulamentares das residências → Até 2019

Aplicação dos instrumentos regulamentares das residências → Até 2020



META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

% de medidas do plano plurianual implementadas para as cantinas e cafeterias

Aumento do n.º de refeições servidas nas cantinas

Devido ao encerramento da cantina do ISEC no 1.º semestre de 2019/2020, o valor apurado para 2019 não atinge a meta anual

Diminuir o desperdício de alimentos confeccionados (alimentos confeccionados encaminhados para o lixo)

Elaborar e desenvolver campanhas de sensibilização e educação

* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.02. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE *

EIXO ESTRATÉGICO 6 – AÇÃO SOCIAL

META PLURIANUAL **EM PROGRESSÃO**

Criação de instrumentos regulamentares dos apoios sociais e respetiva aprovação pelos órgãos de gestão

Aumentar a satisfação dos utilizadores das consultas de psicologia

% de estudantes atendidos através do GAE, face ao número de pedidos de apoio, no âmbito da Ação Social

% de consultas de saúde geral solicitadas pelos estudantes do IPC, face ao número de pedidos de consulta justificada

% de estudantes que beneficiam de Bolsa de Estudo, face ao número de pedidos nos termos regulamentares da DGES

% de alunos que beneficiam de apoio de emergência (A2ES), face ao número de pedidos justificados

% de alunos que beneficiam de BAAS, face ao número de postos de atividades disponibilizados

Criar e implementar novos programas/projetos de apoio, integração e desenvolvimento social

Criar programas/projetos de apoio aos estudantes no acesso à cultura e atividades desportivas

Valor apurado para 2019 não atinge a meta anual

OBJETIVO

ESTRATÉGICO 21

Outros Apoios

Sociais

* Medição/variação anual e acumulada disponível em [Caderno de Monitorização dos Objetivos da Qualidade](#)

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.03. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO DO SIGQ *

INDICADOR	META	MEDIÇÃO - 2019
Elaboração do relatório de revisão do SIGQ	Ausência de desvio negativo face à data prevista – 15 de dezembro de cada ano civil	Revisão de 2019: <i>Desvio negativo</i>
<p>➤ Foi proposta de alteração de data para apresentação do documento até 15 de março, dada a necessidade de articular esta data com o encerramento dos RAEUO, cujo prazo também foi alterado para entrega até 15 de fevereiro.</p>		
Aprovação pelo Conselho de Gestão e submissão da Conta Gerência do IPC ao Tribunal de Contas	Ausência de desvio negativo face à data prevista – 30 de abril de cada ano civil	Ano 2016: 27/04/2017 (3d = <i>Desvio positivo</i>) Ano 2017: 27/04/2018 (3d = <i>Desvio positivo</i>) Ano 2018: 30/04/2019 (<i>cumpre o prazo fixado</i>)
<p>➤ Nos anos apresentados o prazo foi sempre cumprido.</p>		
Cumprimento do prazo fixado para entrega do relatório anual de atividades	Ausência de desvio negativo face à data prevista – 31 de maio de cada ano civil <i>Proposta de revisão de redação para RRSIGQ 2020: 15 de maio de cada ano civil</i>	<u>ESTGOH:</u> RA 2018: <i>40 dias após o prazo fixado</i> <u>ISCAC:</u> RA 2017: <i>36 dias após o prazo fixado</i> RA 2018: <i>9 dias antes do prazo fixado</i> <u>UOI (i2A):</u> RA 2018: <i>6 dias antes do prazo fixado</i> <u>Restantes UO</u> – <i>Sem informação</i>
<p>➤ Para os anos considerados na análise nem sempre foi prática o envio do Relatório de Atividades ao Presidente do IPC, não sendo por isso possível verificar o cumprimento do prazo, conforme ação prevista atualmente no MP 01. Salienta-se, contudo, que os Relatórios de Atividades do IPC para os anos em causa foram elaborados com a contribuição de informação solicitada pelos Serviços Centrais (Departamento de Planeamento e Auditoria) a cada UO ou Serviço. Acresce informar que legalmente a obrigação prevista em estatutos de apresentar ao Conselho Geral para apreciação o Relatório de Atividades (RA) do IPC foi cumprida, verificando-se a deliberação em ata daquele órgão nas seguintes datas:</p> <p><i>Para o Relatório de Atividades de 2017 – reunião nº 3 de 06 de julho de 2018;</i> <i>Para o Relatório de Atividades de 2018 – reunião nº 2 de 26 de junho de 2019.</i> <i>A data da reunião do Conselho Geral para apreciação do RA de 2018 encontra-se alinhada com o prazo fixado para esta ação no MP 01.</i></p>		

*Para mais informação consultar o [Mapa de Caracterização de Indicadores do SIGQ - 2019](#) e o [Relatório de Revisão do SIGQ - 2019](#).

INCUMPRIMENTO da meta definida

ATINGE a meta definida



Politécnico de Coimbra

Sistema Interno de Garantia da Qualidade

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.03. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO DO SIGQ *

INDICADOR	META	MEDIÇÃO - 2019
Submissão da Consolidação das Contas (IPC+SAS) e do Relatório de Atividades do IPC (consolidado) ao Tribunal de Contas	Ausência de desvio negativo face à data prevista – 30 de junho de cada ano civil	<u>Ano 2016:</u> 29/06/2017 (1d = Desvio positivo) <u>Ano 2017:</u> 28/06/2018 (2d = Desvio positivo) <u>Ano 2018:</u> 28/06/2019 (2d = Desvio positivo)
<p>➤ Para os anos apresentados foi sempre garantido o cumprimento do prazo oficial de 30 de junho.</p>		
Grau de cumprimento do Plano de Atividades	> a 70% das atividades	<u>UOI (i2A):</u> Ano 2018: 78,85% <u>Restantes UO</u> – Sem informação
Grau de cumprimento das metas fixadas no Plano de Atividades	> a 70% das metas	<u>UOI (i2A):</u> Ano 2018: 77,78% <u>Restantes UO</u> – Sem informação
% de objetivos do Plano de Atividades com meta definida	--	Sem informação**
% de objetivos do plano de atividades com indicador de monitorização associado	--	Sem informação**
% de objetivos propostos com identificação dos responsáveis pela respetiva prossecução	--	Sem informação**

➤ Apenas o Plano de Atividades do i2A permitiu a medição destes indicadores para o ano 2018.

**Com a versão 1 do SIGQ (26 de julho de 2019) foi integrado um modelo para elaboração deste documento, o qual contempla uma estrutura que prevê a indicação clara de atividades, prazos, responsabilidades e metas, facilitando a recolha desta informação, essencial à medição da eficácia do MP 01.

*Para mais informação consultar o [Mapa de Caracterização de Indicadores do SIGQ - 2019](#) e o [Relatório de Revisão do SIGQ – 2019](#).

INCUMPRIMENTO da meta definida

ATINGE a meta definida

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.03. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO DO SIGQ *

INDICADOR	META	MEDIÇÃO - 2019
Cumprimento de prazo para aprovação da distribuição de serviço docente pelo CTC	Ausência de desvio negativo face à data prevista – 31 de maio de cada ano civil	<p><u>ESAC:</u> 2018/2019: 09/07/2018 (39d = Desvio negativo) 2019/2020: 10/07/2019 (40d = Desvio negativo)</p> <p><u>ESEC:</u> 2018/2019: 20/06/2018 (20d = Desvio negativo) 2019/2020 - 10/07/2019 (40d = Desvio negativo)</p> <p><u>ESTESC:</u> 2018/2019: 17/04/2018 (44d = Desvio positivo) 2019/2020: 04/06/2019 (4d = Desvio negativo)</p> <p><u>ESTGOH:</u> 2018/2019: 20/04/2018 (41d = Desvio positivo) 2019/2020: 13/03/2019 (79d = Desvio positivo)</p> <p><u>ISCAC:</u> 2018/2019: 11/07/2018 (41d = Desvio negativo) 2019/2020: 06/06/2019 (6d = Desvio negativo)</p> <p><u>ISEC:</u> 2018/2019: 12/04/2018 (41d = Desvio positivo) 2019/2020: 23/05/2019 (8d = Desvio positivo)</p>

- A ESTGOH e o ISEC registam desvios positivos, antecedendo o prazo definido, sendo de destacar a ESTGOH face aos desvios positivos bastante acentuados e respetiva evolução de 38 dias entre os anos letivos em análise.

% de cumprimento do programa de anual de auditorias	Programa totalmente cumprido	<u>Ano 2019:</u> 2.º Quadrimestre (01/07 a 30/09/2019) - 100% 3.º Quadrimestre (01/10 a 31/12/2019) - 79,16%
---	------------------------------	--

- O desvio no 3.º quadrimestre corresponde a reagendamentos de auditorias em que não foi possível acordo de datas entre equipa auditora e auditados. Assim, 14,6% das auditorias do programa de 2019 foram realizadas em janeiro e fevereiro de 2020. Do programa previsto para 2019 não foram realizadas as auditorias ao MP04 (P_04.10) na ESTGOH, no ISCAC e no ISEC.

As auditorias realizadas em 2020 foram:

MP05: ESAC

MP06: SC | ESAC | ESEC | ESTESC | ISCAC | ISEC.

*Para mais informação consultar o [Mapa de Caracterização de Indicadores do SIGQ - 2019](#) e o [Relatório de Revisão do SIGQ – 2019](#).

INCUMPRIMENTO da meta definida

ATINGE a meta definida

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.03. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO DO SIGQ *

INDICADOR	META	MEDIÇÃO - 2019
% de ações de correção/melhoria concretizadas	85% das ações encerradas	<u>ESAC</u> : 30% (7 das 23 ações correção/melhoria) <u>ESEC</u> : 4% (1 das 24 ações correção/melhoria) <u>ESTESC</u> : 42% (11 das 26 ações correção/melhoria) <u>ESTGOH</u> : 4% (1 das 27 ações correção/melhoria) <u>ISCAC</u> : 56% (9 das 16 ações correção/melhoria) <u>ISEC</u> : 17% (4 das 23 ações correção/melhoria) <u>i2A</u> : 29% (2 das 7 ações correção/melhoria) <u>SC</u> : 19% (5 das 26 ações correção/melhoria)

➤ *Verifica-se que as UO e Serviços do IPC não atingem a meta definida para a concretização das ações de correção/melhoria identificadas em sede de auditoria interna (junho/julho).*

% de reclamações <u>espontâneas</u> de estudantes registadas	Entre 1% e 4%	<u>ESEC</u> : 0 <u>ISCAC</u> : 0 <u>SC</u> : 0 Restantes UO – Sem informação
Número de reclamações <u>espontâneas</u> registadas	--	<u>ESEC</u> : 0 <u>ISCAC</u> : 0 <u>SC</u> : 0 Restantes UO – Sem informação
Cumprimento de prazo de resposta aos reclamantes (reclamações <u>espontâneas</u>)	≤ 15 dias úteis	<u>ESEC</u> : n.a. <u>ISCAC</u> : n.a. <u>SC</u> : n.a. Restantes UO – Sem informação

➤ *O registo de todo o processo de tratamento de reclamações espontâneas é efetuado em mapa próprio sob a responsabilidade de cada UO / Serviço do IPC, de acordo com o previsto no P_01.10.*

No caso da ESEC e do ISCAC os valores apresentados a zero representam a existência de reclamações espontâneas, contudo, o seu tratamento foi realizado seguindo o procedimento fixado para as reclamações formais via portal, sendo estas reclamações também contabilizadas nesta categoria de reclamações formais via portal.

*Para mais informação consultar o [Mapa de Caracterização de Indicadores do SIGQ - 2019](#) e o [Relatório de Revisão do SIGQ – 2019](#).

INCUMPRIMENTO da meta definida

ATINGE a meta definida

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.03. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO DO SIGQ *

INDICADOR	META	MEDIÇÃO - 2019
% de reclamações no <u>livro amarelo</u> e via <u>portal</u> de estudantes registadas no IPC	Entre 1% e 4% face ao total de estudantes	<u>1.º Sem. 2019 (01/01 a 30/06/2019):</u> <i>0,03%</i> , face ao total de estudantes do IPC em 2018/2019 <u>2.º Sem. 2019 (01/07 a 31/12/2019):</u> <i>0,08%</i> , face ao total de estudantes do IPC em 2019/2020
<p>➤ <i>Foram reportadas 12 reclamações de estudantes, com entradas via livro amarelo e portais institucionais, durante o ano de 2019: 1.º semestre (3 reclamações - ESEC) 2.º semestre (9 reclamações - 1 ESAC 6 ESEC 1 ISCAC).</i></p>		
Número de reclamações no livro amarelo e via portal registadas no IPC	--	<u>1.º Sem. 2019 (01/01 a 30/06/2019):</u> ESEC: 9 ISEC: 1 SC: 1 <u>2.º Sem. 2019 (01/07 a 31/12/2019):</u> ESAC: 1 ESEC: 11 ISCAC: 3 ISEC: 4
<p>➤ <i>De uma forma agregada, registaram-se 11 reclamações no 1.º semestre de 2019 e 19 reclamações no 2.º semestre, totalizando 30 reclamações registadas.</i></p>		
Cumprimento de prazo de resposta aos reclamantes (reclamações online via Portal e via Livro Amarelo)	≤ 10 dias úteis	<u>1.º Sem. 2019 (01/01 a 30/06/2019):</u> <i>5 a 6 dias úteis</i> <u>2.º Sem. 2019 (01/07 a 31/12/2019):</u> <i>4 a 5 dias úteis</i>
<p>➤ <i>A resposta aos reclamantes foi remetida em média entre 4 a 6 dias úteis, estando assim garantido o cumprimento do prazo legalmente previsto para esta ação.</i></p>		
Cumprimento de prazo de reporte de informação à AMA (reclamações via Livro Amarelo)	≤ 5 dias úteis	<u>1.º Sem. 2019 (01/01 a 30/06/2019):</u> <i>3 dias úteis</i> <u>2.º Sem. 2019 (01/07 a 31/12/2019):</u> <i>5 dias úteis</i>
<p>➤ <i>O reporte à AMA foi realizado, em média, entre 3 a 5 dias úteis</i></p>		
Taxa de implementação de recomendações remetidas pela Provedoria	100% (0 recusas)	<u>Ano letivo 2018/2019:</u> <i>100%</i> , com 0 recusas
<p>➤ <i>Para o ano letivo 2018/2019 foram efetuadas 2 (ESTESC e ESTGOH) recomendações pela Provedoria que se encontram implementadas.</i></p>		

*Para mais informação consultar o [Mapa de Caracterização de Indicadores do SIGQ - 2019](#) e o [Relatório de Revisão do SIGQ - 2019](#).

INCUMPRIMENTO da meta definida

ATINGE a meta definida



Politécnico de Coimbra

Sistema Interno de Garantia da Qualidade

BOLETIM DA QUALIDADE

08. INDICADORES DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

08.03. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO DO SIGQ*

INDICADORES SEM MEDIÇÃO PARA 2019:

- Aprovação de plano estratégico de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio em vigor;
- Aprovação das linhas gerais de orientação do IPC definidas para plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial para o quadriénio em vigor;
- Número de ocorrências de informação pública desatualizada.

IMPOSSIBILIDADE DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES PELA NÃO UTILIZAÇÃO PLENA DO SIGQ:

Da recolha de informação para a medição dos indicadores de desempenho do SIGQ para monitorização do MP 01, verificou-se que **os mecanismos de garantia de qualidade previstos no SIGQ não foram integralmente cumpridos em 2019.**

A monitorização prevista só será possível mediante a implementação dos seguintes mecanismos:

- Utilização do Modelo 101 – Plano Anual de Atividades;
- Monitorização dos Planos de Correção e/ou Melhoria (Mod. 109);
- Cumprimento do disposto no P_01.08 para registo da verificação da informação publicitada nos portais institucionais;
- Cumprimento do disposto no P_01.10 para identificação, tratamento e acompanhamento de reclamações, sugestões e elogios.

*Para mais informação consultar o [Mapa de Caracterização de Indicadores do SIGQ - 2019](#) e o [Relatório de Revisão do SIGQ – 2019](#).

BOLETIM DA QUALIDADE

09. PONTOS FORTES | PONTOS FRACOS | OPORTUNIDADES MELHORIA

Decorrente da reflexão sobre o desempenho do MP 01 no ano de 2019 ([Relatório Anual de Revisão do SIGQ](#)) destacam-se os seguintes pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria:

PONTOS FORTES

O planeamento anual das necessidades de recursos dos vários serviços.

A implementação de planos de correção e melhoria para fazer face às constatações das auditorias internas.

A alteração aos Estatutos das UO e Serviços.

Os resultados dos últimos três anos do U-multirank nas dimensões de A) a D).
A- Strategic Research Partnerships; B - Spin-offs; C - Student mobility; D - Regional Engagement

A eficácia do tratamento de reclamações/sugestões e elogios.

PONTOS FRACOS

A identidade institucional ainda ser repartida de acordo com a UO ou Serviço a que se está afeto.

A ausência de uma estratégia a longo prazo e concertada, em que toda a comunidade do IPC se revê e que vai para além da duração de um mandato.

Os resultados dos últimos três anos do U-multirank nas dimensões de E) a I).
E-Masters graduation rate; F-Research; G-Knowledge Transfer; H-International Orientation; I-Income from regional sources

O desvio apresentado em indicadores tais como: i) a redução do número de alunos CTESP no ISEC; ii) a inexistência das linhas gerais de orientação no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial para o quadriénio; iii) a aprovação tardia da distribuição de serviço docente; iv) a receita de prestação de serviços.



BOLETIM DA QUALIDADE

09. PONTOS FORTES | PONTOS FRACOS | OPORTUNIDADES MELHORIA

PROPOSTAS DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Adaptar as aplicações já existentes e implementar novos módulos de gestão financeira.

Implementar a contabilidade analítica.

Criar um Observatório da Ação Social do IPC

Criar um Observatório Académico do IPC que, adicionalmente, integrasse uma estrutura com capacidade de auscultação eficaz às PI externas: diplomados, empregadores, parceiros, etc.

O Observatório Académico teria ainda a capacidade de implementar ações assertivas relativamente ao acompanhamento dos ex-alunos e contextualização da sua empregabilidade.

Reforçar as ações de sensibilização para o SIGQ e promover formação específica aos intervenientes quanto às metodologias e rotinas a usar.

Automatizar no portal do SIGQ, para maior agilização deste processo, a elaboração dos planos de melhoria.



BOLETIM DA QUALIDADE

09. PONTOS FORTES | PONTOS FRACOS | OPORTUNIDADES MELHORIA

PROPOSTAS DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Aprovar a alteração ao Regulamento dos Serviços Centrais de modo a formalizar a estrutura de apoio logístico ao SIGQ – Gabinete da Qualidade.

Desenvolver uma metodologia de definição de estratégia a longo prazo para o IPC.

Definir e fazer aprovar as linhas gerais de orientação no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial para o quadriénio.

Definir ações que contribuam para melhorar o desempenho do IPC em itens das dimensões E) a I) do U-Multirank (Cf. pg 48).

Realizar um levantamento das necessidades de desenvolvimento de cada sistema de informação em uso para garantir, de forma automática, a total recolha de informação.

Integrar estudantes nas equipas auditoras que concretizarão o programa de 2020.



BOLETIM DA QUALIDADE

10. PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS 2020

ÂMBITO DA AUDITORIA	ÁREAS/SERVIÇOS A AUDITAR	OUT	NOV	DEZ
MP01	SC, IIA, SAS e UOE			7 a 11
MP02	SC; SAS (GAE); ESTESC; ISEC		23 a 27	
MP02	ESAC; ESEC; ESTGOH; ISCAC			2 a 4
MP03	SC; UOE	19 a 23		
MP04	IIA e UOE	26 a 30		
MP05	SC (IIA/SAS); UOE		2 a 6	
MP06	SC (IIA/SAS); UOE	12 a 16		
MP07	SC; SAS; IIA; UOE		16 a 20	

NOTAS:

- 1) Cada auditoria terá a duração máxima de um período do dia (manhã ou tarde).
- 2) O **âmbito das auditorias** está limitado à verificação do tratamento das constatações das auditorias de 2019, bem como, à verificação dos procedimentos e evidências referidos no guião de pedido de certificação do processo ASIGQ, permitindo que, caso não seja viável a realização de auditorias presenciais seja possível fazer verificação documental e em articulação à distância com os auditados esclarecer situações não verificáveis/esclarecidas pela documentação disponibilizada no portal do SIGQ.
- 3) A cada auditor interno do corpo não docente deverá a chefia hierárquica direta disponibilizar o equivalente a 1,5 dia de trabalho na semana que antecede a realização das auditorias para a sua preparação, bem como, 2 dias após ou durante as auditorias para a realização dos relatórios pelos auditores internos.
- 4) A cada auditor coordenador do corpo não docente deverá a chefia hierárquica direta disponibilizar o equivalente a 2 dias de trabalho na semana que antecede a realização das auditorias para a sua preparação, bem como, 3 dias após ou durante as auditorias para a realização dos relatórios.
- 5) Caso o auditor interno tenha programada auditoria na UO ou Serviço a que está afeto deverá ser substituído na função de auditor coordenador por um dos auditores internos.
- 6) O presente programa mereceu parecer favorável dos auditores internos envolvidos e aprovação em reunião do Conselho de Gestão de 02 de junho de 2020.



BOLETIM DA QUALIDADE

11. FOLLOW UP DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2020*

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL AINST/16/00011 (2017)



Decisão de **acreditação condicional** por 1 ano (21 de maio de 2019): **5 condições** a cumprir **no imediato**, no prazo de **1 ano** e de **3 anos**.

FOLLOW UP DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL AINST/16/00011 (2020)



“Encontrando-se cumpridas, no essencial, as condições imediatas e as condições da acreditação condicional a um ano, e face às condições a cumprir em três anos, o Conselho de Administração, em reunião de 7 de julho de 2020, **decidiu prorrogar a acreditação condicional do IPC pelo período de dois anos**, contados a partir da data do termo da acreditação condicional por um ano.”

5 CONDIÇÕES:



IMEDIATO OU NO PRAZO DE 1 ANO

- ❖ Disponibilizar para o exterior toda a informação prevista na lei;
- ❖ Adequar os estatutos do ISEC de forma a que a composição do Conselho Pedagógico obedeça ao estabelecido no RJIES;
- ❖ Demonstrar o pleno funcionamento do SIGQ.

NO PRAZO DE 3 ANOS (até junho de 2022)

- ❖ Aumentar o número de Especialistas com vista ao cumprimento do nº 1 do Art. 49º do RJIES (com especial atenção às UO com maiores debilidades)
- ❖ Demonstrar melhoria das atividades de investigação orientada, prestação de serviços e colaboração nacional e internacional

*Relatório de Follow Up 2020 da Avaliação Institucional disponível em [A3ES – Avaliação Institucional](#)



BOLETIM DA QUALIDADE

12. CICLOS DE ESTUDOS ACREDITADOS PELA A3ES

PROCESSOS ACEF 2018/2019

ACREDITAÇÃO CONCLUÍDA

6 anos sem condições



Licenciatura | Gestão de Empresas
Licenciatura | Marketing e Negócios Internacionais
Mestrado | Controlo de Gestão



Licenciatura | Engenharia Eletrotécnica
Licenciatura | Engenharia Eletrotécnica (*Pós-Laboral*)
Licenciatura | Engenharia Eletromecânica
Mestrado | Engenharia Eletrotécnica
Mestrado | Engenharia Eletromecânica - *Área de especialização em Instalações e Equipamentos em Edifícios*



Mestrado | Gestão de Empresas Agrícolas

NCE
2019/2020



Licenciatura | Enfermagem Veterinária*
**Acreditação com condições a 1 ano*

Mestrado | Desenvolvimento Sustentável



Mestrado | Engenharia e Gestão de Ativos Físicos

Gostaria de **sugerir** temáticas para o nosso Boletim da Qualidade?

E/ou tem vontade de **participar** na elaboração do mesmo?

Se **SIM**, comunique connosco
através de qualidade@ipc.pt



Juntos erguemos
sonhos.

QUALIDADE.

O nosso ADN — hoje somos...



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade