

## INTEGRAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO SIGQ Instituto Politécnico de Coimbra

Tiago Carvalho

tiago.carvalho@otrconsulting.pt

Rita Lebre

rita.lebre@otrconsulting.pt

Outubro / 2019  
14 horas

1. **ESTRUTURA GERAL DO SIGQ**
  1. Objetivos do SIGQ
  2. Política da Qualidade
  3. Macroprocessos, processos e subprocessos
  4. Documentos elaborados pelas Unidades Orgânicas (UO)
  5. Acesso ao SIGQ
2. **REFERENCIAIS A3ES E SUA LIGAÇÃO AOS MP**
3. **INTERLIGAÇÃO ENTRE MP E P**
4. **AUDITORIA E O COMPORTAMENTO DE UM AUDITADO**
5. **APÓS AUDITORIA**
  1. Relatório de auditoria
  2. Tratamento de constatações: Ações de Correção e ações corretivas
  3. Plano de melhoria

# 01/ Estrutura Geral do SIGQ

## 1.1/ OBJETIVOS DO SIGQ

---

O IPC definiu como principais objetivos do seu SIGQ:

- ✓ Promover medidas de **mudança organizacional** integradoras
- ✓ Assegurar a aplicação dos instrumentos de avaliação, a recolha, análise e reflexão dos respetivos resultados e consequente **tomada de decisão baseada nos resultados**
- ✓ Promover a implementação e monitorização das **ações de melhoria**
- ✓ Garantir a **divulgação interna** das análises realizadas e respetivas conclusões e das recomendações/plano de melhoria resultantes dos processos de avaliação
- ✓ Promover a **revisão e atualização regular do sistema de avaliação** da instituição

## 1.2/ POLÍTICA DA QUALIDADE

---

O IPC compromete-se a:

1. Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão: ensino e aprendizagem, investigação, envolvimento com a comunidade e internacionalização
2. 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
3. Auscultar de forma permanente as necessidades e expetativas das partes interessadas relevantes procurando aumentar a satisfação das mesmas
4. Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ
5. 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
6. Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência
7. Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados institucionais

## 1.2/ POLÍTICA DA QUALIDADE

Opções Estratégicas	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	Auscular 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
Comunicação		X	X				
Avaliação da Oferta Formativa	X	X	X				X
Qualidade	X	X	X	X	X	X	X
Requalificação de Infraestruturas							
Captação de estudantes		X	X				
Escola Inclusiva	X	X	X				
Inserção Prof. e Empreendedorismo	X	X	X				
Ex-estudantes	X	X	X				
Ação Social Escolar	X						X
(Re)Organização dos Serviços	X	X		X	X		X
Progressão na Carreira Académica	X						
Progressão Profissional	X						
Internacionalização	X						
Investigação	X						
Inserção na comunidade		X	X				

## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

### PLAN (Planear)

Estabelecer a missão, a visão, os objetivos e programas, procedimentos e metodologias necessárias para atingir resultados

- O que fazer
- Como fazer

### DO (Fazer)

Definir os processos e procedimentos necessários e executar as atividades

- Fazer o que foi planejado

### CHECK (Verificar)

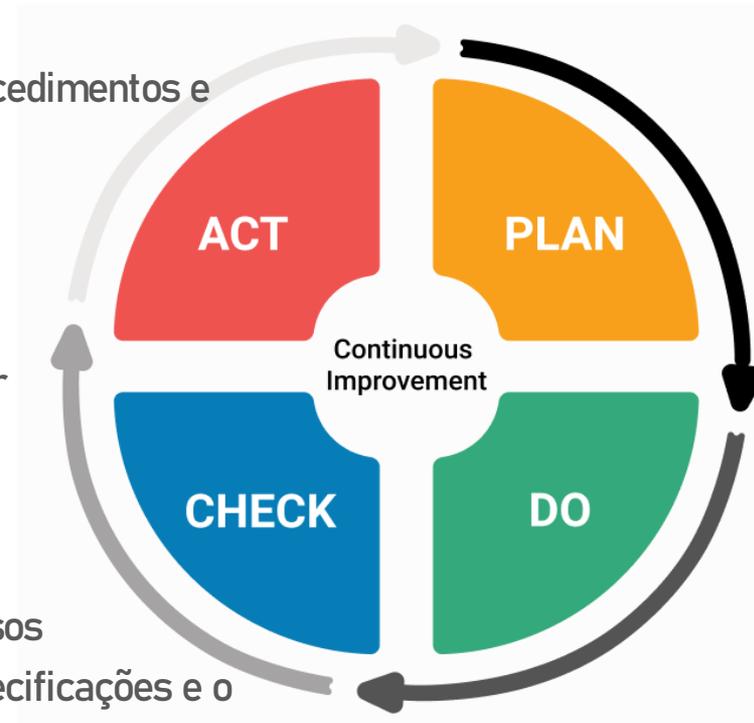
Monitorizar e avaliar periodicamente os resultados e processos

- Confrontá-los com o planejado, os objetivos, as especificações e o estado desejado

### ACT (Atuar)

Rever, de acordo com o avaliado, e se necessário determinar novos objetivos e elaborar novos programas

Corrigir eventuais falhas



## 1.3/MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

### Macroprocesso de gestão estratégica, governação e garantia da qualidade

#### MP01

Estabelece os procedimentos que conduzem à concretização das orientações estratégicas da gestão do IPC para o quadriénio e que em interligação com o processo de gestão das ações para a melhoria contínua asseguram a implementação, acompanhamento e revisão da política da qualidade

#### Macroprocessos Nucleares

#### MP02

#### MP03

#### MP04

#### MP05

Sistemizam as componentes centrais da missão do IPC

#### Macroprocessos de Suporte

#### MP06

#### MP07

Estabelecem os processos necessários à gestão e alocação de serviços e de recursos humanos e materiais

## 1.3/MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

### Macroprocesso 01 – GESTÃO ESTRATÉGICA, GOVERNAÇÃO E GARANTIA DA QUALIDADE

#### Processos e Subprocessos:

- P\_01.01 – Gestão orçamental e financeira
- P\_01.02 – Avaliação setorial
- P\_01.03 – Gestão das auditorias internas ao SIGQ
- P\_01.04 – Gestão dos sistemas de informação
- P\_01.05 – Medição do desempenho institucional pelo BSC
- 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 das auditorias internas no âmbito do controlo interno
- P\_01.08 – Gestão e publicitação da informação
- P\_01.09 – Gestão estratégica e governação nas UO e SAS
- P\_01.10 – Gestão das reclamações, sugestões e elogios



## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 02 – GESTÃO DA OFERTA FORMATIVA, DO ENSINO E DAS APRENDIZAGENS

#### Processos e Subprocessos:

- P\_02.01 – Conceção e aprovação de oferta formativa conferente de grau
- P\_02.02 – Alteração a ciclos de estudos conferentes de grau
- P\_02.03 – Conceção, aprovação e registo da oferta formativa não conferente de grau
- P\_02.04 – Gestão de acesso aos cursos de 1º ciclo
- P\_02.05 – Avaliação do desempenho formativo
- P\_02.06 – Elaboração de Fichas de Unidades Curriculares
- P\_02.07 – Gestão do acesso aos cursos de 2º ciclo
- P\_02.08 – Gestão do acesso aos CTeSP
- P\_02.09 – Gestão de matrículas e inscrições
- P\_02.10 – Gestão de valores cobrados aos estudantes



## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 02 – GESTÃO DA OFERTA FORMATIVA, DO ENSINO E DAS APRENDIZAGENS

#### Processos e Subprocessos:

- P\_02.11 – Creditação de Unidades Curriculares
- P\_02.12 – Emissão de carta de curso, certidões e declarações
  - SP\_02.12.01 – Solicitar impressão de cartas de curso e registo de diplomas
- P\_02.13 – Sinalização do insucesso e do abandono escolar
- P\_02.14 – Apoio à gestão da execução física e financeira
- P\_02.15 – Registrar um grau estrangeiro ou realizar o reconhecimento/equivalência de habilitações estrangeiras
- P\_02.16 – Elaboração de calendário letivo e escolar, horários e mapas de exames
- P\_02.17 – Gestão administrativa da avaliação dos estudantes
- P\_02.19 – Gestão de projetos e/ou estágios curriculares
- P\_02.20 – Componentes não letivas dos cursos de 2º ciclo
- P\_02.21 – Conceção e alteração de ciclos de estudos

## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 02 – GESTÃO DA OFERTA FORMATIVA, DO ENSINO E DAS APRENDIZAGENS

#### Orientações Técnicas:

- OrT\_02.01 – Glossário Académico
- OrT\_02.02 – Processo de creditação no âmbito do acesso pelo regime de mudança de par Instituição/Curso
- OrT\_02.05 – Processo de Creditação no Âmbito do acesso pelos Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior

## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 03 – GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE INTERNACIONALIZAÇÃO

#### Processos e Subprocessos:

- P\_03.01 – Gestão da mobilidade de estudantes/docentes e staff no âmbito do ICM KA107
- P\_03.02 – Gestão da mobilidade de estudantes/docentes/funcionários não docentes em mobilidade Erasmus+ KA103
- P\_03.03 – Gestão da mobilidade Erasmus+: estágios para recém diplomados KA103
- P\_03.04 – Gestão da mobilidade Erasmus+: acordos interinstitucionais Erasmus+ KA103
- P\_03.05 – Gestão de projetos KA2
- P\_03.06 – Gestão da mobilidade de funcionários não docentes SC e SAS em mobilidade Erasmus+ KA103



## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 04 – INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, TRANSFERÊNCIA E INOVAÇÃO

#### Processos e Subprocessos:

- P\_04.01 – Apresentação de candidatura de projeto de investigação a programa de financiamento
- P\_04.02 – Contratualização e Arranque do Projeto
- P\_04.03 – Comunicação, Informação e Divulgação de Projetos Financiados
- P\_04.04 – Submissão dos Pedidos de Reembolso
- P\_04.05 – Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos Cofinanciados
- P\_04.06 – Monitorização e Acompanhamento do Projeto
- P\_04.07 – Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos Financiados
- P\_04.08 – Organização Documental e Gestão de Informação
- P\_04.09 – Promoção, monitorização e avaliação da produção científica
- P\_04.10 – **Gestão das atividades de desenvolvimento da investigação, transferência de tecnologia e conhecimento, e inovação (DIT&I)**



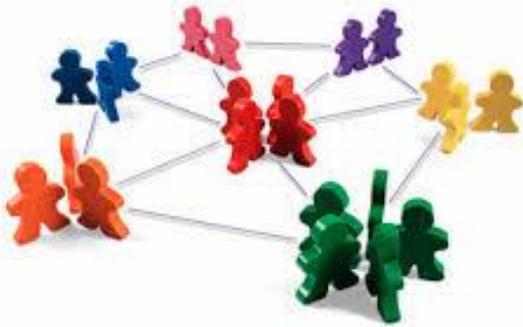
## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 05 – GESTÃO DA INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

#### Processos e Subprocessos:

- P\_05.01 – Controlo da execução de protocolos
- P\_05.02 – Gestão de eventos / atividades / iniciativas realizadas





## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 07 – GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

#### Processos e Subprocessos:

- P\_07.01 – Gestão de processos de aquisição de bens e serviços
- P\_07.02 – Registo e gestão do imobilizado/inventariação patrimonial
- P\_07.03 – Controlo de execução de contratos
- P\_07.04 – Gestão de recursos e serviços TIC
  - SP\_07.04.01 – Solicitação de recursos e serviços TIC
  - SP\_07.06.02 – Manutenção das infraestruturas e equipamentos TIC
- P\_07.05 – Gestão de Segurança informática
  - SP\_07.05.01 – Gestão de acessos a recursos TIC
  - SP\_07.05.02 – Cópias de segurança
- P\_07.06 – Gestão dos Espaços Culturais
- P\_07.08 – Gestão da Ação Social do IPC



## 1.3/ MACROPROCESSOS, PROCESSOS E SUBPROCESSOS

---

### Macroprocesso 07 – GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

#### Processos e Subprocessos:

- P\_07.09 – Saúde Ocupacional e Ambiental
  - SP\_07.09.01 – Manual de Segurança no Trabalho
  - SP\_07.09.02 – Atuação de Segurança em Caso de Emergência
- P\_07.10 – Acesso, colocação e gestão interna de alojamento
- P\_07.11 – Programa de Segurança Alimentar
- P\_07.12 – Serviços de Alimentação Social
- P\_07.13 – Serviços de Psicologia

#### Orientações Técnicas

- OrT\_07.01 – Política de Gestão das Contas de Utilizador
- OrT\_07.02 – Regras de Utilização dos Recursos e Serviços TIC
- OrT\_07.03 – Plano de Backup de Sistemas / Infraestruturas TIC

## 1.4/ DOCUMENTOS ELABORADOS PELAS UO

---

Em qualquer documento produzido nas UO a letra identificativa do tipo de documento é precedida do número de 1 a 9, correspondendo a:

1 – ESAC	4 – ESTeSC	7 – SAS
2- ESEC	5 – ISCAC	8 – IIA
3- ESTGOH	6 – ISEC	9 – SC

### Tipos de documento:

- Procedimento (Pr)
- Instrução de Trabalho/Responsabilidades (ITR)
- Regulamentos (RG)
- Modelos (Mod.)

## 1.4/ DOCUMENTOS ELABORADOS PELAS UO

### Matrizes de Atribuições e Responsabilidades

- ❖ Processos comuns nas UO
- ❖ Processos com estrutura centralizada
- ❖ Definem qual o Órgão/Serviço/Outro a Designar (OSOD) com uma tarefa específica dentro do processo

<b>Matriz de Atribuições e Responsabilidades</b>	<b>ESAC</b>	<b>ESEC</b>	<b>ESTGOH</b>	<b>ESTeSC</b>	<b>ISCAC</b>	<b>ISEC</b>
OSOD responsável pela elaboração do calendário escolar	Conselho Pedagógico, Conselho Científico e Presidente	Conselho Pedagógico, Conselho Científico e Presidente	Conselho Pedagógico, Conselho Científico e Presidente	Presidente	Presidente	Conselho Pedagógico
OSOD responsável pela apresentação das propostas de horários	Serviço de Estudos, Planeamento e Relações Externas (SEPRE) e Vice-Presidente com pelouro Académico	Serviços Académicos e Vice-Presidente com pelouro académico	Comissão de Horários	Diretores de Departamento	Comissão Horários	Serviço de Gestão da Infraestrutura Tecnológica

## 1.5/ ACESSO AO SIGQ

---

### Portal de Suporte ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade

- <https://sigq.ipc.pt/>
  - **Comunidade**
    - Manual da Qualidade
    - Promulgação da Política da Qualidade
    - Responsabilidades no SIGQ
    - Contactos
  - **Docentes e Não Docentes**
  - Sistema Interno de Garantia da Qualidade
    - Despacho de Aprovação da versão 01 da documentação do SIGQ
    - Macroprocessos, Processos, Subprocessos, Orientações Técnicas, Modelos
    - Documentos das UO
    - Registos do SIGQ

## 1.5/ ACESSO AO SIGQ

---

Portal do Instituto Politécnico de Coimbra

- <https://www.ipc.pt/pt/o-ipc/qualidade>
- **Separador “Qualidade”**
  - Manual da Qualidade
  - Acesso ao Portal do SIGQ
  - Política da Qualidade
  - Avaliação Externa
    - Acreditação de cursos pela A3ES
    - Avaliação institucional pela A3ES
  - Participação dos Estudantes
    - Acesso aos inquéritos
    - Avaliação do Desempenho Formativo do IPC
  - Boletim da Qualidade

## 2/ Referenciais A3ES e sua ligação aos MP

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

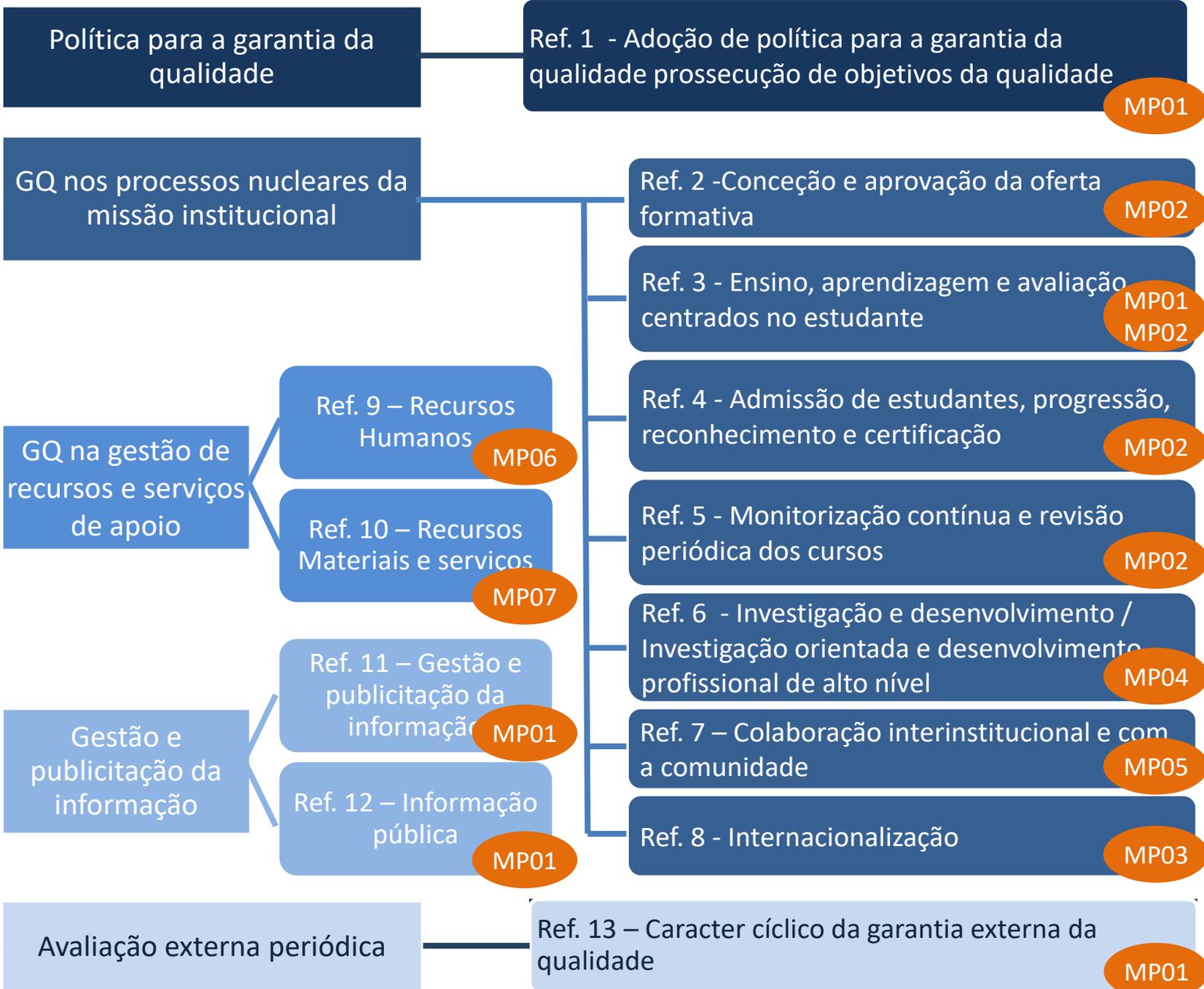
Os referenciais para os **Sistemas internos de Garantia da Qualidade** nas instituições de ensino superior são baseados no European Standard Guidelines – ESG 2015

O termo “**Curso**” refere-se a curso de ensino superior independentemente de ser ou não conferente de grau.

A definição dos **referenciais A3ES** tem como referência 5 vetores base e encontra-se sistematizada no esquema seguinte.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES





## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### **Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade:**

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

### **Documentação que exprima a política institucional e os objetivos para a qualidade,**

A Política da Qualidade deve incluir:

1. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
2. A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
3. As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
4. As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;
5. O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa:

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

#### Procedimentos para garantir que os cursos :

1. São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
2. Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;
3. Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
4. São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
5. Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
6. Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
7. São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

Deve ter em consideração:

1. O contributo para a empregabilidade;
2. A preparação para a cidadania ativa;
3. O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;
4. A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante:

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

#### Promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

1. Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;
2. Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
3. Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;
4. Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
5. Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
6. Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

A avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:

1. Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
2. A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
3. Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;
4. Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;
5. Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

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

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

**Tem em consideração,**

1. As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
2. As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;
3. O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;
4. A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários;
5. A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

*A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.*

**Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos:**

1. Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
2. As novas necessidades da sociedade;
3. A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
4. A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
5. As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
6. O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

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

**As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:**

1. Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...);
2. Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;
3. Mecanismos de valorização económica do conhecimento; - Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação..
4. Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

**Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:**

1. À colaboração interinstitucional;
2. À prestação de serviços ao exterior;
3. À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
4. À integração em projetos e parcerias nacionais;
5. Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
6. À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 8 – Internacionalização

*A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.*

Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar atividades de índole internacional tais como:

1. À participação/ coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
2. À participação/ coordenação em projetos internacionais de investigação
3. À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 9– Recursos humanos

*A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

O papel dos docentes é essencial para um ensino de qualidade que fomente a aquisição de conhecimentos, aptidões e competências. O papel do pessoal não-docente é igualmente crucial nos serviços de apoio aos estudantes. Tendo em consideração que a diversificação dos corpos discentes e uma maior focagem nos objetivos de aprendizagem requerem um ensino mais centrado no estudante, que se repercute também em mudanças no papel dos docentes, a instituição proporciona aos seus docentes um ambiente favorável de um desempenho eficaz nestes novos contextos.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Ter em conta:

1. Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino;
2. Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional;
3. Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;
4. Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.

### Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal.

#### Nesse sentido, a instituição:

- a. Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;
- b. Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 10– Recursos materiais e serviços

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

1. Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
2. Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
3. Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
4. Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### 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.*

1. 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;
2. 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.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

3. 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;
4. Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

### Referencial 12 - Informação pública:

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

1. A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
2. A oferta formativa;
3. Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
4. A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços; - As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
5. A planificação dos cursos;
6. As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

7. As oportunidades de mobilidade;
8. Os direitos e deveres dos estudantes;
9. Os serviços de ação social escolar;
10. Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
11. O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
12. Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
13. As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES

---

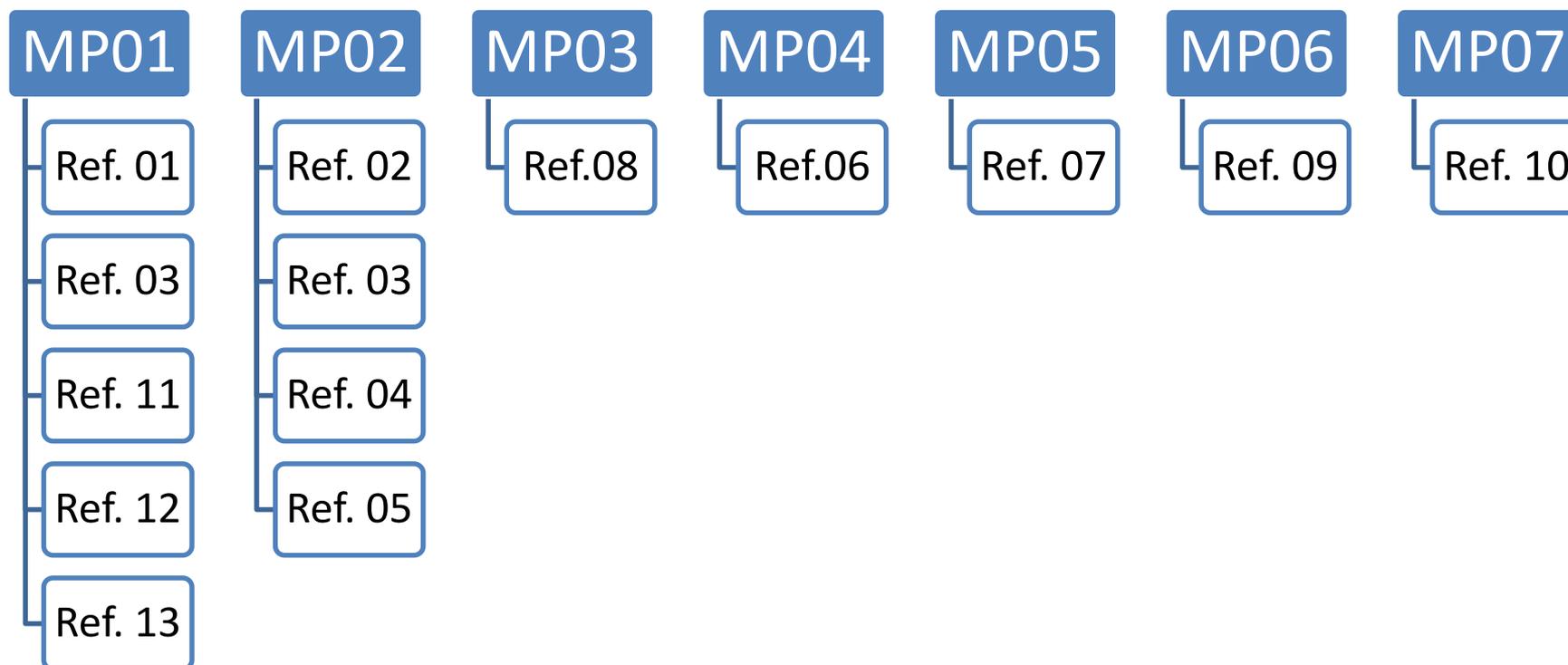
### Referencial 13 – Caracter cíclico da garantia externa da qualidade

*A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).*

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

1. Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
2. Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.

## 2.1/ REFERENCIAIS A3ES E MP



# 03/ Interligação entre Macroprocessos

Telhado

# Política para garantia da Qualidade MP01

Nucleares

Ensino/ Aprendizagem  
ESTUDANTE  
MP02

Internacionalização  
MP03

Investigação  
MP04

Relação com  
comunidade  
MP05

Suporte

Recursos Humanos  
MP06

Serviços de Suporte  
MP07

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

O que precisamos?

- Os cursos correspondem às necessidades do mercado?
- Os recém-licenciados encontram emprego na área de formação?
- Quantificar as prestações de serviços à comunidade em termos técnico-científicos (excluindo os que envolvem investigação)
- Quais as atividades de voluntariado propostas pela comunidade IPC a prestar dentro e fora do universo IPC e qual a adesão?

Como podemos obter?

- Questionário supervisores
- Questionário aos empregadores
- Observatório de empregabilidade
- Serviços de apoio social SAS

Relação com comunidade  
MP05

Onde são utilizados os resultados ?

- Na reavaliação de ciclo de estudos (MP02)
- Definição de partes interessadas relevantes (MP01)
- Na avaliação da UO (MP01)
- Anexo ao diploma

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

O que precisamos?

- Quantificar os estudantes que no seu ciclo de estudos têm acesso à investigação.
- Que competências técnicas desenvolveram/ melhoraram do ponto de vista do estudante?
- A investigação feita é tida em conta na reavaliação/atualização das Unidades Curriculares?

Como podemos obter?

- Nónio – anexo ao diploma
- Questionário aos estudantes
- RUC (interação estudo/ investigação)
- RAC (reflexão sobre boas práticas das UC)

Investigação  
MP04

Onde são utilizados os resultados?

- Na reavaliação de ciclo de estudos e das UC (MP02)
- Na avaliação da UO (MP01)

# Política para garantia da Qualidade MP01

O que  
precisamos?

- Que competências técnico-científicas desenvolveram (docentes/não docentes e estudantes)
- Que competências sociais e linguísticas desenvolveram (estudantes) ?
- Promove a empregabilidade fora de Portugal (estudantes) ?

Como podemos  
obter?

- Questionário aos estudantes, docentes e staff (outgoing)
- Questionário a estudantes incoming

Internacionalização  
MP03

Onde são  
utilizados os  
resultados ?

- Na reavaliação de ciclo de estudos (MP02)
- Na avaliação da UO (MP01)

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

### O que precisamos?

- Que formações são importantes para os docentes (área pedagógica)
- As formações desenvolvidas pelo CINEP vão ao encontro das expectativas dos docentes?
- Que formações são importantes para os não-docentes?
- As formações desenvolvidas pelo INOVIPC vão ao encontro das expectativas dos não-docentes?
- Contributos para a melhoria do SIGQ (sugestões)
- O SIGQ é importante para o desenvolvimento do seu trabalho dentro da instituição. A formação/informação disponibilizada é adequada

### Como podemos obter?

- Inquérito de satisfação aos docentes
- Inquérito de satisfação aos não-docentes
- Satisfação dos estudantes que usufruem dos serviços.
- Relatórios de avaliação sectorial

### Onde são utilizados os resultados ?

- Qualidade do desempenho nas suas funções como docente (MP02)
- Relatório de revisão do SIGQ (MP01)
- SIADAP (MP06)
- Balanced Score Card (MP01)

Recursos Humanos  
MP06

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

Cultura/ Desporto

O que precisamos?

- O que é oferecido à comunidade interna e comunidade externa
- Qual a adesão?
- Qual a satisfação (docentes/ não docentes/ alunos / comunidade externa)
- Formação integral do estudante nas vertentes técnica, cívica, social e cultural

Como podemos obter?

- Questionários de satisfação aos utilizadores
- Taxa de inscrições
- Questionário aos estudantes aquando da avaliação da instituição (MP02) sobre se conhecem as agendas e se acham importante

Onde são utilizados os resultados ?

- No relatório de avaliação sectorial
- No relatório de revisão do SIGQ e plano de atividades para o ano seguinte

Serviços de Suporte

MP07

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

### Cantinas e residências

O que precisamos?

- Serviço de cantinas é satisfatório ? (quantidade, qualidade, atendimento)
- As residências tem condições satisfatórias? (Estruturas físicas, equipamento, e mobiliário)
- As manutenções são eficazes e atempadas?

Como podemos obter?

- Questionários aos utilizadores das cantinas
- Questionário aos utilizadores das residências
- Registos/ Relatórios internos de verificações (HACCP; Manutenção, etc.)

Onde são utilizados os resultados ?

- Relatório de atividades dos SAS e plano de atividades para o ano seguinte
- Relatório de revisão do SIGQ

Serviços de Suporte

## MP07

# Política para garantia da Qualidade MP01

## Apoio ao estudante nas UO

O que  
precisamos?

- Serviços prestam um bom serviço ao estudante
- Os serviços cumprem com a sua missão de apoio ao estudante

Como podemos  
obter?

- Relatório de avaliação sectorial
- Questionário de satisfação aos utilizadores
- Relatório da provedoria do estudante

Onde são  
utilizados os  
resultados ?

- Relatório de atividades da UOE
- Relatório de revisão do SIGQ
- No plano de atividades para o ano seguinte

Serviços de Suporte  
MP07

# Política para garantia da Qualidade MP01

## Recursos Materiais e Equipamentos

O que precisamos?

- Os equipamentos são adequados e suficientes?
- Estão em boas condições de utilização?

Como podemos obter?

- Questionários aos estudantes
- Relatório de avaliação sectorial

Onde são utilizados os resultados ?

- RUC; RAC e RUO
- Relatório de atividades das UO
- Relatório de revisão do SIGQ
- Plano de atividades para o ano seguinte

Serviços de Suporte  
MP07

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

### Ensino/ Aprendizagem

#### ESTUDANTE

#### MP02

O que precisamos?

- Os ciclos de estudos são adequados às expectativas do mercado de trabalho
- A continuação para outro ciclo de estudos é uma opção realista para os estudantes?
- Abandono e insucesso: Quantos e porquê?
- A instituição e o curso estão a corresponder às expectativas do estudante?

Como podemos obter?

- Questionário aos estudantes
- RUC /RAC
- Questionário individual (assistente social) a estudantes sinalizados por possível abandono ou insucesso.

Onde são utilizados os resultados ?

- Na reavaliação de ciclo de estudos (MP02)
- Na avaliação da UO (MP01)

# Política para garantia da Qualidade

## MP01

O que precisamos?

- Acompanhamento dos planos de ação, planos de atividades
- Acompanhamento dos indicadores pré-definidos

Como podemos obter?

- Relatórios de atividades das UO e Serviços que incluem em anexo os relatórios de avaliação sectorial e informação sobre grau de execução dos planos de ação, planos de melhoria e planos de atividades.

Onde são utilizados os resultados ?

- Relatório de revisão anual onde se definem planos de ações para o/s ano/s seguinte/s.
- Apoio para definição de orientações estratégicas para o IPC e suas UO e serviços.

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_01.02 Avaliação setorial

- P\_06.02 Avaliação de Desempenho de Profissionais Docentes e Não Docentes

### P\_01.03 Gestão das auditorias internas ao SIGQ

- P\_01.07\_Gestão de Auditorias no Âmbito do Sistema de Controlo Interno (Programa de auditorias)
- P\_01.02 Avaliação Setorial (Relatório anual de atividades dos serviços /departamentos)

### P\_01.06 Gestão da documentação interna e sua divulgação

- P\_01.08 Gestão e Publicitação da Informação (Divulgação ilimitada de informação)

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_02.21 Conceção e alteração de ciclos de estudos

- P\_02.01 Conceção, Aprovação e Registo da Oferta Formativa Conferente de Grau
- P\_02.02 Alteração a Ciclos de Estudos Conferentes de Grau
- P\_02.03 Conceção, Aprovação e Registo da Oferta Formativa Não Conferente de Grau

### P\_02.04 Gestão de acesso aos cursos de 1º ciclo

- OrT\_02.05 Processo de Creditação no Âmbito do acesso pelos Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior
- OrT\_02.02 Processo de Creditação no Âmbito do Acesso pelo Regime de Mudança de par Instituição/Curso

### P\_02.09 Gestão de matrículas e inscrições

- P\_02.11 Creditação de Unidades Curriculares (**Desistência de inscrição ou anulação de matrícula**)

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_02.11 Creditação de Unidades Curriculares

- OrT\_02.05 Processo de Creditação no Âmbito do acesso pelos Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior
- OrT\_02.02 Processo de Creditação no Âmbito do Acesso pelo Regime de Mudança de par Instituição/Curso
- P\_03.01 Gestão de Mobilidade de Estudantes/Docentes e Staff no âmbito do ICM KA107 (processo de creditação em programas de mobilidade internacional)
- P\_03.02 Gestão da Mobilidade de Estudantes/Docentes/Funcionários Não Docentes em Mobilidade Erasmus+ KA103 (processo de creditação em programas de mobilidade internacional)

### P\_02.17 Gestão administrativa da avaliação dos estudantes

- P\_02.16 Elaboração de Calendário Letivo e Escolar, Horários e Mapa de Exames (Datas de avaliação final)

### P\_02.20 Componentes não letivas dos cursos de 2º ciclo

- P\_02.17 Gestão administrativa da avaliação dos estudantes

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_03.02 Gestão da Mobilidade de Estudantes/Docentes/Funcionários Não Docentes em Mobilidade Erasmus+ KA103

- P\_03.04 Gestão da Mobilidade ERASMUS +: Acordos interinstitucionais ERASMUS + KA103

### P\_03.04 Gestão da Mobilidade ERASMUS +: Acordos interinstitucionais ERASMUS + KA103

- P\_03.03 Gestão da Mobilidade ERASMUS+: Estágios para Recém Diplomados KA103
- P\_03.06 Gestão da Mobilidade de Funcionários Não Docentes SC e SAS em mobilidade ERASMUS+ KA103

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_04.01 Apresentação de Candidatura a Projeto de Investigação a Programa de Financiamento

- P\_04.02 Contratualização e Arranque do Projeto
- P\_04.03 Comunicação, Informação e Divulgação de Projetos Financiados
- P\_04.05 Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos Cofinanciados
- P\_04.06 Monitorização e Acompanhamento do Projeto
- P\_04.07 Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos Financiados
- P\_06.07 Contratação de Bolseiros

### P\_04.04 Submissão dos Pedidos de Reembolso

- P\_04.02 Contratualização e Arranque do Projeto
- P\_04.05 Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos Cofinanciados

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_04.06 Monitorização e Acompanhamento do Projeto

- P\_04.02 Contratualização e Arranque do Projeto
- P\_04.03 Comunicação, Informação e Divulgação de Projetos Financiados
- P\_04.04 Submissão dos Pedidos de Reembolso
- P\_04.05 Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos Cofinanciados
- P\_04.07 Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos Financiados
- P\_04.08 Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos Financiados
- P\_06.07 Contratação de Bolseiros
- P\_07.01 Gestão de Processos de Aquisição de Bens e Serviços

### P\_04.09 Promoção, Monitorização e Avaliação da Produção Científica

- P\_04.10 Promoção, Monitorização e Avaliação das Atividades de ID&T

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

### P\_05.01 Controlo de Execução de Protocolos

- P\_03.04 Gestão da Mobilidade ERASMUS +: Acordos interinstitucionais ERASMUS + KA103

### P\_05.02 Gestão de Eventos/Atividades/Iniciativas

- P\_01.10 Gestão das Reclamações, Sugestões e Elogios
- P\_07.01 Gestão de Processos de Aquisição de Bens e Serviços

## 3.2/ INTERLIGAÇÃO ENTRE MACROPROCESSOS E PROCESSOS

P\_06.02 Avaliação de Desempenho de Profissionais Docentes e Não Docentes

- P\_02.05 Avaliação do Desempenho Formativo

P\_07.04 Gestão de Recursos e Serviços TIC

- P\_01.04 Gestão de Sistemas de Informação

# 4/ Auditoria e o Comportamento de um Auditado

## 4.1/ AUDITORIA



### AUDITORIA:

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos”

NP EN ISO: 19011:2012

**Cliente da auditoria** – Organização ou pessoa que requer uma auditoria

## 4.1/ AUDITORIA

---

### Critérios da auditoria

Conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos utilizados como referência em relação ao qual se comparam as evidências de auditoria

Os critérios de auditoria são:

- Referenciais normativos
- Legislação aplicável
- Documentos elaborados pela própria instituição (Macroprocessos, Processos, SubProcessos, Regulamentos internos...)
- Outros documentos que a instituição considere

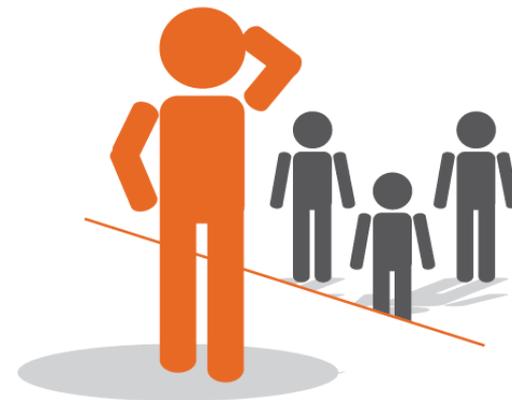
## 4.1/ AUDITORIA

### Evidências de auditoria

Registos, afirmações factuais ou outra informação, que sejam relevantes para os critérios de auditoria e que sejam verificáveis

- Registos;
- Documentos;
- Afirmações factuais verificáveis: de auditados (confirmadas preferencialmente por superior hierárquico ou colegas), de clientes, de fornecedores ou outras partes interessadas.

**Nota:** As evidências de auditoria podem ser qualitativas ou quantitativas.



## 4.1/ AUDITORIA

---

### Constatações da auditoria

Resultados da avaliação das evidências de auditoria recolhidas face aos critérios de auditoria.

**As constatações da auditoria podem indicar:**

- conformidade ou não conformidade com os critérios da auditoria como
- oportunidades de melhoria ou registo de boas práticas.

Nota: quando os critérios de auditoria forem exigências legais (incluindo estatutários ou regulamentares), os termos conforme e não conforme são frequentemente utilizados numa constatação de auditoria

## 4.1/ AUDITORIA

---

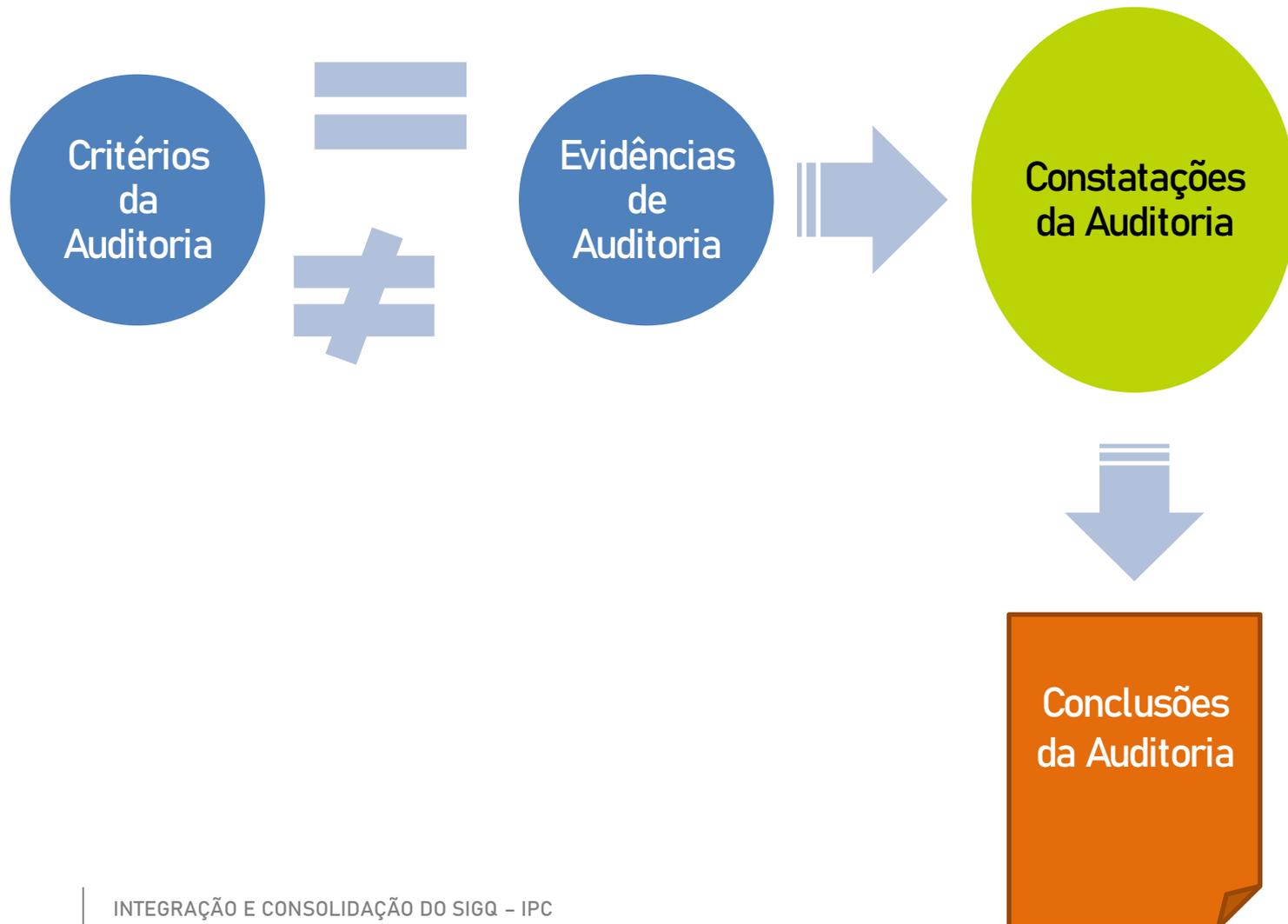
### Conclusões da auditoria

Resultados finais de uma auditoria, decididos pela equipa auditora após ter tido em consideração os objetivos da auditoria e todas as constatações da auditoria.

São normalmente indicados **Pontos Fortes** e **Pontos Fracos** detetados pela equipa auditora

## 4.1/ AUDITORIA

---



## 4.1/ AUDITORIA

---

### Tipos de auditoria

**Primeira parte** – ou auditoria interna. São realizadas por ou em nome da própria organização para efeitos da revisão pela gestão ou outras razões internas, podendo constituir o suporte para auto declaração de conformidade.

Em muitos casos, especialmente em organizações mais pequenas a independência pode ser demonstrada pela ausência de responsabilidade pela atividade auditada ou pela ausência de influências e de conflitos de interesses.

**No IPC são equipas internas de auditores que auditam áreas a que não estão ligados**

## 4.1/ AUDITORIA

---

### Tipos de Auditoria

**Segunda parte** (auditorias a fornecedores) – as auditorias de segunda parte são realizadas pelas partes com interesse na organização, tais como clientes ou pessoas em seu nome. (auditorias a fornecedores)

O cliente da auditoria é a parte com interesse na organização.

**No IPC não surgiu ainda necessidade**

**Terceira parte** – são realizadas por organizações auditoras independentes, tais como reguladores ou as que proporcionam certificação. Normalmente realizadas para fins legais, regulamentares e outros semelhantes.

O Cliente da auditoria é a organização auditora

**No IPC é a A3ES**

## 4.1/ AUDITORIA

---

### Tipos de Auditoria

- As auditorias de segunda e terceira parte são comumente designadas por **“Auditorias Externas”**.
- Sempre que dois ou mais sistemas de gestão (de diferentes disciplinas) da mesma organização sejam auditados conjuntamente, a auditoria é denominada **“Auditoria Combinada”**.
- Sempre que duas ou mais organizações auditoras cooperam para realizar uma auditoria a um único auditado esta é denominada **“Auditoria Conjunta”**.

## 4.1/ AUDITORIA

---

Auditar caracteriza-se pela adesão e respeito por um conjunto de princípios, estando determinado 4 princípios que dizem respeito aos auditores, a saber:



- **1 e 2 – Integridade e confidencialidade:** pilar do profissionalismo e segurança da informação.

Confiança, integridade, confidencialidade e discrição são essenciais para auditar.

## 4.1/ AUDITORIA

---



- **3 - Apresentação imparcial** : obrigação de relatar com veracidade. As constatações, conclusões e relatórios de auditorias refletem a realidade e rigor das actividades das auditorias. São relatados os objectivos e os resultados significativos encontrados durante a auditoria, assim como as diferenças divergentes, não resolvidas, entre a equipa auditora e o auditado.
- **4 - Devido cuidado profissional** : aplicação de diligência e de discernimento na auditoria  
Os auditores actuam com o cuidado adequado à importância da tarefa que executam e à confiança neles depositada pelo cliente da auditoria e outras partes interessadas. Ter a competência necessária é um factor importante.

## 4.1/ AUDITORIA

---

Os 2 princípios seguintes estão **relacionados com a auditoria**, que, por definição, é independente e sistemática.

**5 - Independência:** base para a imparcialidade da auditoria e para a objectividade das conclusões da auditoria

Os auditores são **independentes da actividade a ser auditada** e são livres de preconceitos e de conflitos de interesses. Os auditores mantêm um estado de espírito objectivo ao longo do processo de auditoria para assegurar que as constatações e as conclusões da auditoria serão unicamente baseadas em evidencias de auditoria.

## 4.1/ AUDITORIA

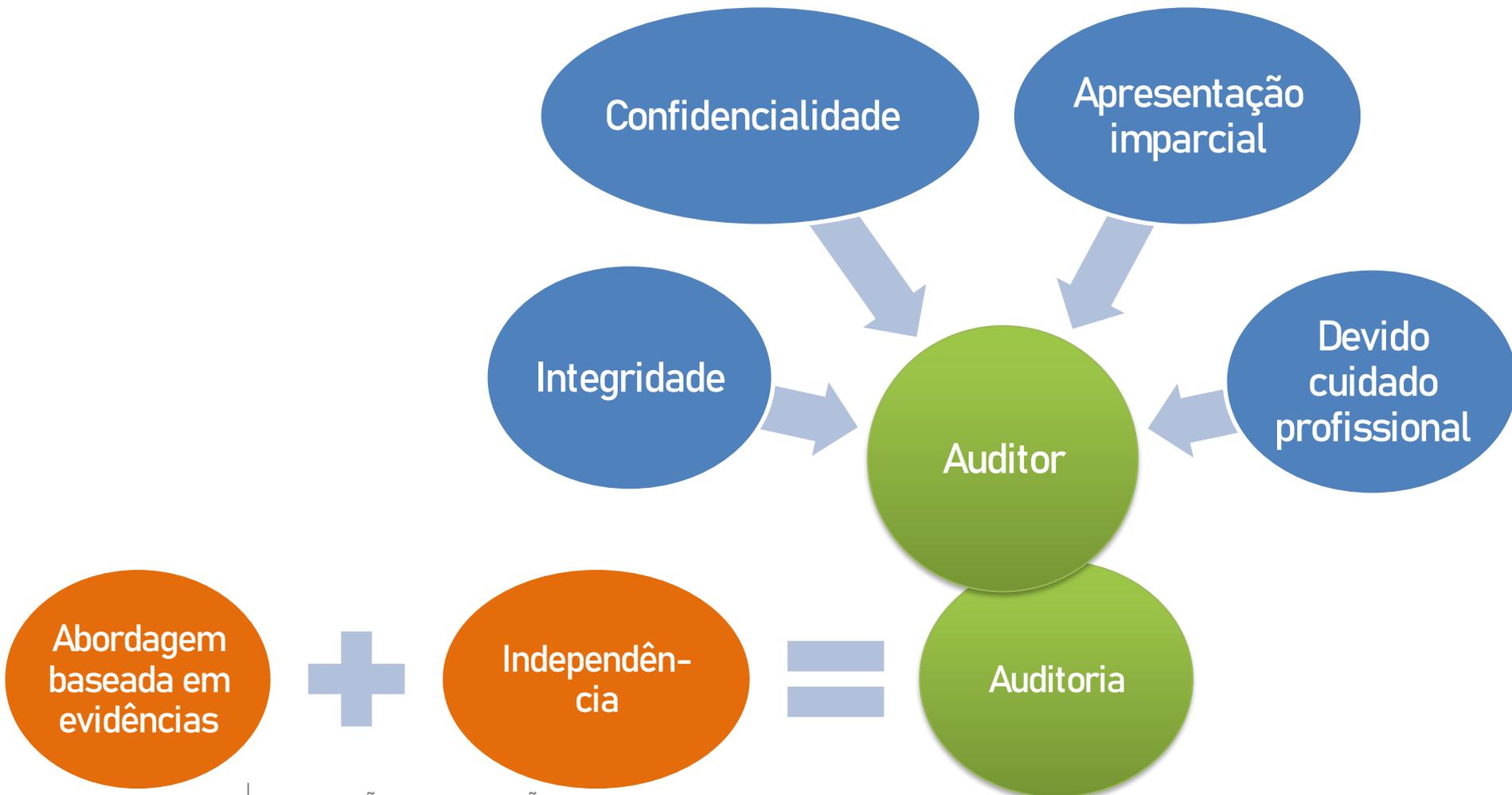
---

**6 – Abordagem baseada em evidências:** método racional para chegar a conclusões de auditoria fiáveis e reproduzíveis num processo de auditoria sistemático

A evidência de auditoria é **verificável**. Baseia-se em **amostras da informação disponível**, dado que uma auditoria é conduzida num período de tempo finito e com recursos finitos. **O uso apropriado da amostragem** está intimamente relacionado com a confiança a depositar nas conclusões da auditoria

# 4.1/ AUDITORIA - PRINCÍPIOS DE AUDITORIA

## Princípios de Auditoria



## 4.2/ O AUDITADO

---

“Numa auditoria não existe auditor contra auditado mas sim auditor e auditado em prol da instituição.”

**A auditoria interna** deve ser encarada como ajuda para verificar se estamos a ser consistentes com as nossas metodologias. É uma preparação para a auditoria externa.

**Numa auditoria externa**, está em causa a certificação e nesse sentido deve-se ter o devido cuidado para não prejudicar a instituição.

## 4.2/ O AUDITADO

---

### Entidade auditada deve:

Antes ou no início da auditoria:

- Informar os envolvidos sobre o âmbito e objetivos da auditoria
- Designar acompanhantes para os trabalhos a executar no terreno
- Providenciar os meios necessários à equipa auditora
- Providenciar o acesso às instalações e aos elementos de prova
- Cooperar com os auditores de forma a alcançar os objetivos da auditoria

## 4.2/ O AUDITADO

---

### Durante a auditoria

- Ser honesto e dar respostas **diretas** (Numa auditoria interna não “enrolar a conversa” para fugir do assunto)
- Assegurar-se que o auditor obtém os dados que pediu
- Não ser excessivamente prestável – o auditor, enquanto profissional dedicado não se deixará impressionar
- Responder apenas ao que foi solicitado
- Disponibilizar apenas a evidencia solicitada pelo auditor (nunca passar uma pasta de documentação diversa para o auditor)
- Apontar as situações que se vão detetando como menos boas (muitas vezes durante a conversa o auditor com a experiencia que tem, vai dando dicas de possíveis soluções para os problemas detetados).

# 5/ Após Auditoria

## 5.1/ APÓS AUDITORIA – RELATÓRIO DE AUDITORIA

---

### Constatações ISO 9001:

Introdução inclui pontos fortes e pontos fracos

Não Conformidades / Constatações Críticas

Áreas sensíveis

Oportunidades de melhoria / Observações

### Constatações A3ES

- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Recomendações de melhoria
- Recomendações finais

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

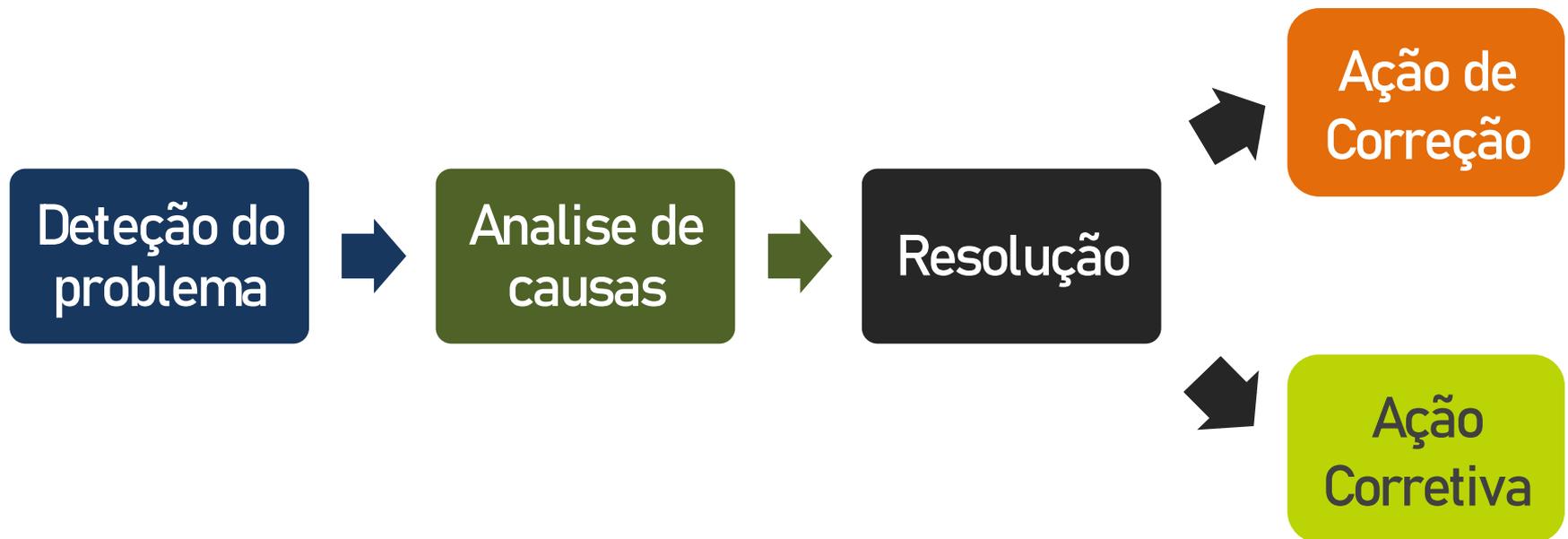
- Determinar e iniciar as ações de correção e ações corretivas a partir do relatório
- Responder com detalhe a pedidos de ações corretivas
- Implementar as ações definidas sempre que possível dentro do prazo estabelecido.

Nota: Estabelecer uma periodicidade para acompanhar o plano de ações.

Quem está **responsável por acompanhar o sistema de gestão**, por vezes tem necessidade de **“pressionar” os responsáveis pelas ações avisando dos timings.**

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---



## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

**Ação de correção:** Ação que permite solucionar o problema de imediato.

**Ação corretiva:** Ação que pretende resolver a causa raiz do problema para que ele não se volte a repetir

**Análise de causas:** Deverá ser feita uma análise das causas do problema até encontrar a raiz do problema.

**Eficácia da ação corretiva:** deve ser estipulado uma forma de avaliar se a ação definida foi eficaz, isto é, evitou que o problema se repita pelas mesmas causas. Esta avaliação deve ter data prevista para ser feita.



## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---



Ex:

**Problema:** Na corredor do 1º andar, o professor João Silva ao entrar na sala 1.3 caiu, necessitando de tratamento, tendo por isso faltado à aula.

**Correção:** Reagendar a aula para uma data disponível / Arranjar um professor substituto durante o tempo de baixa do professor João Silva.

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

Pergunta 1: Porque é que o professor caiu?

**Causa:** O chão estava com muita água e escorria para a sala de aula.

**Corretiva:** Limpar o chão.

**Eficácia:** verificar se nos próximos 3 meses volta a ficar molhado .

**Avaliação da eficácia:** Sempre que chovia, o chão voltava a ficar molhado **(Não eficaz)**

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

**Pergunta 2:** Porque é que o chão ficava com água?

**Causa:** O chão estava molhado porque caia agua do teto.

**Corretiva:** Pintar o teto e limpar o chão.

**Eficácia:** verificar se nos próximos 3 meses volta a ficar molhado e o teto está sem manchas.

**Avaliação da eficácia:** Sempre que chovia, o chão voltava a ficar molhado **(Não eficaz)**

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

**Pergunta 3:** Porque é que a água caía do teto?

**Causa:** A água caía do teto porque uma telha estava partida.

**Corretiva:** Substituir a telha e voltar a pintar e voltar a limpar o chão.

**Eficácia:** verificar se nos próximos 3 meses volta a ficar molhado .

**Avaliação da eficácia:** Durante o 1º mês mesmo chovendo, não caía água no corredor, no entanto depois de um grande vendaval, sempre que chovia, o chão voltava a ficar molhado **(Não eficaz)**.

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

### Pergunta 4: Porque é que a telha está partida?

**Causa:** A telha estava partida porque os ramos da árvore batiam na telha. Com o vendaval voltou a partir a telha.

**Corretiva:** Cortar os ramos da árvore que estão por cima do telhado. Substituir a telha e voltar a pintar.

**Eficácia:** verificar se nos próximos 3 meses volta a ficar molhado e se a telha volta a partir.

**Avaliação da eficácia:** Não se verificou novamente o chão molhado. **(Eficaz).**

**Nota:** Será que o problema se irá repetir no próximo ano quando os ramos crescerem? O prazo de avaliação pode ser curto.

**Reincidência do problema!!!!**

## 5.2/ TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES

---

**Pergunta 5: Porque é que os ramos bateram no telhado?**

**Causa:** Não está previsto no plano de manutenção de infraestruturas a poda das árvores junto aos edifícios.

**Corretiva:** Contemplar no plano de manutenção de infraestruturas de, anualmente verificar o tamanho dos ramos analisando a necessidade de nova poda. Ou Podar anualmente.

**Eficácia:** verificar se no próximo ano é feita a verificação/ poda das árvores que podem provocar danos no edifício.

**Avaliação da eficácia:** Foi feita a verificação e foi necessário fazer nova poda da árvore. **(Eficaz).**

## 5.3/ PLANO DE MELHORIA

---



Plano de melhoria, como preencher?



Rua de Santa Rita, Loja A, R/C Esquerdo, n.º 61  
Lugar de Vilar  
3810-196 Aveiro

932 438 956 | 913 785 584  
[geral@otrconsulting.pt](mailto:geral@otrconsulting.pt)

INTEGRAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO SIGQ – IPC  
Tiago Carvalho e Rita Lebre