

MANUAL DA QUALIDADE IPC



**POLITÉCNICO
DE COIMBRA**

Ficha Técnica

**Manual da Qualidade
Implementado no POLITÉCNICO DE COIMBRA**

Emissor
Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA

Versão MQ-1.0/2018
Editado em 07 de Novembro de 2018

Aprovado em 08 de Novembro de 2018

©2018, POLITÉCNICO DE COIMBRA

**POLITÉCNICO
DE COIMBRA**

www.ipc.pt
sigg@ipc.pt
<https://sigg.ipc.pt>

ÍNDICE

ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

PROMULGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE

1. INTRODUÇÃO	6
2. ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE	7
2.1. Estrutura do Manual	8
2.2. Identificação e Revisão do Manual	8
3. CONTEXTO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	10
3.1. Missão, Visão e Valores	12
3.2. Análise do Contexto Interno e Externo	13
3.3. Opções Estratégicas e Plano de Ação para o quadriénio 2017-2021	13
4. O SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE (SIGQ) DO POLITÉCNICO DE COIMBRA	21
4.1. Normas, Legislação e Outras Referências de Suporte	22
4.2. Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)	23
4.2.1. Estrutura Organizativa e Responsabilidades	23
4.2.2. Partes interessadas (internas e externas)	28
4.2.3. Modelo Sistémico do SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA: ABORDAGEM POR PROCESSOS	29

ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

A2ES – Fundo de emergência

A3ES – Agência de Avaliação e de Acreditação de cursos do Ensino Superior

BSC – Balanced ScoreCard

CE – Ciclo de estudos

CINEP – Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia no Ensino Superior

CNA – Concurso Nacional de Acesso

CTeSP – Cursos Técnicos Superiores Profissionais

DGA – Departamento de Gestão Académica

DGA/ACI – Departamento de Gestão Académica/Área de Comunicação e Imagem

DGA/AAES – Departamento de Gestão Académica/ Área de Acesso ao Ensino Superior

DGA/AGAP - Departamento de Gestão Académica/Área de Gestão Académica e Pedagógica

DGA/AGC – Departamento de Gestão Académica/Área de Gestão de Cursos

DGA/AE – Departamento de Gestão Académica/Área de Empregabilidade

DGA/ARI - Departamento de Gestão Académica/Área de Relações Internacionais

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DGPI – Departamento de Gestão do Património e Infraestruturas

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DR – Diário da República

DSD – Distribuição do Serviço Docente

ESAC – Escola Superior Agrária de Coimbra

ESEC – Escola Superior de Educação de Coimbra

ESP – Ensino Superior Politécnico

ESTeSC – Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra

ESTGOH – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital

FUC – Ficha da Unidade Curricular

GAE – Gabinete de Apoio ao Estudante

GQ – Gabinete da Qualidade

I2A – Instituto de Investigação Aplicada

I&D – Investigação e Desenvolvimento

INOPOL – Academia de Empreendedorismo

INOVIPC – Centro de Formação

IPC – Politécnico de Coimbra

IPN – Instituto Pedro Nunes

ISCAC – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

ISEC – Instituto Superior de Engenharia de Coimbra

MP - Macroprocesso

MQ – Manual da Qualidade

OEIPC – Observatório de Empregabilidade

P – Processo

PA – Plano de Atividades

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RJIES – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

SAS – Serviços de Ação Social

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública

SC – Serviços Centrais

SCTN – Sistema Científico e Tecnológico Nacional

SIGQ – Sistema Interno de Garantia da Qualidade

UC – Unidade Curricular

UO – Unidade Orgânica

UOE – Unidade Orgânica de Ensino

UOI – Unidade Orgânica de Investigação

PROMULGAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA POLÍTICA PARA A QUALIDADE

O presente Manual descreve o Sistema Interno da Garantia da Qualidade (SIGQ) implementado no POLITÉCNICO DE COIMBRA e os procedimentos que devem ser satisfeitos para o cumprimento das disposições estabelecidas pelos normativos nacionais e internacionais que regem o funcionamento das Instituições de Ensino Superior (IES).

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume, através do seu SIGQ, uma **política para a qualidade** e para a melhoria contínua em todas as suas atividades comprometendo-se, como tal, 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 expectativas 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;
6. Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência à construção do SIGQ;
7. Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados institucionais.

O SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA é vinculativo a toda a oferta de cursos de primeiro e segundo ciclos, conferentes de grau de licenciatura ou mestrado, e aos cursos não conferentes de grau - Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), bem como às atividades de investigação e desenvolvimento, à prestação de serviços à comunidade e à ação social. Como tal, é da responsabilidade de todos os colaboradores do POLITÉCNICO DE COIMBRA, o cumprimento das disposições plasmadas no presente Manual de forma a que este constitua uma base sólida para assegurar a eficácia do SIGQ instituído e a satisfação de todas as partes interessadas na prossecução da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

O Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA, em conjunto com a sua equipa de gestão, assume o compromisso de cumprir e fazer cumprir as disposições do SIGQ, de acordo com as determinações constantes deste Manual que entra em vigor a partir da presente data.

Coimbra, 08 de novembro de 2018

O Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA,
Prof. Doutor Jorge Manuel dos Santos Conde

1. INTRODUÇÃO

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume a qualidade como um vetor estruturante do seu modelo de gestão e da sua cultura organizacional, sendo o meio, por excelência, para a garantia de um ensino, de uma investigação e de uma ligação à comunidade com elevados padrões de cumprimento das exigências das agências nacionais e internacionais. Com a implementação do seu SIGQ o POLITÉCNICO DE COIMBRA assume, em primeira instância, a intenção de obter a Certificação do seu sistema pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). Todavia, para uma conjugação efetiva da componente operacional à estratégia da Instituição e para garantir a existência de informação qualitativa e quantitativa fiável e permanentemente atualizada, o SIGQ integra, com recurso à metodologia do Balanced Scorecard (BSC), mecanismos de medição e avaliação de desempenho da Instituição. Além disso, e porque inevitavelmente está assente numa cultura de gestão pública, o SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA integra ferramentas de aplicação e monitorização do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho dos Funcionários e agentes da Administração Pública (SIADAP), encabeçado pelo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) o qual é desdobrado no sistema de avaliação do desempenho dos serviços, dos profissionais não docentes e docentes. Num futuro próximo é, igualmente, propósito do POLITÉCNICO DE COIMBRA a Certificação do Sistema de Gestão (NP EN ISO 9001:2015) e de Responsabilidade Social (NP4469-1:2008).

A implementação de uma estratégia de qualidade que avalie de forma eficiente e isenta a opinião de docentes, alunos, profissionais não docentes e empregadores acerca do que se faz e a forma como se faz no POLITÉCNICO DE COIMBRA é fundamental. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende, através do seu SIGQ, ser capaz de medir interna e externamente o seu desempenho, através de indicadores de referência, com o propósito de monitorizar e garantir a qualidade da globalidade dos serviços prestados e a necessária satisfação das partes envolvidas na prestação desses serviços. Para tal, o POLITÉCNICO DE COIMBRA assume que o presente Manual constitui um documento de referência para a Instituição e para os que com ela se relacionam assumindo-se que o cumprimento dos procedimentos nele descritos contribuirão eficazmente para a melhor prossecução da sua missão e objetivos.

2. ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE

O presente Manual descreve o SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA constituindo, portanto, o documento de referência, quer na implementação, na manutenção, no cumprimento e na melhoria da adoção das políticas de qualidade na Instituição, em consonância com os padrões de referência europeus [European Higher Education Area (ESG), 2015] e nacionais [A3ES - Referenciais SIGQ – Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)] para a qualidade nas IES, bem como, com os requisitos legais aplicáveis.

A definição dos referenciais preconizados pela A3ES encontra-se sistematizada em torno dos seguintes vetores: i) a política para a garantia da qualidade; ii) os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento (ensino universitário) ou a investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível (ensino politécnico), e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização; iii) a gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio; iv) a gestão e publicitação da informação; e v) a avaliação externa periódica.

Com base na definição destes vetores o SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA foi organizado através do estabelecimento de:

- 1) um macroprocesso de gestão estratégica e garantia da qualidade que estabelece os procedimentos que conduzem à concretização das orientações estratégicas da gestão do POLITÉCNICO DE COIMBRA para o quadriénio;
- 2) macroprocessos nucleares que sistematizam as componentes centrais da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA;
- 3) macroprocessos de suporte que estabelecem os processos necessários à gestão e alocação de serviços e de recursos humanos e materiais.

A definição dos procedimentos que estão associados aos processos e subprocessos que integram cada um dos macroprocessos foi efetuada com o contributo de representantes de todas as Unidades Orgânicas (UO) que integram o POLITÉCNICO DE COIMBRA e dos Chefes de Divisão da globalidade dos serviços da Instituição. Futuramente, uma nova versão do MQ e dos documentos que constituem o SIGQ será preparada, sob a coordenação do Vice-Presidente para a Qualidade, pelo Gestor da Qualidade coadjuvado pelos interlocutores para a qualidade nomeados por cada uma das UO ouvidos os Chefes de Divisão dos diferentes serviços e, após parecer do Conselho de Gestão, aprovada pelo Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

2.1. Estrutura do Manual

A presente versão do MQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA apresenta, sequencialmente, os seguintes conteúdos:

- 1) Definição, propósito, enquadramento, organização, elaboração, aprovação, publicação e revisão do MQ;
- 2) O contexto institucional: apresentação da estrutura orgânica, da missão, visão e valores do POLITÉCNICO DE COIMBRA, da análise swot feita à Instituição e das opções estratégicas e plano de ação para o quadriénio;
- 3) A descrição/organização do SIGQ: apresentação da estrutura organizativa e das responsabilidades e competências no domínio específico da qualidade e da garantia da qualidade dos órgãos de direção e gestão e dos serviços, definição dos macroprocessos, processos, subprocessos, e das metodologias de monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA no âmbito das diferentes áreas que constituem a missão institucional e dos serviços, recursos humanos e materiais que as suportam. Adicionalmente, são apresentadas ferramentas de recolha e análise de dados que permitem a produção e divulgação de informação relevante à instituição para que esta possa preparar os necessários planos de melhoria, proceder à sinalização, controlo e tratamento de situações não conformes pela implementação de medidas preventivas e/ou corretivas e proceder, também, à identificação e proliferação de boas práticas.

2.2. Identificação e Revisão do Manual

A identificação do MQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA é descrita pela sigla MQ-X.N/YYYY em que X indica o nº da edição, N o nº da revisão em vigor e YYYY o ano da edição/revisão. Na contracapa do MQ existe a especificação da data de edição (Editado em) e do responsável pela emissão (Emissor) do Manual e das suas revisões. A revisão do MQ é efetuada anualmente pelo Gabinete da Qualidade (GQ), existindo ou não a necessidade de proceder à revisão do documento garantindo, desta forma, a sua atualização. Adicionalmente, e sempre que necessário, o Presidente do POLITÉCNICO DE COIMBRA pode desencadear a realização de uma revisão extraordinária ao MQ. No caso de uma revisão global, a edição é incrementada em uma unidade e o nível de revisão começa em zero (exemplo: a segunda edição do Manual será referenciada como MQ-2.0/YYYY). No caso de uma revisão parcial, o nível de revisão é incrementado em uma unidade, mantendo-se o número da edição (exemplo: a primeira revisão da primeira edição será referenciada como MQ-1.1/YYYY).

Após cada revisão o MQ é atualizado e disponibilizado online no portal do POLITÉCNICO DE COIMBRA sendo, consequentemente, a tabela infra atualizada. O GQ mantém, em pastas devidamente identificadas e por um período de 3 anos, em arquivo os originais obsoletos do MQ. Não existe Manual da Qualidade em formato papel.

Tabela 1- Registo das revisões ao MQ

Edição/Revisão	Data	Origem da Revisão

Com o propósito de potenciar a divulgação deste Manual, de forma a estimular o envolvimento e a motivação de todos os colaboradores e parceiros, o POLITÉCNICO DE COIMBRA disponibiliza o presente Manual na sua página da Internet em livre acesso. É da responsabilidade do GQ comunicar, por correio eletrónico, a toda a comunidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA sempre que seja realizada alguma alteração do MQ, bem como cabe ao GQ o compromisso de manter atualizada a informação online, relativamente às revisões que vierem a ser efetuadas ao MQ e ao SIGQ.

3. CONTEXTO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O POLITÉCNICO DE COIMBRA foi criado em 1979, no contexto da implementação do Ensino Superior Politécnico (ESP) em Portugal. O POLITÉCNICO DE COIMBRA é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, disciplinar e patrimonial. Apesar da sua história recente, o POLITÉCNICO DE COIMBRA herdou a tradição e a experiência das Unidades Orgânicas (UO) que passaram a integrá-lo: Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC), Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC), Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC), Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH) e a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC). Estas UO contribuem para que o POLITÉCNICO DE COIMBRA se possa afirmar hoje como um dos maiores institutos politécnicos do país e uma das mais importantes instituições de ensino superior público em Portugal ministrando Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), Licenciaturas, Mestrados e outra formação avançada numa vasta diversidade de áreas de formação.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA integra ainda os Serviços de Ação Social (SAS), que configuram também uma UO, de fulcral importância na resposta adequada à comunidade estudantil, disponibilizando, para além de bolsas de estudo, alimentação e alojamento, serviços médicos e práticas desportivas e culturais; uma UO responsável pelo desenvolvimento da investigação e produção do conhecimento científico – Instituto de Investigação Aplicada, I2A - e a unidade orgânica denominada de Serviços Centrais que integram as áreas de suporte e transversais à instituição, tais como, a gestão financeira e aprovisionamento, a gestão de recursos humanos, a gestão e manutenção do património, a gestão dos recursos informáticos e tecnológicos e a gestão académica na qual se englobam as áreas de trabalho nos domínios da gestão e apoio técnico-jurídico na área académica, do acesso ao ensino superior, dos registos académicos e oferta educativa, das relações internacionais, da empregabilidade, da Rede Alumni e da comunicação e imagem.

Além das UO supramencionadas, O POLITÉCNICO DE COIMBRA incorpora: i) uma Academia de Empreendedorismo - INOPOL – que se assume como um espaço inovador criado para apoio ao fomento do espírito empreendedor e inserção dos estudantes no mundo empresarial, bem como prestar auxílio à criação e sustentabilidade de novas empresas e de transferência de tecnologia; ii) um Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia no Ensino Superior – CINEP - cuja missão é promover a qualificação pedagógica dos docentes do IPC e estimular a inovação, qualidade e excelência do ensino superior pela organização de formações pedagógicas e de ações de I&D e pela produção de recursos pedagógicos; iii) um Centro de Formação – INOVIPC – que zela, através da formação que ministra, pela modernização da Administração Pública e pela atualização de conhecimentos dos seus trabalhadores, tendo a responsabilidade de concretizar o plano de formação dos trabalhadores não docentes de todas as UO do POLITÉCNICO DE COIMBRA oferecendo ainda um vasto conjunto de soluções formativas para públicos externos à

Instituição; e um Observatório de Empregabilidade - OEIPC - que se trata essencialmente de uma estrutura de investigação, razão pela qual funciona no âmbito do Instituto de Investigação Aplicada, com uma forte componente de apoio aos órgãos de gestão da Instituição e das suas Unidades Orgânicas de Ensino (UOE). O OEIPC possui um programa de investigação próprio na área da empregabilidade, e dinâmicas do mercado de trabalho e do emprego, e tem como atividade prioritária desenvolver mecanismos de medição, avaliação e prospeção regular da situação de emprego e da dinâmica de trabalho dos diplomados do IPC.

Os estatutos do POLITÉCNICO DE COIMBRA (Despacho Normativo nº 59-A/2008, 2ª Série, de 19 de novembro) definem as competências de cada um dos órgãos de gestão da Instituição, sendo as competências dos Serviços Centrais estabelecidas no Regulamento Interno dos Serviços da Presidência (Despacho n.º 3364/2018, 2ª Série, de 04 de abril). Os estatutos de cada UOE (*ESAC* - Despacho n.º 16100/2009, 2.ª Série, de 14 de julho; *ESEC* - Despacho n.º 18158/2009, 2.ª série de 5 de agosto; *ESTeSC* - Despacho n.º 11719/2009, 2.ª série, de 14 de maio de 2009; *ESTGOH* - Despacho n.º 19720/2009, 2.ª série de 27 de agosto; *ISCAC* - Despacho n.º 16101/2009 2.ª série de 14 de julho; *ISEC* - Despacho n.º 19780/2009, 2.ª série de 28 de agosto) definem a estrutura e estabelecem as competências dos órgãos de gestão e respetivos serviços.

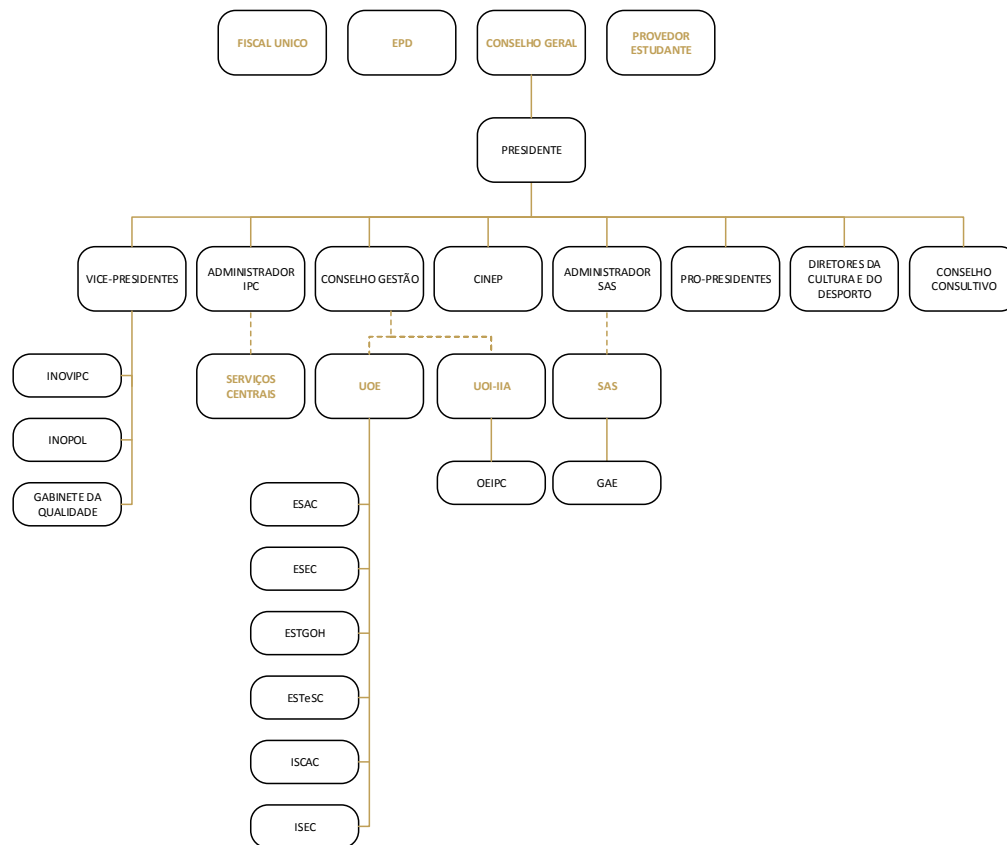


Figura 1A – Macro-organograma funcional do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

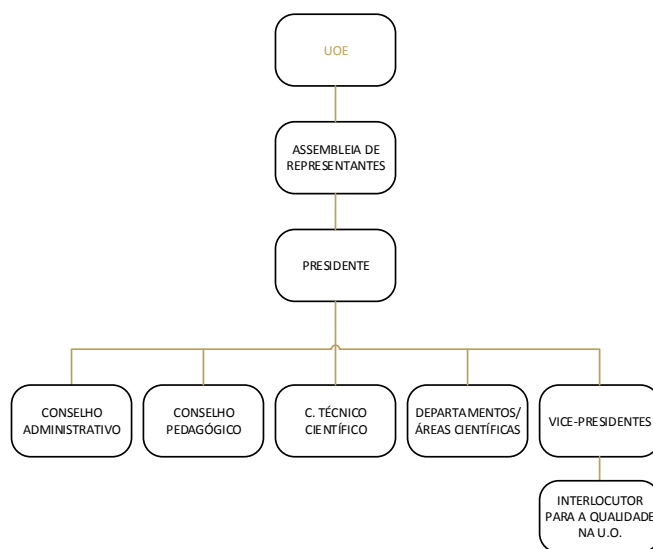


Figura 1B – Macro-organograma funcional da unidade orgânica de Ensino.

3.1. Missão, Visão e Valores

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, no âmbito da vocação própria do subsistema politécnico e de acordo com o artigo 2º dos seus Estatutos, como missão estatutária: i) a realização de ciclos de estudos visando a atribuição de graus académicos, bem como de outros cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros nos termos da lei; ii) a criação do ambiente educativo apropriado às suas finalidades; iii) a realização de investigação e o apoio e participação em instituições científicas; iv) a transferência e valorização económica e social do conhecimento científico e tecnológico; v) a realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos; vi) a prestação de serviços à comunidade; vii) a cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras; viii) a contribuição, no seu âmbito de atividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, com especial destaque para os países de língua portuguesa e os países europeus; ix) a produção e difusão do conhecimento e da cultura; e x) a concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicos, nos termos da lei.

Com o cumprimento da sua missão, o POLITÉCNICO DE COIMBRA almeja formar profissionais de qualidade, aptos para as exigências do mercado de trabalho, fortemente conhecedores da tecnologia necessária e da ciência a usar, mas, sobretudo, profissionais cultos e humanamente responsáveis, capazes de resolver problemas, de estudar e investigar soluções e de partilhar saber, trocando ideias com os seus congéneres pelo mundo. Importa, pois, que o POLITÉCNICO DE COIMBRA potencie a sua capacidade de pesquisa e investigação e amplie as sinergias com empresas e instituições nacionais e internacionais.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume-se como uma instituição aberta à cidadania e à cooperação entre as pessoas e os povos e à interação de culturas, no respeito pelos valores da independência, da tolerância, do humanismo e

da excelência. Para este fim, valoriza o trabalho dos seus profissionais, docentes e não docentes, e dos seus estudantes, criando um ambiente onde o rigor intelectual, a ética, a liberdade de opinião, o estímulo à criatividade e à inovação e o reconhecimento do mérito sejam a referência.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA vê os seus atuais e antigos estudantes como baluartes da sua ligação e afirmação na sociedade, criando e mantendo com eles laços de grande proximidade. As instituições de ensino superior são espaços de criatividade, de liberdade e de movimento. A constante renovação de alunos, a mobilidade destes e dos professores, a forma de estar e os objetivos de uns e de outros, que fazem conviver no mesmo espaço a irreverência, a informalidade e a formalidade, permitem que a produção e transmissão de saber diferenciem as instituições que o fazem de forma diferente. A procura pelo que é novo ou desconhecido, o espaço de debate, o confronto de ideias, de pensamentos, de experiências e vivências podem e devem fazer do POLITÉCNICO DE COIMBRA uma instituição mais forte, mais coesa, mais integrada e mais solidária.

3.2. Análise do Contexto Interno e Externo

O POLITÉCNICO DE COIMBRA identifica o contexto (interno e externo) em que atua no início do quadriénio vigente, o qual contextualiza a definição da estratégia institucional, no sentido de lhe garantir um posicionamento diferenciador, motivador e de referência nos panoramas regional, nacional e internacional.

Anualmente decorrente dos mecanismos de autoavaliação, o POLITÉCNICO DE COIMBRA reanalisa os seus contextos, identifica os riscos associados à sua atividade e identificando as ameaças e debilidades, estabelece novos objetivos para o POLITÉCNICO DE COIMBRA, para as sua UO e para os que nele trabalham e estudam, reorientando o que for de reorientar, de forma a que as estratégias individuais não se sobreponham às estratégias coletivas e, consequentemente, não criem ruído e entropia ao caminho que **juntos construímos!**

A análise de contextos encontra-se documentada e disponível para conhecimento de todas as partes interessadas internas no portal www.sigq.ipc.pt.

3.3. Opções Estratégicas e Plano de Ação para o quadriénio 2017-2021

O ensino de qualidade, a estreita ligação às empresas e a internacionalização são pilares centrais da formação que o POLITÉCNICO DE COIMBRA ministra, assegurando o sucesso das carreiras dos seus diplomados, bem como altas taxas de empregabilidade. Bem assim, é propósito do POLITÉCNICO DE COIMBRA reforçar o seu posicionamento ao nível da investigação, da educação e da transferência de conhecimento, promovendo o desenvolvimento contínuo das suas UO e o incremento de uma cultura organizacional de avaliação interna permanente, a par com um contributo efetivo para o desenvolvimento da região e do país.

Considerando que o sucesso de uma instituição de ensino superior é mensurável, em termos gerais, pela qualidade do seu ensino, pela excelência da sua investigação, pela capacidade profissional dos seus diplomados,

pelo seu grau de internacionalização e pela sua sustentabilidade social e económica, a presidência do POLITÉCNICO DE COIMBRA irá assentar o seu Plano de Ação durante o quadriénio 2017-2021 em torno das seguintes 15 opções estratégicas:

Opção estratégica 1: Comunicação

O POLITÉCNICO DE COIMBRA vai constituir-se como uma marca de referência, forte e influente. Para tal, será alterada a imagem gráfica (logótipo) do POLITÉCNICO DE COIMBRA e todo o grafismo utilizado nas manifestações identificadoras do POLITÉCNICO DE COIMBRA. Será, igualmente, implementada uma estratégia de alteração do “branding” associado ao POLITÉCNICO DE COIMBRA, percebendo, entre outros, como associar a marca de cada uma das UO e potenciando, desta forma, a marca POLITÉCNICO DE COIMBRA. Será implementado um plano de comunicação interna, viabilizando a interação entre os diferentes intervenientes internos e os colaboradores. Um plano de comunicação eficaz mantém as pessoas informadas sobre a vida da Instituição e fomenta o seu comprometimento; motiva as pessoas, porque vai divulgando o impacto das ações realizadas e dos seus autores; aumenta a cultura organizacional, porque vai mostrando à comunidade o rumo da Instituição; aumenta a participação das pessoas nas iniciativas; fomenta a produção e a qualidade do que se faz; aumenta o conhecimento que todos têm da Instituição, diminuindo o isolamento e o individualismo. É, por isso, indispensável incrementar significativamente a comunicação interna, para construir uma Instituição mais forte, coesa e integrada.

Opção estratégica 2: Avaliação da oferta formativa

Para prever adequadamente o futuro, importa analisar o presente e para onde nos encaminham as transformações sociais e tecnológicas em curso. Importa, por isso, fazer uma análise clara, despretensiosa e sem equívocos da oferta formativa que, atualmente, o POLITÉCNICO DE COIMBRA detém e conhecer a evolução do mercado de trabalho e das profissões, com o propósito de ajustar a oferta formativa disponibilizada às necessidades do mercado. É neste contexto de previsão do futuro que importa conhecer, dentro da oferta atual, quais os cursos que caminham para a falta de atratividade e de que forma pode o POLITÉCNICO DE COIMBRA alterar esse caminho ou, complementarmente, que alterações são possíveis para lhe garantir a alteração de rumo no que à procura diz respeito.

Opção estratégica 3: Qualidade

O estabelecimento, no POLITÉCNICO DE COIMBRA, de uma cultura de qualidade que cumpra os requisitos impostos pelos organismos de avaliação nacionais e internacionais é essencial. É indispensável que o POLITÉCNICO DE COIMBRA ofereça um ensino, uma investigação e uma ligação à comunidade com elevados padrões de cumprimento das exigências das agências de avaliação e, tanto quanto possível, alinhados com a métrica dos rankings. É, todavia, igualmente imprescindível que o POLITÉCNICO DE COIMBRA implemente uma

política interna de garantia da qualidade, pela medição e comparação de indicadores que conduzam o POLITÉCNICO DE COIMBRA ao patamar de instituição de referência. A criação de uma estratégia de qualidade, que avalie a opinião de alunos, entidades empregadoras e trabalhadores docentes e não docentes sobre o que se faz e a forma como se faz no POLITÉCNICO DE COIMBRA é indispensável para caminhar para a excelência.

Opção estratégica 4: Requalificação de infraestruturas

O património edificado do POLITÉCNICO DE COIMBRA é, na sua maioria, antigo e apresenta necessidades de conservação/manutenção/requalificação avultadas. Pese embora duas das UO do POLITÉCNICO DE COIMBRA tenham edifícios em perfeito estado de conservação, com ventilação, iluminação e climatização adequadas, outras UO têm edifícios onde o conforto disponibilizado não cativa uma presença assídua dos seus utilizadores; o mesmo se verifica e.g. em determinados espaços de refeitórios, cafetarias e residências. O POLITÉCNICO DE COIMBRA vai executar um plano de intervenção que garanta, no médio prazo, condições confortáveis de utilização a estudantes, docentes e não docentes, bem como uma imagem e um funcionamento atrativo. Esta intervenção na imagem patrimonial do POLITÉCNICO DE COIMBRA deve ser entendida como uma mais-valia para quem aqui trabalha e estuda, mas também como uma ação de marketing para a atratividade do POLITÉCNICO DE COIMBRA. A racionalização da utilização do património permitirá libertar espaços físicos que ajudarão a contribuir para a implementação da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA, e.g. em espaços para práticas desportivas, culturais e artísticas.

Opção estratégica 5: Captação de Estudantes

A captação de novos alunos irá começar no plano local e regional, estendendo-se progressivamente ao plano nacional. No plano regional, será criada uma rede de trabalho e de partilha entre o POLITÉCNICO DE COIMBRA e os agrupamentos de escolas da região, com o propósito de fomentar a atratividade dos estudantes para os cursos de licenciatura e para os CTeSP. O POLITÉCNICO DE COIMBRA quer tornar os 2º ciclos e as Pós-Graduações científica, tecnológica e pedagogicamente mais atrativos, apostando na diversidade do corpo docente e no estabelecimento de parcerias empresariais e académicas. No plano internacional, o POLITÉCNICO DE COIMBRA apostará no espaço lusófono e na diáspora portuguesa para a captação de alunos.

Opção estratégica 6: Escola inclusiva

O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende tornar-se numa escola inclusiva, permitindo aos estudantes que chegam ao ensino superior com o estatuto de desportistas ou artistas a manutenção dessas atividades. Os atletas que chegam ao POLITÉCNICO DE COIMBRA serão acarinhados e orientados para a manutenção da sua prática desportiva através da sua integração em clubes parceiros que queiram aproveitar esse potencial ou, em determinadas modalidades, através da criação de equipas próprias do POLITÉCNICO DE COIMBRA. No que

concerne à arte, cultura e criatividade, importa dar espaço aos estudantes que integram coros, tunas, grupos musicais ou teatrais ou outro tipo de artes.

O POLITÉCNICO DE COIMBRA criou o Gabinete Cultural e o Gabinete de Desporto e já aprovou e implementou o estatuto de Estudante Praticante de Atividades Artísticas.

Opção estratégica 7: Inserção Profissional e Empreendedorismo

O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende criar uma plataforma de inserção profissional e empreendedorismo, em sintonia com o Instituto de Emprego e Formação Profissional e com os empregadores, que garanta uma proximidade entre quem procura diplomados e quem procura emprego. O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, igualmente, como propósito incrementar a imagem positiva da instituição e dos seus diplomados junto dos empregadores e ser reconhecido como uma incubadora de talentos onde as empresas poderão procurar os quadros de que necessitam. Adicionalmente, é propósito do POLITÉCNICO DE COIMBRA fomentar a criação de projetos de cariz empresarial pela integração do Instituto Pedro Nunes (IPN) no seio do Politécnico. O POLITÉCNICO DE COIMBRA implementará uma solução integradora que incorpore o “Observatório de Empregabilidade” e o “Centro de Carreiras” criados pela anterior presidência e os vários gabinetes de empregabilidade de cada uma das UO.

Opção estratégica 8: Ex-estudantes (Rede Alumni)

É incontestável que as redes Alumni se constituem como verdadeiros potenciadores do crescimento e da notoriedade de uma instituição. Os ex-estudantes são os melhores embaixadores da imagem de uma instituição junto do mercado de trabalho e na sociedade. A função da Rede Alumni é, igualmente, determinante na internacionalização, investigação e inserção na comunidade dos jovens diplomados.

A ligação aos ex-estudantes permitirá ao POLITÉCNICO DE COIMBRA capitalizar os ensinamentos que o setor profissional lhes acrescentou na sequência do diploma obtido, razão pela qual é premente que a instituição os faça voltar para estudar, para investigar, para lecionar, para prestar ou procurar serviços ou, mesmo, para participar da estratégia de imagem e comunicação do POLITÉCNICO DE COIMBRA. O POLITÉCNICO DE COIMBRA já tem um gabinete responsável pela criação da Rede Alumni POLITÉCNICO DE COIMBRA. Este gabinete trabalhará em articulação com o “Observatório de Empregabilidade”, o “Centro de Carreiras” e os vários gabinetes de empregabilidade de cada uma das UO.

Opção estratégica 9: Ação Social Escolar / Responsabilidade Social

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem também como missão a implementação de estratégias de proximidade com os estudantes, através da criação do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE) que, operacionalmente, funcionará em cada uma das UO. A ação social pode e deve ir além da gestão das bolsas, das cantinas e das residências, devendo proporcionar soluções imediatas para os problemas inesperados dos estudantes. O POLITÉCNICO DE COIMBRA

pretende também disponibilizar um serviço de Saúde que, funcionando como um seguro de saúde, garantirá aos estudantes e aos profissionais da Instituição um conjunto de valências que contribuirão para o acréscimo da atratividade da Instituição e para a diminuição do absentismo. Adicionalmente, o serviço de saúde do POLITÉCNICO DE COIMBRA incluirá a valência de saúde e segurança no trabalho e a valência de medicina do viajante, a qual se justifica pela forte aposta do POLITÉCNICO DE COIMBRA na internacionalização e cooperação com diferentes países. O POLITÉCNICO DE COIMBRA criou, com verbas próprias, um fundo de emergência: Fundo A2ES. O A2ES, não substituindo as obrigações do Estado e as regras por ele criadas na atribuição de bolsas de estudo, pretende fazer face às necessidades de estudantes, que não reunindo condições para serem bolseiros ao abrigo dos regulamentos da tutela, possam ser ajudados num contexto inesperado de precariedade em que se possam encontrar.

Opção estratégica 10: (Re)Organização dos Serviços

Graças à eficiência dos sistemas de informação atuais e à existência de um gabinete de planeamento, o POLITÉCNICO DE COIMBRA procederá, com o propósito de agilizar procedimentos, otimizar fluxos de informação e evitar a duplicação de atividades e tarefas, bem como otimizar recursos:

- à junção dos serviços da presidência e dos serviços comuns, que passarão a denominar-se serviços centrais e que funcionarão no mesmo espaço físico;
- à centralização dos serviços académicos, mantendo serviço de atendimento na UOE;
- à centralização, no serviço de aprovisionamento, dos procedimentos de aquisições comuns e gerais de todas as UO; caberá, todavia, às UO efetuar os procedimentos de aquisição dos seus bens específicos e especializados, bem como agilizar a comunicação com os responsáveis pelas aquisições;
- à centralização, no serviço de património, dos contratos de manutenção dos equipamentos e das instalações e do inventário do património, incluindo os equipamentos dos laboratórios das várias UO, para que se torne possível o planeamento eficaz da sua manutenção, substituição e paradeiro;
- à afetação (temporária ou parcial) dos docentes ao I2A, como forma de racionalização global do serviço docente;
- à desmaterialização, no serviço de recursos humanos, dos procedimentos referentes à área de gestão de recursos humanos;
- à alteração, no serviço de recursos humanos, dos procedimentos de contratação dos docentes a tempo parcial, com o propósito de tornar o processo mais transparente e célere;
- à implementação do QUAR;
- à reativação do software para implementação do Balanced Score Card (BSC).

Esta reorganização de serviços e procedimentos não interferirá com a autonomia na decisão e nas opções de gestão de cada uma das UO no que concerne à sua área de intervenção específica e nos seus procedimentos internos.

Opção estratégica 11: Progressão na Carreira Académica

O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende ser uma instituição de referência no que à formação do corpo docente e não docente diz respeito. Como tal, criará incentivos que fomentem a motivação para que todos os docentes se doutorem, elevando assim o seu status pessoal e, conseqüentemente, o status coletivo da Instituição. No que diz respeito aos não docentes o procedimento deve ser similar, como aliás tem vindo a ser feito, criando condições para que todos os que queiram atingir o grau de licenciado ou de mestre o possam fazer na Instituição ou, quando tal não seja possível por inexistência da área científica que interesse ao profissional e à Instituição, fora da Instituição. Um corpo não docente mais graduado é, em teoria, um corpo não docente mais eficiente.

Opção estratégica 12: Progressão Profissional

O POLITÉCNICO DE COIMBRA promoverá, com base no mérito pessoal e com equidade, independentemente da UO, a progressão profissional de docentes e não docentes. Os serviços disporão de uma hierarquia e ferramentas claras que premeiem a meritocracia. Para tal, será implementada uma nova grelha de avaliação do desempenho de docente do POLITÉCNICO DE COIMBRA que visa atingir os objetivos estratégicos do POLITÉCNICO DE COIMBRA, bem como, será reavaliada as metodologias de implementação do SIADAP.

Opção estratégica 13: Internacionalização

A internacionalização é uma aposta clara do POLITÉCNICO DE COIMBRA e será operacionalizada para além da rede de parceiros Erasmus e da captação de alunos internacionais. O POLITÉCNICO DE COIMBRA irá potenciar as sinergias, contactos e protocolos já existentes, e.g. rede Erasmus, em todas as suas UO com diversos parceiros internacionais, que permitam, além da reciprocidade de intercâmbio de estudantes, docentes e não docentes, alavancar também projetos de intervenção e de investigação pela integração de docentes/investigadores em redes internacionais de áreas científicas específicas. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende ver significativamente incrementado o número de estudantes *outgoing*, bem como o número de mobilidades *incoming*. Para tal, desenvolverá um conjunto de atividades de melhor acolhimento que visem atenuar as dificuldades dos nossos estudantes quando, temporariamente, entram ou saem da Instituição. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende igualmente promover ações efetivas que conduzam a uma melhor e efetiva integração de estudantes internacionais *incoming* pela implementação de medidas de acolhimento adequadas, nomeadamente recorrendo aos nossos estudantes para acompanharem os internacionais *incoming* nos primeiros dias de estada no na nossa Instituição e cidade.

Opção estratégica 14: Investigação

O POLITÉCNICO DE COIMBRA inclui na sua estratégia de curto e médio prazo o fomento da ligação à comunidade através da investigação, mas também através da partilha cultural, da prestação de serviços e da inserção da Instituição nas redes locais, regionais, nacionais e internacionais que aumentem as oportunidades e rentabilizem a muita competência disponível na Instituição. No tocante à investigação, o I2A apresenta-se como uma UO do POLITÉCNICO DE COIMBRA, aglutinadora de interesses científicos e motor da conceção de projetos de investigação e de prestação de serviços à comunidade. Importa, por isso, dotá-lo de uma organização e estrutura internas que o catapultem para um patamar de excelência, de modo a ser reconhecido como tal pelas entidades do Sistema Científico e Tecnológico Nacional (SCTN) e internacional. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende potenciar a investigação financiada, o número de publicações, o número de citações, o número de patentes, etc., alocando, para tal, mais recursos humanos - docentes/investigadores - ao I2A. Esta alocação será consequência do processo de otimização da distribuição do serviço docente e/ou da oferta formativa. Adicionalmente, o POLITÉCNICO DE COIMBRA criará o estatuto de investigador que libertará, parcial ou totalmente, os docentes da sua carga de serviço docente em função da correspondente participação em projetos financiados ou de prestação de serviços. Este estatuto visa não só premiar o mérito, mas também gerar mais impulsionadores da prática de investigação no POLITÉCNICO DE COIMBRA, que ajudarão a instituição a fazer o caminho da e para a ciência. O POLITÉCNICO DE COIMBRA pretende ainda promover a investigação colaborativa intra e interinstitucional e inter e transdisciplinar pela integração de entidades externas, e.g., entidades empregadoras, câmaras municipais, associações empresariais e restante tecido empresarial dos diferentes setores da região na identificação e resolução de problemas, bem como na difusão e transferência de conhecimentos como junto da comunidade, facilitando os processos de desenvolvimento cultural, social, económico e sustentável.

Opção estratégica 15: Inserção na comunidade

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, inerente à sua missão, a obrigação de ser um parceiro regional de referência no contexto territorial, cultural, social e económico onde se insere, nomeadamente pela formação dos jovens que ingressam no ensino superior e escolhem o IPC ou pela qualificação ou requalificação de quadros das empresas da região, onde mais e melhores competências significam maior e/ou melhor empregabilidade. Todavia, é determinante que o POLITÉCNICO DE COIMBRA assuma um papel diferenciador na geração de valor e serviços aos seus parceiros regionais, estejam eles relacionados com o setor primário, secundário ou terciário da economia. O POLITÉCNICO DE COIMBRA irá criar um serviço de ligação à comunidade que lhe permita assumir um compromisso de parceria com os diferentes atores de todos os setores da economia da região, os quais, por sua vez, contribuirão para a divulgação e disseminação do conhecimento produzido no POLITÉCNICO DE COIMBRA. Adicionalmente, será desenvolvida uma estratégia integrada que responda às necessidades de formação específica de cada área territorial. O POLITÉCNICO DE COIMBRA irá criar no seu portal online, e nos

respetivos portais das UO's, um espaço de ligação à comunidade a fim de obter Sugestões/Reconhecimentos/Críticas.

A incorporação de princípios de responsabilidade social é um domínio importante na vida das instituições de ensino superior, através do qual a interação do meio académico com a comunidade envolvente pode ser promovida. Em particular, sendo as instituições de ensino superior elementos centrais na produção, sistematização e disseminação de conhecimento e na formação de profissionais com interferência ativa na sociedade, a sua contribuição no domínio da responsabilidade social assume especial relevância. O desenvolvimento de uma atuação socialmente responsável por parte das instituições de ensino superior resulta da contribuição e complementaridade de inúmeros aspetos, recentemente sistematizados no livro verde "Responsabilidade social e instituições de ensino superior" (ORSIES, 2018). Com base nesta sistematização foram apresentadas recomendações que se encontram organizadas em quatro áreas principais: campus socialmente responsável; formação pessoal e profissional dos estudantes e relação com Alumni; gestão socialmente responsável da produção e difusão do conhecimento; e participação social na comunidade. O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume, para o fomento da dimensão da responsabilidade social, o compromisso com a integridade da sua atuação de acordo com as quatro áreas atrás identificadas e que expressa publicamente através do seu Código de Boas Práticas disponível no portal SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA (<https://sig.ipc.pt>).

4. O SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE (SIGQ) DO POLITÉCNICO DE COIMBRA

O POLITÉCNICO DE COIMBRA tem, com a atual Presidência, como objetivo estratégico de crucial importância para a Instituição, a implementação de uma política de qualidade que norteie o seu percurso pelos caminhos da excelência. O fomento de uma cultura interna de qualidade implícita e explícita que tornará visível a toda a comunidade interna as mais valias que os processos de avaliação e monitorização do trabalho podem trazer para a melhoria contínua de processos e procedimentos e da notoriedade da instituição no seu todo.

Para lograr este propósito é necessário que os órgãos de gestão do POLITÉCNICO DE COIMBRA estejam munidos de elementos mensuráveis que lhe permitam tomadas de decisão e implementação de políticas que promovam o crescimento com qualidade e de qualidade da Instituição. É esta a missão do sistema interno de garantia da qualidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA, o qual se encontra documentado, para que seja do conhecimento de todos.

A estrutura documental do SIGQ encontra-se hierarquizado da seguinte forma:

Tabela 4- Estrutura documental do SIGQ.

Nível 1	Opções Estratégicas e Plano de Ação para o Quadriénio Planos de Atividades Anuais Legislação Estatutos Manual da Qualidade
Nível 2	Macroprocessos Processos Subprocessos Regulamentos Orientações Técnicas Normas técnicas
Nível 3	Registos

4.1. Normas, Legislação e Outras Referências de Suporte

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assume o seguinte conjunto de legislação, normas, padrões e recomendações, nacionais e internacionais, como a base do seu SIGQ:

Legislação Nacional

- Lei nº 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES);
- Lei nº 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RIAES);
- Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro – Estabelece o sistema integrado de gestão do desempenho na administração pública.

Politécnico de Coimbra

- Estatutos do POLITÉCNICO DE COIMBRA (2018);
- Regulamento Interno dos Serviços Centrais (2018);
- Estatutos das Unidades Orgânicas do POLITÉCNICO DE COIMBRA.

A3ES

- Manual Para o Processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2017);
- Manual Para o Processo de Auditoria - Auditoria a Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016);
- Referências para os sistemas de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (2016).

ENQA

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015).

NP

- NP EN ISO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão.
- Livro Verde sobre Responsabilidade Social e Instituições do Ensino Superior, ORSIES (2018).

4.2. Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ)

4.2.1. Estrutura Organizativa e Responsabilidades

O POLITÉCNICO DE COIMBRA assenta o modelo organizacional do seu SIGQ na intervenção dos distintos órgãos estatutários e dos múltiplos atores que integram a comunidade académica e que se constituem nos diversos níveis organizacionais e com diferentes graus de responsabilidade, sendo descrito na Tabela 5, as responsabilidades com impacto no SIGQ.

Tabela 5-Identificação da estrutura organizacional e as respetivas responsabilidades que lhe estão associadas.

Órgão / Função	Responsabilidades
POLITÉCNICO DE COIMBRA	
Conselho Geral	<p>Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do presidente.</p> <p>Aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial.</p> <p>Aprovar a criação, transformação ou extinção de unidades ou subunidades orgânicas.</p> <p>Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição.</p> <p>Aprovar a proposta de orçamento.</p> <p>Aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único.</p> <p>Fixar as propinas devidas pelos estudantes.</p> <p>Propor ou autorizar, conforme disposto na lei, a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito.</p> <p>Aprovar o estatuto disciplinar do estudante do IPC.</p>
Presidente do IPC	<p>Elaborar o Plano Estratégico de médio prazo e plano de ação (para o quadriénio).</p> <p>Elaborar as linhas gerais de orientação da Instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial.</p> <p>Identificar os objetivos estratégicos para o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR – SIADAP 1).</p> <p>Elaborar o plano e relatório anuais de atividades e orçamento anual.</p> <p>Orçamento e contas anuais consolidados, acompanhadas do parecer do fiscal único.</p> <p>Aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição e de operações de crédito, ficando obrigatoriamente estas propostas sujeitas ao parecer prévio das unidades orgânicas relativamente ao património afeto às mesmas.</p> <p>Criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas, ouvido o conselho consultivo.</p> <p>Propinas devidas pelos estudantes.</p> <p>Aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos mediante proposta das unidades orgânicas.</p> <p>Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições, mediante proposta do conselho de gestão.</p> <p>Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamentos de avaliação de docentes e discentes, mediante proposta da escola.</p> <p>Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da instituição, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos.</p>

Órgão / Função	Responsabilidades
	<p>Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei.</p> <p>Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas mediante parecer favorável do conselho geral ou, no caso de distinções de carácter científico, dos conselhos técnico-científicos das escolas com atividade de ensino principal nessa área científica.</p> <p>Instituir prémios escolares depois de parecer favorável do conselho geral.</p> <p>Homologar as eleições e designações dos membros dos órgãos de gestão das unidades orgânicas com órgãos de governo próprio, só o podendo recusar com base em ilegalidade, e dar -lhes posse.</p> <p>Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes das unidades orgânicas sem órgãos de governo próprio.</p> <p>Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, o administrador e os dirigentes dos serviços da instituição.</p> <p>Exercer o poder disciplinar, em conformidade com o disposto na lei, em relação aos funcionários e estudantes das unidades orgânicas sem autonomia de gestão e aos funcionários dos serviços da presidência.</p> <p>Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição.</p> <p>Homologar os estatutos das unidades orgânicas e aprovar os regulamentos previstos na lei e nos estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar das unidades orgânicas, no âmbito das suas competências próprias.</p> <p>Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos.</p> <p>Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição.</p> <p>Comunicar ao ministro da tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas.</p> <p>Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição e nas suas unidades orgânicas.</p> <p>Aprovar o Manual da Qualidade</p> <p>Superintender sobre o Sistema Interno de Garantia da Qualidade</p>
Vice-Presidente para a Qualidade	<p>Apoiar o Presidente na definição da política institucional e os objetivos para a qualidade.</p> <p>Coordenar e gerir o SIGQ.</p> <p>Apresentar a avaliação anual do desempenho do sistema.</p> <p>Fixar em sede de plano de atividades as ações necessárias para a concretização e melhoria do SIGQ.</p> <p>Promover uma consciencialização geral para a qualidade e seus requisitos.</p>
Conselho de Gestão	<p>Condução da gestão administrativa, patrimonial e financeira do IPC, bem como a gestão dos recursos humanos.</p> <p>Emitir parecer sobre o Manual da Qualidade.</p> <p>Analisar e deliberar sobre as conclusões dos relatórios de atividades e propor ações de melhoria.</p>
Conselho Consultivo	<p>Emitir parecer sobre proposta de plano estratégico do IPC.</p> <p>Emitir parecer sobre as linhas gerais de orientação do IPC, nos planos, científico, pedagógico e de investigação e desenvolvimento.</p> <p>Emitir parecer sobre criação, transformação ou extinção de unidades de investigação e desenvolvimento.</p> <p>Emitir parecer sobre a fixação de vagas para admissão de alunos nos cursos de licenciatura.</p> <p>Emitir parecer sobre a criação, suspensão, extinção e avaliação de cursos.</p>

Órgão / Função	Responsabilidades
	<p>Emitir parecer sobre o estabelecimento de acordos de cooperação ou associação com outras unidades de investigação e desenvolvimento.</p> <p>Emitir parecer sobre a mobilidade de docentes.</p> <p>Emitir parecer sobre o sistema de avaliação de docentes;</p> <p>Emitir parecer sobre todos os assuntos de natureza técnico-científica que lhe sejam submetidos pelo presidente.</p> <p>Emitir parecer sobre as normas para harmonização técnico-científica e pedagógica do IPC;</p> <p>Emitir parecer sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas.</p> <p>Emitir parecer sobre as normas gerais sobre a distribuição de serviço docente, de modo a garantir o melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis.</p> <p>Emitir parecer sobre o processo de avaliação do instituto, das escolas, dos cursos, dos docentes e dos alunos. Apreciação e emissão de parecer sobre os Relatórios de Avaliação do Ensino de cada UO.</p> <p>Elaboração de propostas de ações de melhoria da qualidade de ensino.</p> <p>Emissão de parecer sobre as propostas de alteração aos documentos integrantes do macroprocesso 02 – Gestão da Oferta Formativa, do Ensino e das Aprendizagens do SIGQ.</p>
Provedor do Estudante	<p>Apreciar exposições dos estudantes sobre matérias pedagógicas e de ação social.</p> <p>Assegurar a gestão e funcionamento regular do SIGQ.</p> <p>Assegurar o apoio técnico e administrativo aos diferentes intervenientes e responsáveis no SIGQ.</p> <p>Gerir o processo de concretização da garantia da qualidade e da autoavaliação.</p> <p>Assegurar o ajustamento do SIGQ às normas legais e critérios das entidades reguladoras.</p> <p>Estabelecer os macroprocessos e procedimentos do SIGQ.</p> <p>Monitorizar a concretização do SIGQ.</p> <p>Garantir a concretização das tarefas operacionais específicas da gestão da qualidade relacionadas com os requisitos de controlo geral de documentos e registos, auditorias internas, não conformidades, ações corretivas, ações de melhoria e reclamações.</p>
Gabinete da Qualidade (GQ)	<p>Rever o Manual da Qualidade e propor para aprovação do Presidente.</p> <p>Gerir a recolha, sistematização e análise da informação recolhida no âmbito do SIGQ.</p> <p>Gerir a articulação entre os diferentes órgãos intervenientes, bem como com os interlocutores da qualidade nas UO.</p> <p>Apoiar as Unidades Orgânicas na realização da autoavaliação.</p> <p>Apoiar a elaboração dos relatórios de autoavaliação institucional.</p> <p>Outras responsabilidades no âmbito do SIGQ.</p>

UNIDADES ORGÂNICAS DE ENSINO

Assembleia de Representantes	<p>Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição.</p> <p>Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do presidente.</p> <p>Aprovar as linhas gerais de orientação da escola.</p> <p>Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual de atividades e contas da escola; d) Pronunciar -se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo presidente da escola.</p>
-------------------------------------	--

Órgão / Função	Responsabilidades
Presidente	<p>Presidir ao conselho administrativo, dirigir os serviços da escola e aprovar os necessários regulamentos.</p> <p>Aprovar o calendário e horário das tarefas letivas, ouvidos o conselho técnico-científico e o Conselho Pedagógico.</p> <p>Executar as deliberações do conselho técnico-científico e do conselho pedagógico, quando vinculativas.</p> <p>Exercer o poder disciplinar em relação aos funcionários não docentes e docentes e estudantes da escola.</p> <p>Elaborar o orçamento e o plano de atividades, bem como o relatório de atividades e as contas.</p> <p>Elaborar e apresentar à assembleia de representantes as propostas de: i) Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato; ii) Linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico; iii) Plano e relatório anuais de atividades.</p> <p>Propor ao presidente do IPC os valores máximos de novas admissões e de inscrições quando exigido por lei.</p> <p>Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição.</p> <p>Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos; m) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição; n) Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na escola; o) Exercer as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.</p> <p>Organizar e gerir os recursos envolvidos no funcionamento dos cursos que estão a seu cargo, elaborar propostas em relação aos mesmos, bem como zelar pelo bom funcionamento das atividades letivas.</p> <p>Estabelecer os procedimentos e processos alinhados com o SIGQ.</p>
Conselho Técnico-Científico	<p>Apreciar o plano de atividades científicas da escola.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas da instituição.</p> <p>Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do presidente da escola.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados.</p> <p>Pronunciar-se sobre alterações e reestruturações dos planos de estudo dos cursos.</p> <p>Propor ou pronunciar -se sobre a instituição de prémios escolares.</p> <p>Propor ou pronunciar -se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais.</p> <p>Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos.</p> <p>Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.</p>

Órgão / Função	Responsabilidades
Conselho Pedagógico	<p>Analisar e emitir parecer sobre os Relatórios de Avaliação dos Cursos e decidir sobre as propostas dos planos de atuação.</p> <p>Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação.</p> <p>Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes e cursos, a sua análise e divulgação.</p> <p>Propor medidas com vista à qualidade do ensino.</p> <p>Realizar a Avaliação de Desempenho dos Docentes.</p> <p>Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias.</p> <p>Aprovar o Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos, proceder à sua revisão e verificar o seu cumprimento.</p> <p>Pronunciar-se sobre o regime de prescrições.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação, de ciclos de estudo e sobre propostas de organização e alteração dos planos dos ciclos de estudo ministrados.</p> <p>Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da escola ou da instituição.</p> <p>Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares.</p>
Departamentos	<p>Promover a qualificação e atualização dos docentes do departamento.</p> <p>Promover a internacionalização do corpo docente e o intercâmbio com instituições estrangeiras congêneres.</p> <p>Propor a criação e reestruturação de cursos.</p> <p>Propor alterações a planos de estudo.</p> <p>Elaborar o relatório anual e o plano de atividades.</p>
Unidade de Investigação	<p>Promover o desenvolvimento de investigação científica fundamental e aplicada, assegurando padrões de qualidade internacionalmente reconhecidos.</p> <p>Promover a internacionalização das suas atividades.</p> <p>Elaborar o relatório anual e o plano anual de atividades.</p>
Interlocutores da Qualidade nas UO	<p>Dinamizar as práticas da qualidade dentro da sua unidade, promovendo a implementação da política da qualidade e o cumprimento dos respetivos objetivos, tendo por base a missão, visão e política da qualidade do POLITÉCNICO DE COIMBRA.</p> <p>Manter a monitorização permanente sobre os assuntos da qualidade na sua unidade, garantindo que eventuais situações de não conformidade são registadas e comunicadas ao GQ.</p> <p>Assegurar que a documentação de suporte à garantia da qualidade é identificada e mantida atualizada pela Unidade, reportando essa informação de forma periódica ao GQ.</p> <p>Participar nas reuniões de coordenação promovidas pelo GQ.</p> <p>Acompanhar as auditorias internas realizadas na sua Unidade, colaborando com o GQ na implementação de eventuais ações de melhoria decorrentes dessas auditorias.</p>

4.2.2. Partes interessadas (internas e externas)

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, para além dos estruturantes atrás identificados, no sentido de garantir que todos os processos da Instituição dão resposta às suas necessidades e expectativas, destacando entre os parceiros externos os antigos estudantes, promovendo o seu envolvimento em processos de discussão sobre as competências que potenciam o emprego dos atuais estudantes, sobre parcerias entre professores, investigadores e empresas, assim como sobre necessidades do mercado de trabalho. O POLITÉCNICO DE COIMBRA identifica, monitoriza e revê, de forma sistemática, a informação referente às partes interessadas e os seus níveis de participação no SIGQ, conforme se apresenta na Tabela seguinte:

Tabela 6 - Participação de parceiros no SIGQ.

Parceiro	Participação nos processos de garantia da qualidade	Tipo de Métrica	Participação em órgãos com impacto no SIGQ
INTERNOS			
Docentes	Membro da equipa de Auditores Internos	Inquérito sobre a perceção dos docentes sobre o processo de ensino/aprendizagem	Conselho Geral
	Elaboração dos RUC's		Conselho de Gestão
	Avaliação dos ciclos de estudos no âmbito dos processos de avaliação pela A3ES e no âmbito do MP de avaliação do desempenho formativo do POLITÉCNICO DE COIMBRA		Conselho Consultivo
	Participação na avaliação das UO's	Inquérito aos colaboradores	Assembleia de Representantes
	Processo de criação e alteração de cursos		Presidência UO's
		Conselho Pedagógico	
		Conselho Técnico-Científico	
		Órgãos de Departamento	
		Direção de Curso	
		Coordenação de Áreas Científicas	
Profissionais Não Docentes	Membro da equipa de Auditores Internos	Inquérito aos colaboradores	Conselho Geral
	Conceção de ferramentas e aplicações de apoio ao SIGQ		Conselho de Gestão
	Registo e tratamento de dados		Assembleia de Representantes
	Descrição e manutenção de procedimentos e processos		
Estudantes	Membro da equipa de Auditores Internos	Inquérito aos Novos Estudantes	Conselho Geral
	Participação na elaboração dos relatórios de curso	Inquérito sobre a perceção dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem	Assembleia de Representantes
			Conselho Pedagógico
EXTERNOS			

Parceiro	Participação nos processos de garantia da qualidade	Tipo de Métrica	Participação em órgãos com impacto no SIGQ
Candidatos estudantes	(Não se aplica)	Inquérito aos Novos Estudantes	(Não se aplica)
Diplomados	Avaliação dos ciclos de estudos no âmbito dos processos de avaliação pela A3ES e no âmbito do MP de avaliação do desempenho formativo do POLITÉCNICO DE COIMBRA Processo de criação e alteração de cursos	Inquéritos sobre empregabilidade e situação profissional	Rede ALUMNI
Empregadores /Empresas	Avaliação dos ciclos de estudos no âmbito dos processos de avaliação pela A3ES e no âmbito do MP de avaliação do desempenho formativo do POLITÉCNICO DE COIMBRA Processo de criação e alteração de cursos	Inquérito aos Empregadores	Conselho Geral
Entidades Externas	(Não se aplica)	(Não se aplica)	Conselho Geral
Entidades Parceiras	(Não se aplica)	Indicador: nº de protocolos celebrados	Conselho Geral
Fornecedores	Cumprimento de requisitos contratuais Avaliação de fornecedor	Indicadores de execução	(Não se aplica)

4.2.3. Modelo Sistémico do SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA: ABORDAGEM POR PROCESSOS

O SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA abrange de forma sistémica todas as suas atividades relevantes, incidindo nos diversos macroprocessos da missão institucional, identifica e relaciona todos os recursos utilizados, bem como todas as partes interessadas e intervenientes, conforme descrito infra. O SIGQ é constituído por um conjunto de processos que interagem entre si, e se distribuem em três níveis: macroprocessos; processos e subprocessos.

Os macroprocessos e processos do SIGQ do IPC estão alinhados com os referenciais da A3ES, concretizam a política da qualidade do IPC e assentam na abordagem do ciclo PDCA - Plan, Do, Check, Act - o que garante um compromisso com a melhoria contínua do sistema e, consequentemente, da Instituição.

NECESSIDADES E EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS – INTERNAS E EXTERNAS

1. MACROPROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E GARANTIA DA QUALIDADE

O macroprocesso de gestão estratégica e garantia da qualidade define o compromisso e responsabilidade da gestão do POLITÉCNICO DE COIMBRA com o estabelecer e concretizar as orientações estratégicas para o quadriénio. Este macroprocesso para além de incluir a metodologia de planeamento global das atividades, integra também as atividades de governação da Instituição com natureza cíclica anual, bem como as metodologias de melhoria contínua, como resume o quadro abaixo.

MACROPROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E GARANTIA DA QUALIDADE

Gestão e Estratégica	Governação - Planeamento e Gestão de Atividades	Garantia da Qualidade
Plano Estratégico de médio prazo e plano de ação (para o quadriénio);	Plano Anual de Atividades e Orçamento	QUAR
Linhas gerais de orientação da Instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial.	Relatório Anual de Atividades e Contas	Relatórios de monitorização de indicadores (BSC)
	Deliberações dos órgãos de gestão	Auditorias Internas
	Difusão das deliberações dos órgãos de gestão	Correção / Melhoria Contínua

2. MACROPROCESSOS NUCLEARES

Os macroprocessos nucleares representam as componentes fundamentais da execução da missão do POLITÉCNICO DE COIMBRA, tendo como objetivo central a garantia de que a atuação da Instituição acrescenta valor aos seus estudantes, funcionários docentes e não docentes e restantes partes interessadas. Estes macroprocessos decorrem do macroprocesso de gestão estratégica, utilizam os recursos disponibilizados pelos macroprocessos de suporte e são o garante da qualidade no ensino e aprendizagem, da investigação, da interação com a sociedade e da internacionalização, conforme apresentado, resumidamente, no quadro:

MACROPROCESSOS NUCLEARES

Ensino e aprendizagem				Investigação	Interação com a comunidade	Internacionalização
Percurso académico do estudante	Criação, alteração e acreditação de ciclos de estudos (CE)	Atividade Pedagógica	Monitorização do Ensino e Aprendizagem			
Oferta formativa	Criação, alteração e extinção de CE	Planeamento de serviço docente	Abordagem multinível:	Produção científica e candidaturas a projetos	Promoção do empreendedorismo	Internacionalização do ensino
Candidatura, admissão e inscrição	Avaliação e acreditação de CE	Práticas pedagógicas	UC	Promoção das atividades científicas	Prestação de serviços/consultoria	Acordos e protocolos
Graus e títulos	Certificação de CE	Avaliação e desempenho	CE	Financiamento da investigação	Formação à medida	Mobilidade de estudantes, docentes e não docentes
Integração / inserção dos diplomados e acompanhamento do percurso profissional / Estágios	Monitorização		UO	Monitorização e avaliação das atividades de investigação	Atividades de difusão de cultura científica	Internacionalização da investigação
					Rede Alumni	

3. MACROPROCESSOS DE SUPORTE

Os macroprocessos de suporte são fundamentais para que os macroprocessos nucleares sejam realizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os padrões europeus e/ou internacionais, os referenciais e os requisitos legais aplicáveis. Contemplam todos os processos necessários à gestão e provisão de recursos, designadamente: recursos humanos, recursos materiais e serviços.

MACROPROCESSOS DE SUPORTE

Recursos Humanos	Gestão Orçamental e Financeira	Aprovisionamento	Comunicação e Imagem	Informação e Documentação	Sistemas de Informação
Infraestruturas físicas e equipamentos		Infraestruturas informáticas e de comunicação		Responsabilidade Social	

SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS – INTERNAS E SEXTERNA

Os processos necessários à adequada realização das atividades e respetiva monitorização encontram-se identificados e documentados (<https://sig.ipc.pt/>).

Cada documento do SIGQ deve ser referenciado do seguinte modo:

- Referência do tipo de documento:
 - a) Macroprocesso: MP (Numeração por ordem crescente dos MP)
 - b) Processo: P (Mantém a numeração do MP em que se integra e adiciona, por ordem crescente, nova numeração)
 - c) Subprocesso: SP (Mantém a referência numérica do P em que se integra e adiciona, por ordem crescente, nova numeração)
 - d) Regulamento: R
 - e) Orientação Técnica: OrT
- Exemplos:

Macroprocesso de Gestão Estratégica e Garantia da Qualidade – MP_01.0

Processo de Gestão da Informação – P_01.06_00 (Processo de Gestão da Informação 06, no âmbito do macroprocesso 01, na edição 0)

Os regulamentos e Orientações Técnicas serão numeradas por ordem sequencial relativa à data de aprovação e farão referência à edição começando em 0. Todos os documentos deverão conter, ainda, um campo para a data de aprovação do documento bem como um campo específico para a assinatura ou rubrica de aprovação do documento. Os regulamentos sujeitos a publicação em Diário da República (DR) não obedecem a nenhuma regra documental sendo a sua aprovação garantida pela emissão de um Despacho do Presidente e a sua numeração associada à do Despacho publicado em DR. Sempre que um regulamento não for alvo de publicação em Diário da República deverá obedecer às regras estipuladas para a gestão da documentação do SIGQ do POLITÉCNICO DE COIMBRA. Todos os registos decorrentes de atividades reguladas pelo SIGQ deverão apresentar no rodapé a referência do documento (Macroprocesso, processo, regulamento, norma técnica) que determina a sua existência e controlo.