

Manual da Qualidade

Código	Data de elaboração	Data de revisão	Número de revisão
MQ/01	17-11-2011	13-04-2015	03



IPG

Politécnico
|da|Guarda

Polytechnic
of Guarda

**MANUAL DA QUALIDADE
DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Aprovação do Manual da Qualidade.....	3
1.2. Âmbito	5
1.3. Definições, siglas e abreviaturas.....	7
1.4. Estrutura do Manual da Qualidade.....	8
1.5. Revisão e distribuição do Manual da Qualidade.....	9
2. RESENHA HISTÓRICA	10
3. ORGANIZAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA	14
3.1. Organização institucional	14
3.2. Competências e órgãos do Instituto Politécnico da Guarda	14
3.2.1. Conselho Geral.....	15
3.2.2. Presidente	16
3.2.3. Conselho de Gestão	19
3.2.4. Conselho Superior de Coordenação.....	19
3.2.5. Conselho para a Avaliação e Qualidade.....	20
3.2.6. Provedor do Estudante	21
3.3. Órgãos de governo das Unidades Orgânicas do IPG.....	21
3.4. Equipa dirigente do IPG, serviços e respetivo organograma.....	21
3.4.1. Serviços e Coordenação	22
3.4.1.1. Direção dos Serviços Administrativos	22
3.4.1.2. Direção dos Serviços Académicos	23
3.4.1.3. Direção dos Serviços Técnicos.....	23
3.4.1.4. Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais.....	24
3.4.1.5. Gabinete de Avaliação e Qualidade	25
4. POLÍTICA DA QUALIDADE	27
5. MISSÃO, VISÃO E VALORES	28
5.1. Missão.....	28
5.2. Visão	28
5.3. Valores.....	28

6. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS PARA A POLÍTICA DE QUALIDADE	30
6.1. Objetivos.....	30
6.2. Estratégias.....	31
7. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE.....	33
7.1. Âmbito e objetivos	33
7.2. Estruturas e níveis de responsabilidade.....	33
7.3. Metodologia.....	38
7.4. Mapa de processos	40
7.4.1. Garantia da qualidade do Ensino/Aprendizagem	40
7.4.2. Garantia da qualidade da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Tecnologia	41
7.4.3. Garantia da qualidade da oferta formativa	43
7.4.4. Internacionalização	44
7.4.5. Gestão de recursos humanos.....	45
8. GRUPOS DE INTERESSE.....	47
8.1. Estudantes.....	47
8.2. Entidades parceiras no âmbito da realização de práticas profissionais e estágios.....	47
8.3. Entidades que recorrem ao IPG com vista à contratação de serviços especializados.....	48
8.4. Fornecedores.....	48
8.5. Comunidade	48
9. SISTEMA DE INFORMAÇÃO E INFORMAÇÃO PÚBLICA	50
9.1. Sistema de informação	50
9.2. Informação pública	51
10. MONITORIZAÇÃO DO SIGQ-IPG.....	53
11. ANEXOS.....	54
11.1. Alterações ao Manual da Qualidade.....	54
11.2. Lista de quadros	54

1. INTRODUÇÃO

1.1. Aprovação do Manual da Qualidade

O *Manual da Qualidade* (MQ) do Instituto Politécnico da Guarda, adiante designado IPG, consiste num conjunto de elementos interrelacionados através dos quais a instituição gere, de forma planificada, a sua política da qualidade em busca da satisfação dos seus *clientes*, com enfoque na melhoria contínua dos serviços que presta. Entre estes elementos, destacam-se os seguintes:

- Estratégia da Instituição;
- Estrutura organizacional da Instituição;
- Processos implementados;
- Documentos que constituem evidências e suporte base para a tomada de decisões na Instituição;
- Recursos necessários para desenvolver os serviços prestados.

Para a sua realização foram observadas as recomendações e as disposições constantes nos seguintes documentos:

- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, European Association for Quality Assurance in Higher Education (2009);
- *Quality Assurance of Higher Education in Portugal*, European Association for Quality Assurance in Higher Education (2006);
- *Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade*, da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Sérgio Machado dos Santos (2009);
- *Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES)*, baseado na lei n.º 38/2007 de 16 de agosto e consequentes alterações;
- *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)*, aprovado pela Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro e consequentes alterações;

- *Documentos emanados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, instituídos pelo Decreto-lei n.º 369/2007;*
- *Glossário da A3ES;*
- *Sistemas Internos de Garantia da Qualidade – Nas agências de avaliação e acreditação, de Sérgio Machado dos Santos, para a A3ES (2011).*

Considerando que:

- A implementação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) é um objetivo estratégico da Instituição;
- A *Declaração Pública da Política de Qualidade do IPG e Manual da Qualidade* são documentos definidores do SIGQ do IPG (SIGQ-IPG);
- No plano estratégico do IPG para o quadriénio 2011-2014, apresenta-se como objetivo estratégico o desenvolvimento de uma cultura de avaliação e qualidade e que, para isso, deverá ser criada uma estrutura central de certificação e qualidade e a implementação do SIGQ-IPG;
- O Conselho para a Avaliação e Qualidade, e respetivo Gabinete, encontram-se já criados e a desenvolver atividade;
- Procedeu-se internamente à discussão e recolha de contribuições e sugestões;
- Esta versão do *Manual da Qualidade* do Instituto Politécnico da Guarda foi aprovada, em reunião do Conselho para a Avaliação e Qualidade, no dia 17 de novembro de 2011.

Ao abrigo da alínea s) do artigo 40.º dos Estatutos do IPG, publicados através do despacho normativo n.º 48/2008 da 2.ª Série do Diário da República de 4 de setembro, homologo o *Manual da Qualidade* em anexo, que constituirá o documento definidor do SIGQ-IPG.

IPG, 13 de abril 2015

O Presidente do IPG


(Constantino Mendes Rei)

1.2. Âmbito

A garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES) não é uma preocupação exclusivamente europeia. Em todo o mundo, há um interesse crescente na qualidade e nos seus padrões que se reflete, quer no rápido crescimento do ensino superior, quer nos custos de financiamento do setor público e do setor privado.

Assim, se a Europa anseia ser uma das economias, baseadas no conhecimento, mais dinâmicas do Mundo (Estratégia de Lisboa), as IES têm de demonstrar a sua qualidade, designadamente dos seus programas educativos e graus e, ao mesmo tempo, assegurar e demonstrar essa mesma qualidade.

Os padrões e as orientações europeias para a garantia da qualidade estabelecem que as IES devem dispor de uma política e procedimentos para a garantia da qualidade, designadamente dos seus programas e graus. Para alcançar estes padrões, as IES devem desenvolver e implementar uma estratégia de qualidade para a melhoria contínua. Estabelecem, ainda, que a estratégia, política e procedimentos referidos devem ter um estatuto formal, estar publicamente disponíveis e prever um papel relevante para os estudantes e outros parceiros como as entidades empregadoras.

Neste sentido, as políticas e os procedimentos formais proporcionam um quadro de referência no âmbito do qual as IES desenvolvem e monitorizam a eficácia dos seus sistemas de garantia da qualidade. Ajudam, igualmente, no estabelecimento de uma confiança pública na autonomia institucional. As políticas contêm as declarações de intenção e os principais meios para a prossecução da qualidade a alcançar.

A orientação procedimental pode dar informação mais detalhada sobre as formas de implementação da política e fornecer um ponto de referência útil para quem necessite de conhecer os aspetos práticos para a execução dos procedimentos.¹

¹ ENQA - *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, Part 1 – “Policy and procedures for quality assurance”, 2009, Helsinki.*

A declaração de política deverá, expectavelmente, incluir:

- A relação entre o ensino e a investigação aplicada no IPG;
- A estratégia do IPG para a qualidade e respetivos padrões de qualidade;
- A organização do sistema interno de garantia da qualidade;
- As responsabilidades das Unidades Técnico-Científicas, Escolas e outras Unidades organizacionais e pessoas, em relação à garantia da qualidade;
- O envolvimento de estudantes no processo de garantia da qualidade;
- As formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

O SIGQ-IPG tem por base, naturalmente, estes padrões europeus, bem como os também preconizados pela A3ES nos seus diversos referenciais, apresentando os seguintes documentos de referência:

- **Declaração Pública da Política de Qualidade do IPG:** documento onde é definido o compromisso do IPG para com os princípios da avaliação e qualidade;
- **Programa de Ação e Linhas Estratégicas para Implementação de um Sistema Interno de Garantia de Qualidade (SIGQ-IPG) no Ensino no IPG:** documento aprovado no Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ), em 27 de janeiro de 2010, no qual o IPG se propõe, de uma forma responsável, garantir a implementação deste sistema;
- **SIGQ-IPG do Ensino no IPG - Orientações para a Implementação do Subsistema de Garantia de Qualidade das Unidades Curriculares:** documento no qual são definidas as linhas de atuação, ao nível do ensino, em termos de avaliação e qualidade;
- **Manual da Qualidade:** documento no qual são definidas as formas de organização e funcionamento do sistema, nomeadamente, a forma como a estratégia da Instituição se articula com a política e objetivos da qualidade; as competências e relações entre os órgãos de gestão envolvidos na formulação, validação, implementação e melhoria das orientações normativas e dos meios da garantia da

qualidade; os processos, procedimentos e relatórios para a garantia da qualidade nos serviços prestados e na prática da organização;

- **Manual de Geral Procedimentos:** conjunto de protocolos, instruções técnicas, registos e procedimentos regularizados, documentados e codificados, que constituem a base do SIGQ-IPG.

1.3. Definições, siglas e abreviaturas

As definições mais importantes são as constantes no glossário da A3ES.

- A3ES Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- CAQ Conselho para a Avaliação e Qualidade
- CI Centro de Informática
- DRH Direção de Recursos Humanos
- DSA Direção dos Serviços Administrativos
- DSACd Direção dos Serviços Académicos
- DST Direção dos serviços Técnicos
- ECTS *European Credit Transfer and Accumulation System*
- ENQA *European Association for Quality Assurance*
- ESECD Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
- ESEnf Escola Superior de Enfermagem
- ESS Escola Superior de Saúde
- ESTG Escola Superior de Tecnologia e Gestão
- ESTH Escola Superior de Turismo e Hotelaria
- ETI Equivalente a Tempo Integral
- FCT Fundação para a Ciência e Tecnologia
- GAQ Gabinete de Avaliação e Qualidade
- GESP Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais
- GIC Gabinete de Informação e Comunicação
- IPG Instituto Politécnico da Guarda

- MQ Manual da Qualidade
- MEC Ministério da Educação e Ciência
- QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização
- RFUC Relatório de Funcionamento da Unidade Curricular
- SIGQ Sistema Interno de Garantia da Qualidade
- UDI Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior
- UC Unidade Curricular

1.4. Estrutura do Manual da Qualidade

A identificação do *Manual da Qualidade* é descrita no cabeçalho pela sigla MQ/XX-YY, em que XX indica o número da edição e YY o número da revisão em vigor. Na capa do MQ são apresentadas as datas da elaboração e da revisão, bem como o n.º da revisão.

No rodapé de cada página, é igualmente apresentado o n.º da página e a entidade responsável pela sua elaboração.

O *Manual da Qualidade* aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- Resenha histórica sobre o IPG e as suas Unidades Orgânicas;
- Organização do IPG, em termos das suas estruturas, competências e órgãos;
- Política de Qualidade do IPG, conforme definida no documento *Declaração Pública da Política de Qualidade do IPG*;
- Missão, visão e valores do IPG, tal como definidos no documento *Plano Estratégico do IPG para os anos 2011 a 2014*;
- Objetivos e estratégias para a política de qualidade;
- Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, onde se definem o âmbito e os objetivos, as competências dos órgãos em termos operacionais do SIGQ-IPG e se abordam, resumidamente, os principais processos do sistema;
- Grupos de interesse e respetiva divulgação de informação;
- Monitorização do SIGQ-IPG;
- Sistema de informação.

1.5. Revisão e distribuição do Manual da Qualidade

O MQ é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, sob proposta de um membro do CAQ ou grupo de interesse, sendo aprovado pelo CAQ e homologado pelo Presidente do IPG.

O MQ pode ser revisto na globalidade ou individualmente por capítulos específicos.

Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a 01. Nas revisões 02 e seguintes, é preenchido o quadro do anexo 1, com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior.

A distribuição de cópias do MQ é controlada pelo GAQ. Todas as cópias impressas são consideradas cópias não controladas. A sua consulta também pode ser feita através da página de internet do IPG.

As cópias controladas são atualizadas sempre que se procede a qualquer revisão.

2. RESENHA HISTÓRICA

Nos termos do art. 1.º dos seus estatutos, o IPG *“é uma instituição de ensino superior de direito público, ao serviço da sociedade, orientada para a produção e difusão do conhecimento, criação, transmissão e difusão da cultura e do saber de natureza profissional, da ciência, da tecnologia e das artes, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental”*.

O projeto de implementar o ensino superior na Guarda remonta à década de 70. Contudo, foi necessário esperar até 1979 para que fosse criada a Escola Superior de Educação, posteriormente integrada no Instituto Politécnico.

Criado em 1980, pelo Decreto-Lei n.º 303/80, de 16 de agosto, o IPG caracteriza-se por ser uma *“pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar”* (art. 3.º dos Estatutos do IPG). Contudo, o IPG só em finais de 1985 veria traçadas as bases da sua implantação definitiva.

Em setembro 1985 iniciou-se o processo de cedência de terrenos, por parte da Câmara Municipal da Guarda e o estudo das várias soluções. Nos meses seguintes procedeu-se ao planeamento e à execução do projeto de adaptação do antigo anexo da Escola Secundária Afonso de Albuquerque, para instalação dos serviços do IPG², plataforma a partir da qual foi sendo projetado o futuro do Politécnico. A solução definitiva da cedência de terrenos foi encontrada, em janeiro de 1986, no local conhecido como Quinta do Zâmbito, numa área hoje ladeada pela Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, ato que seria sancionado pela Assembleia Municipal.

Em 20 de outubro de 1986, iniciaram-se as atividades letivas da Escola Superior de Educação, com os cursos de Educadores de Infância, Professores do Ensino Primário e Professores do Ensino Básico, nas variantes de Educação Física e Educação Musical.

² - Estas funcionavam até essa altura num pequeno apartamento localizado no Centro Comercial de S. Francisco.

Esta Escola Superior teve ainda a seu cargo o processo de formação em serviço, que englobou a profissionalização de professores, pertencentes a vários estabelecimentos de ensino do distrito da Guarda.

A 19 de outubro de 1987 iniciaram-se as aulas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (que funcionou inicialmente no edifício onde está hoje a sede dos Serviços de Ação Social, e onde outrora tinha funcionado a Escola do Magistério Primário, no cruzamento entre a Av. Alexandre Herculano e a Rua Soeiro Viegas) e dois meses depois iniciaram-se as obras conducentes às instalações definitivas do complexo do Instituto Politécnico da Guarda.

O novo edifício da Escola Superior de Educação, na área do atual campus, foi inaugurado a 14 de outubro de 1989.

A importância do ensino superior era perfeitamente reconhecida, daí que cedo tivesse desenhado o alargamento do IPG à cidade de Seia, onde foi aberto, em 1991, um Pólo do Instituto Politécnico da Guarda³.

Os estatutos do Instituto Politécnico da Guarda foram homologados a 25 de outubro de 1994, tendo a sua publicação em Diário da República ocorrido a 25 de novembro desse ano.

A Escola de Enfermagem da Guarda foi criada em julho de 1965, na cidade da Guarda. Pelo Decreto-Lei n.º 480/88, de 23 de dezembro, o Ensino de Enfermagem foi integrado no Ensino Superior Politécnico e em 1989, a Escola de Enfermagem foi convertida em Escola Superior de Enfermagem (ESEnf). No ano de 2001, a ESEnf foi integrada no IPG. Em 2005 a Escola Superior de Enfermagem é convertida em Escola Superior de Saúde, tendo como principal objetivo a abertura de novos cursos na área da saúde. O que de facto veio a acontecer no ano letivo 2005/2006 com a licenciatura Bietápica em Farmácia.

No ano de 1999, foi criada a Escola Superior de Turismo e Telecomunicações, atualmente designada Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH), implementada na cidade de Seia.

³ - Criado pela portaria 456/91, de 28 de maio.

Inicialmente conjugada para as áreas do turismo e telecomunicações, veio posteriormente a vocacionar-se e especializar-se para as áreas do turismo e Hotelaria, sendo atualmente designada de Escola Superior de Turismo e Hotelaria.

O IPG foi um dos primeiros estabelecimentos de ensino superior a ver aprovados os seus estatutos, homologados pelo Despacho Normativo n.º 765/94, publicados em Diário da República, n.º 273, I série-B, de 25 de novembro. Desta forma, ficou constituído juridicamente como pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, científica, pedagógica, administrativa, financeira, disciplinar e patrimonial.

O IPG integra, também, uma unidade orgânica de investigação (Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior - UDI); unidades funcionais de apoio à atividade académica e de serviços à comunidade académica – os Serviços de Ação Social (SAS) e a Biblioteca. Os SAS são os serviços do IPG vocacionados para assegurar as funções da ação social escolar. São dotados de autonomia administrativa e financeira, possuindo, designadamente, autonomia orçamental. Os estatutos do IPG consideram ainda a Unidade de Ensino a Distância (UED), a qual não foi ainda concretizada.

Os novos Estatutos do IPG foram aprovados pelo Despacho Normativo n.º 48/2008, de 4 de setembro. A estrutura orgânica assenta num novo sistema de órgãos (ver organograma na pág. 35), composto por: Conselho Geral; Presidente; Conselho de Gestão; Conselho Superior de Coordenação; Conselho para a Avaliação e Qualidade e Provedor do Estudante.

A oferta formativa do IPG é ministrada em regime presencial (diurno e pós-laboral), abrangendo a formação de 1.º ciclo (licenciaturas), 2.º ciclo (mestrados), pós-graduada e de especialização não conferente de grau académico, pós-secundária não superior (cursos de especialização tecnológica - CET), cursos profissionais superiores (cursos técnicos superiores profissionais - CTeSP) e formação contínua.

Trata-se portanto de uma oferta abrangente e multidisciplinar com cursos em múltiplas áreas do conhecimento.

São também desenvolvidas atividades nos domínios da investigação (quer nas Escolas, quer nas unidades de investigação e desenvolvimento), da transferência e valorização do conhecimento científico e tecnológico, da prestação de serviços à comunidade, de apoio ao desenvolvimento e cooperação em áreas de extensão educativa, cultural e técnica.

Deste modo, o IPG desempenha um papel decisivo na qualificação dos recursos humanos, em diversas áreas do saber, na sua esfera de competências, bem como no desenvolvimento económico, social, científico e cultural da região da Guarda.

Em 2008 com a publicação dos novos estatutos do IPG a Escola Superior de Educação passou a designar-se Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto e a Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia adotou a denominação de Escola Superior de Turismo e Hotelaria. A Escola Superior de Tecnologia e Gestão e a Escola Superior de Saúde mantiveram a mesma designação.

O Instituto Politécnico da Guarda passou a integrar a Unidade de Ensino à Distância (UED), estrutura que tem como finalidade coordenar toda a atividade de formação à distância, em articulação com as demais unidades de ensino e formação, e a Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior (UDI) que coordena toda a atividade de investigação científica e de estudos pós-graduados não conferentes de grau no âmbito do IPG.

3. ORGANIZAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

3.1. Organização institucional

Tendo em vista a concretização da sua missão, bem como a especificidade do contexto social, económico e cultural em que se insere, o IPG está internamente organizado da seguinte forma:

- a) Unidades de ensino e investigação, designadas por Escolas;
- b) Unidades de formação, investigação e desenvolvimento, com ou sem o estatuto de unidade orgânica;
- c) Unidades funcionais de suporte à atividade académica, à atividade de gestão e de serviços à comunidade académica;
- d) Outras unidades, com ou sem o estatuto de unidade orgânica, que venham a ser criadas para a prossecução dos objetivos do Instituto.

Para assegurar a coordenação geral da oferta formativa e do corpo docente e investigador, o IPG organiza-se, vertical e horizontalmente, por áreas de coordenação de ensino, investigação e recursos.

Para assegurar a ação social escolar, o IPG dispõe de Serviços de Ação Social.

O IPG dispõe, ainda, de serviços para o apoio técnico e administrativo permanente, necessário ao bom funcionamento da Instituição e de toda a sua estrutura organizativa.

3.2. Competências e órgãos do Instituto Politécnico da Guarda

Os principais órgãos de governo do IPG são:

- Conselho Geral;
- Presidente;

- Conselho de Gestão;
- Conselho Superior de Coordenação;
- Conselho para a Avaliação e Qualidade;
- Provedor do Estudante

3.2.1. Conselho Geral

O Conselho Geral é o órgão colegial máximo do Instituto Politécnico da Guarda, conforme definido nos seus estatutos, e ao qual compete:

- a) Eleger o seu Presidente, por maioria absoluta, de entre os membros a que se refere a alínea c) do n.º 2 do artigo 15.º dos estatutos do IPG;
- b) Aprovar o seu regimento;
- c) Aprovar as alterações dos estatutos, nos termos dos números 2 a 4 do artigo 68.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro 2007;
- d) Organizar o procedimento de eleição do Presidente do IPG, nos termos da lei, dos estatutos e do regulamento aplicável;
- e) Apreciar os atos do Presidente e do Conselho de Gestão;
- f) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
- g) Desempenhar as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.

Compete ainda ao Conselho Geral, sob proposta do Presidente do IPG:

- a) Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Presidente;
- b) Aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial;

- c) Criar, transformar ou extinguir Unidades Orgânicas;
- d) Aprovar o regulamento aplicável ao processo de eleição do Presidente do Instituto;
- e) Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição;
- f) Aprovar os critérios de distribuição do orçamento pelas diferentes Unidades Orgânicas do Instituto.
- g) Aprovar a proposta de orçamento;
- h) Aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único;
- i) Fixar as propinas devidas pelos estudantes;
- j) Propor ou autorizar, conforme disposto na lei, a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito;
- k) Apreciar e aprovar a proposta de requerimento da transformação do IPG em instituição de ensino superior público de natureza fundacional;
- l) Pronunciar-se, a título consultivo, sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo Presidente.
- m) Ratificar as propostas de nomeação dos diretores das Unidades Orgânicas, nos termos do disposto no artigo 54.º dos estatutos.

3.2.2. Presidente

Conforme definido nos estatutos do IPG, o Presidente é o órgão uninominal que superiormente dirige e representa a instituição, e cujas principais competências são as seguintes:

- 1) Dirigir e representar o Instituto incumbindo-lhe, designadamente:
 - a) Elaborar e apresentar ao Conselho Geral 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;
 - iv.* Orçamento e contas anuais consolidados, acompanhadas do parecer do fiscal único;
 - v.* Aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, e de operações de crédito;
 - vi.* Criação, transformação ou extinção de Unidades Orgânicas;
 - vii.* Propinas devidas pelos estudantes;
 - viii.* Transformação do IPG em instituição de ensino superior público de natureza fundacional, nos termos previstos no artigo 129.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro,
 - ix.* Critérios de distribuição do orçamento pelas Unidades Orgânicas do Instituto.
- b)* Aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos;
- c)* Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições em cada ciclo de estudos em cada ano letivo;
- d)* 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;
- e)* Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da instituição, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;
- f)* Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei;
- g)* Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas;

- h) Instituir prémios escolares;
- i) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os diretores das Unidades Orgânicas;
- j) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, o Administrador do IPG e os dirigentes dos serviços da instituição;
- k) Homologar as eleições dos órgãos de gestão das Unidades Orgânicas de ensino e investigação, só o podendo recusar com base em ilegalidade, e dar-lhes posse;
- l) Exercer o poder disciplinar, em conformidade com o disposto na lei e nos presentes estatutos;
- m) Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição;
- n) Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar das Unidades Orgânicas no âmbito das suas competências próprias;
- o) Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos;
- p) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
- q) Desempenhar as demais funções previstas na lei e nos estatutos;
- r) Comunicar ao ministro da tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas.
- s) Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição e nas suas Unidades Orgânicas;
- t) Representar a instituição em juízo ou fora dele.

3.2.3. Conselho de Gestão

Conforme definido nos estatutos do IPG, o Conselho de Gestão é o órgão que conduz a gestão administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos, sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa.

Compete ainda ao Conselho de Gestão fixar as taxas e emolumentos.

3.2.4. Conselho Superior de Coordenação

Conforme definido nos estatutos do IPG, o Conselho Superior de Coordenação é um órgão com competências próprias no âmbito científico ou técnico-científico e no âmbito pedagógico, possuindo ainda funções de natureza consultiva.

Relativamente às principais competências no domínio científico ou técnico-científico, há a destacar:

- a) Elaboração de propostas de estratégia formativa do IPG;
- b) Elaboração de propostas de orientação estratégica do IPG no domínio da investigação científica, da transferência e valorização do conhecimento e da prestação de serviços à comunidade;
- c) Superintender a gestão científica e cultural do IPG e Escolas Superiores nele integradas;
- d) Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de cursos;
- e) Elaborar, por sua iniciativa, ou pronunciar-se sobre propostas de regulamentos académicos;
- f) Pronunciar-se sobre a estrutura das Unidades Técnico-Científicas (UTC) do IPG previstas no artigo 57.º dos estatutos do IPG;

No domínio das competências pedagógicas:

- a) Articular a fixação dos calendários letivos da formação graduada e pós-graduada;
- b) Propor ao Conselho Geral do IPG programas de qualificação e de atualização científica e pedagógica do pessoal docente.

No âmbito da sua função consultiva, o Conselho Superior de Coordenação pronuncia-se em todos os casos especialmente previstos nos Estatutos do IPG, tendo ou não força vinculativa, conforme expressamente neles se encontrar previsto, e ainda sobre as matérias que lhe sejam submetidas pelo Presidente e pelo Conselho Geral.

3.2.5. Conselho para a Avaliação e Qualidade

Conforme definido nos estatutos do IPG, o Conselho para a Avaliação e Qualidade é o órgão do IPG responsável pelo estabelecimento dos mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do IPG, das suas Unidades Orgânicas, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ao sistema nacional de avaliação e acreditação.

Ao Conselho para a Avaliação e Qualidade compete a definição estratégica das políticas institucionais de avaliação e qualidade a prosseguir pelo IPG, cabendo-lhe, designadamente:

- a) Coordenar todos os processos de autoavaliação e de avaliação externa do desempenho do Instituto, das suas Unidades Orgânicas, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ou não ao sistema nacional de avaliação e acreditação;
- b) Elaborar um plano plurianual com indicação das áreas funcionais que devem ser avaliadas;
- c) Propor normas de avaliação a aplicar e definir padrões de qualidade;
- d) Analisar os processos de avaliação efetuados e elaborar os respetivos relatórios de apreciação.

3.2.6. Provedor do Estudante

Conforme definido nos estatutos do IPG, o Provedor do Estudante desenvolve a sua ação em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços do IPG, designadamente com os Conselhos Pedagógicos de cada uma das Unidades Orgânicas, bem como com as suas Direções.

Ao Provedor do Estudante compete: apreciar as queixas e reclamações dos estudantes, fazer recomendações genéricas no sentido de acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar, e promover a realização de atividades inspetivas aos serviços cujas atividades são vocacionadas para os estudantes.

3.3. Órgãos de governo das Unidades Orgânicas do IPG

Os órgãos de governo das Unidades Orgânicas são:

- *Diretor*: órgão nominal de natureza executiva;
- *Conselho Técnico-Científico*: órgão de natureza técnico-científico;
- *Conselho Pedagógico*: órgão de natureza pedagógica;
- *Unidades Técnico-Científicas (UTC)*: estruturas transversais de coordenação científica e pedagógica de áreas científicas ou conjunto de áreas científicas afins;
- *Conselho Consultivo (da ESTH e ESS)*: órgão de natureza consultiva;
- *Diretor/Coordenador de Curso*: é nomeado pelo Diretor de cada Escola para desempenhar a coordenação funcional de cada curso.

3.4. Equipa dirigente do IPG, serviços e respetivo organograma

O Presidente do IPG é o órgão superior de governação e de representação externa da Instituição e é coadjuvado por dois Vice-Presidentes, um Administrador e um Administrador dos Serviços de Ação Social. Para além desta estrutura, as Unidades Orgânicas de ensino são

lideradas por um Diretor que, por sua vez, é coadjuvado por um Subdiretor. A Unidade Orgânica de Investigação é liderada por um Diretor.

3.4.1. Serviços e Coordenação

De acordo com o respetivo regulamento orgânico, os Serviços Centrais são dirigidos pelo Presidente do IPG que, por sua vez, pode delegar competências, no todo ou em parte, nos Vice-Presidentes e Administrador.

As Direções de Serviços e Chefias de Divisão são dirigidas por pessoal dirigente recrutado nos termos legais. Os restantes serviços são coordenados por pessoal técnico superior, por pessoal docente ou outro expressamente designado para o efeito por despacho do Presidente do IPG. Por despacho do Presidente do IPG, poderão ainda ser estabelecidas dependências hierárquicas e funcionais entre os diferentes serviços e responsáveis e destes perante os órgãos e Unidades Orgânicas do IPG.

Nos termos do artigo 87.º dos Estatutos do IPG, são Serviços Centrais do IPG:

- A Direção de Serviços Administrativos;
- A Direção de Serviços Académicos;
- A Direção de Serviços Técnicos.

3.4.1.1. Direção dos Serviços Administrativos

Os Serviços Administrativos desempenham funções no domínio da administração financeira e patrimonial, do pessoal e do expediente geral e arquivo e integram vários setores responsáveis por assegurar a gestão corrente do IPG, permitindo a máxima eficiência e eficácia no tratamento de todos os processos administrativos da Instituição. Os Serviços Administrativos são coordenados e dirigidos por um Diretor de Serviços contratado nos termos da legislação em vigor.

A Direção de Serviços Administrativos integra a Divisão Financeira e a Divisão de Recursos Humanos.

A Divisão Financeira é constituída pelos seguintes setores:

- Contabilidade;
- Gestão Financeira, Orçamental e de Projetos;
- Património, Aprovisionamento e Tesouraria.

A Divisão de Recursos Humanos, com atribuição no domínio do pessoal, é coordenada por um Chefe de Divisão, a contratar nos termos da legislação em vigor, e engloba os seguintes sectores:

- Administração de Pessoal;
- Gestão e Formação de Pessoal;
- Expediente e Arquivo e Serviços Auxiliares.

3.4.1.2. Direção dos Serviços Académicos

Os Serviços Académicos do IPG têm por missão a gestão administrativa e académica dos processos que afetam a vida académica do estudante, desde a fase da sua inscrição e matrícula até à finalização dos estudos de primeiro ou segundo ciclo, garantindo elevados níveis de qualidade do serviço e rapidez nas respostas às solicitações. Os Serviços Académicos são coordenados e dirigidos por um Diretor de Serviços contratado nos termos da legislação em vigor. A Direção dos Serviços Académicos integra as secções de formação inicial e formação pós-graduada.

3.4.1.3. Direção dos Serviços Técnicos

Os Serviços Técnicos exercem a sua ação nos domínios da programação, construção e fiscalização de obras, da manutenção, conservação e reparação das instalações e equipamentos, da manutenção e orientação das oficinas gerais, elaboração de pequenos projetos de obras, de reprografia, serviços de transporte e de informática.

No âmbito dos Serviços Técnicos encontram-se os seguintes gabinetes:

- Jurídico;
- Planeamento e Auditoria;
- Gabinete de Instalações, Manutenção e Equipamentos;
- Gabinete de Formação, Cultura e Desporto;
- Gabinete de Mobilidade e Cooperação;
- Gabinete de Informação e Comunicação.

Fazem ainda parte da estrutura organizacional do IPG os seguintes gabinetes:

- Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais;
- Gabinete de Avaliação e Qualidade.

3.4.1.4. Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

O Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) assume-se como uma porta de acesso ao mercado de trabalho que, através da sua ação, combate as assimetrias e especificidades da própria zona de influência regional do IPG conjugando diferentes serviços e atividades na sua área de intervenção, nomeadamente:

- Promoção de atividades e programas dirigidos aos estudantes, diplomados e antigos estudantes do IPG, no domínio do exercício profissional qualificado, através de estágios, projetos de fim de curso e emprego;
- Promoção e divulgação de acordos e protocolos com Instituições que permitem a realização de estágios e a inserção profissional de estudantes, diplomados e antigos estudantes do IPG;
- Acompanhamento, controlo e avaliação sistemática de todas as medidas ativas de emprego, promovidas por distintas entidades nacionais e internacionais, através da

promoção da sua racionalização e do desenvolvimento de estratégias potenciadoras com vista à permanência dos estudantes na vida ativa;

- Dinamização do Próprio Emprego e do Empreendedorismo, em conjunto com outras entidades de carácter nacional e local.

3.4.1.5. Gabinete de Avaliação e Qualidade

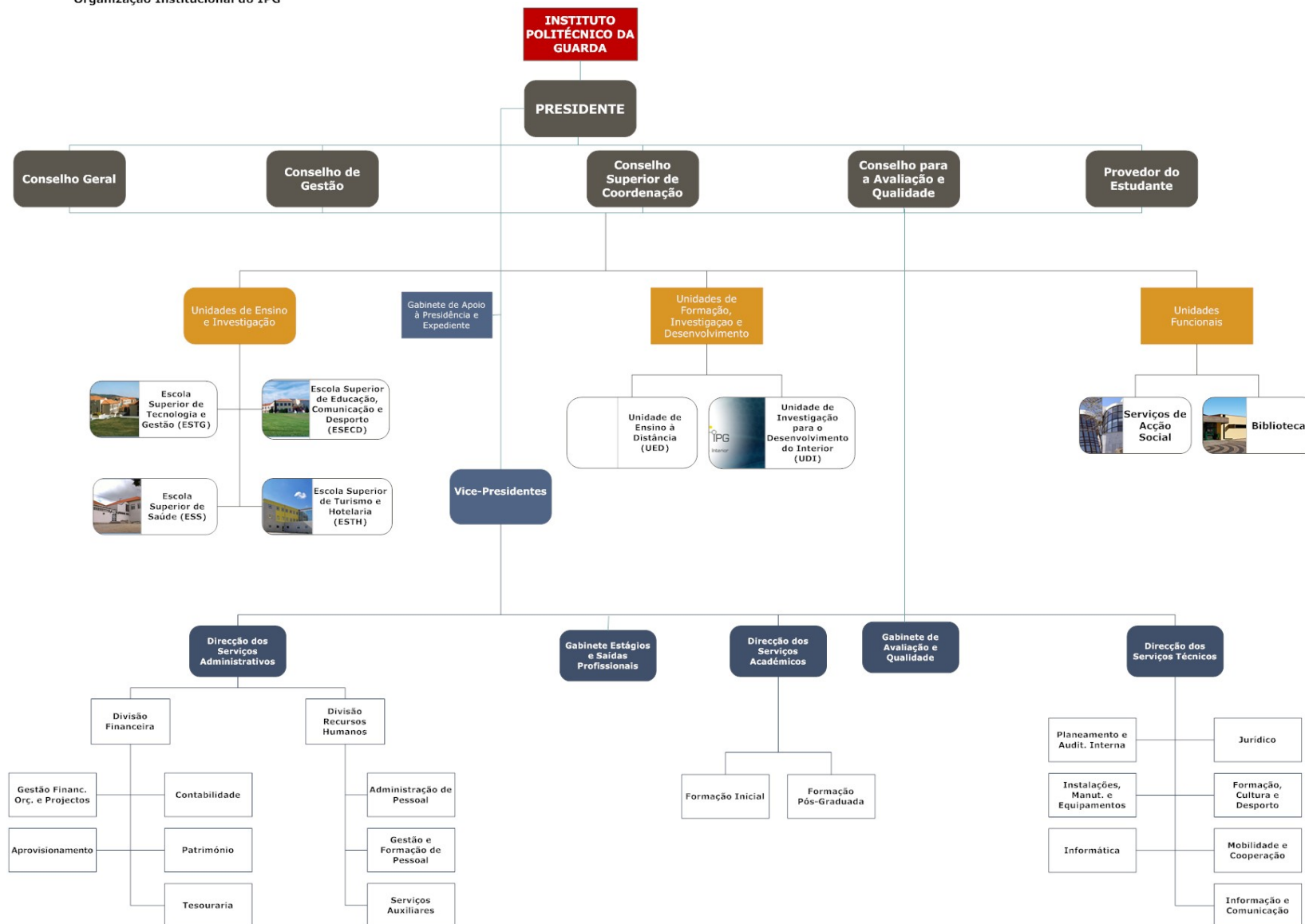
O Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) é uma estrutura de serviços com o objetivo central de servir de suporte operacional ao Conselho para a Avaliação e Qualidade (Despacho do Presidente do IPG n.º 101/P.IPG/10 de 5 de novembro de 2010).

Em termos estratégicos, o GAQ centra a sua ação na implementação de uma cultura de qualidade no IPG, no apoio aos processos de avaliação interna e externa e na implementação de um sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ-IPG) no IPG. Os principais objetivos são:

- a. Apoiar a implementação de uma cultura de qualidade;
- b. Garantir a coordenação e apoio aos processos de avaliação, interna e externa, da oferta formativa do IPG;
- c. Implementar, coordenar e dinamizar um sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ-IPG) no IPG e respetivos procedimentos e indicadores;
- d. Coordenar e dinamizar o processo de audição dos parceiros internos e externos, nomeadamente a aplicação de questionários a estudantes, docentes, antigos estudantes, entidades empregadoras, bem como o seu processamento e análise;
- e. Elaboração de relatórios relativos à melhoria da qualidade.

O organograma institucional do IPG representa as estruturas funcionais do mesmo e é apresentado na página seguinte.

Organização Institucional do IPG



4. POLÍTICA DA QUALIDADE

O IPG está consciente da importância da qualidade em todas as suas atividades docentes, de investigação e de gestão como fator estratégico para que as competências e qualificações dos seus diplomados sejam reconhecidas pelas instituições locais e pela sociedade em geral.

Tomando como referência as políticas públicas e os critérios e diretrizes da A3ES para a garantia da qualidade no Ensino Superior, o IPG direciona os seus esforços para a plena satisfação das necessidades e expectativas de todos os seus membros e grupos de interesse. Para esse efeito, compromete-se com a utilização dos seus recursos ao nível técnico, financeiro e humano, para alcançar este fim, sempre em estrito cumprimento de requisitos legais aplicáveis, tanto a nível regional, como nacional e europeu.

A política de qualidade do IPG deve consubstanciar-se em quatro pilares de atuação que permitam assegurar o cumprimento dos objetivos institucionais, consolidar a sua missão e projetar o futuro de forma participada. Assim, devem considerar-se como princípios orientadores:

- A procura contínua da melhoria e excelência no processo de ensino/aprendizagem e na formação integral do ser humano, promovendo os valores indispensáveis ao exercício da cidadania e da profissão;
- A consolidação da qualidade como princípio de atuação institucional, o que pressupõe um compromisso de reflexão permanente e de participação ativa da comunidade IPG e dos diversos parceiros estratégicos na construção da política de qualidade;
- A satisfação dos clientes internos e externos, reconhecendo as práticas de avaliação estabelecidas por entidades de avaliação e acreditação competentes;
- A formação e motivação dos docentes, discentes e funcionários com vista a alcançar a excelência do seu desempenho e o bom ambiente de trabalho.

5. MISSÃO, VISÃO E VALORES

5.1. Missão

A missão do IPG, em termos de política de qualidade, consiste em promover procedimentos que garantam a formação altamente qualificada, fomentar a participação global da comunidade e a auscultação dos parceiros estratégicos, valorizar os recursos humanos e as funções desenvolvidas, promover colaborações acreditadas com o tecido económico e social da região e do país, através de serviços formativos e técnicos, bem como proporcionar indicadores e procedimentos clarificadores dos caminhos e estratégias a desenvolver num processo de melhoria contínua da instituição.

5.2. Visão

O IPG deve ser reconhecido pelas competências e saberes que proporciona, alcançar elevados padrões de qualidade nos serviços formativos e técnicos e assumir a liderança regional na construção de soluções para o desenvolvimento sustentado. Deve, ainda, promover áreas de atuação inovadoras, com recursos altamente qualificados, que proporcionem a excelência, nas áreas profissionais de atuação, e contribuam para a resolução dos problemas regionais num contexto global.

5.3. Valores

Os valores são as ideias fundamentais em torno das quais a organização foi construída. Representam as convicções dominantes, as crenças básicas, aquilo em que a maioria das pessoas da organização acredita. São elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a unidade e a coerência do trabalho.

Sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento de toda a equipa na busca da excelência.

No âmbito da sua atividade, o Instituto Politécnico da Guarda interage, através dos seus recursos e competências, quer com a sua comunidade interna, quer com a comunidade envolvente. Como elementos diferenciadores de uma cultura própria, comportamentos e relações, bem como de afirmação das suas convicções, assumem-se como valores fundamentais:

- **Equidade, integridade e responsabilidade:** o IPG deve defender os princípios do respeito pela pessoa, da justiça social, da igualdade de oportunidades, da proteção da diversidade cultural, do rigor e honestidade cultural, da transparência e assunção de responsabilidades;
- **Competência, qualidade e excelência:** todos devemos assumir um compromisso com os mais elevados padrões de qualidade intelectuais e éticos, no ensino e na aprendizagem, na formação e na investigação, bem como na prestação de serviços e na conduta em todas as atividades com particular relevância no desenvolvimento e impacto positivo na vida dos estudantes;
- **Inovação, criatividade e empreendedorismo:** o desenvolvimento do IPG passa por promover novas abordagens, responder de modo crítico e criativo aos desafios internos e externos, conseguindo racionalizar e rentabilizar recursos e processos;
- **Pluralismo, partilha e coesão:** o IPG deve promover a cooperação e o intercâmbio em todos os domínios, considerando essencial alicerçar as relações interescolares, congregando vontades e otimizando sinergias, valorizando as diferenças e o pluralismo de ideias.

6. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS PARA A POLÍTICA DE QUALIDADE

6.1. Objetivos

Os objetivos da Política de Qualidade são:

- Desenvolver um ensino de qualidade e em condições adequadas de formação;
- Desenvolver uma cultura de avaliação e de qualidade na comunidade IPG;
- Organizar, de forma integrada, a oferta formativa em função do Espaço Europeu de Educação Superior, das expectativas dos estudantes e das necessidades da sociedade;
- Desenvolver a formação integral dos estudantes e facilitar a inserção na vida ativa;
- Promover a investigação científica, contribuindo para a afirmação do IPG como polo de conhecimento e inovação;
- Produzir, transferir e divulgar conhecimentos e tecnologia;
- Promover as relações externas com instituições político-administrativas, municipais, académicas, empresariais e a sociedade civil, reforçando a sua capacidade de intervenção;
- Acreditar os processos de ensino/aprendizagem e avaliação promovidos pela instituição;
- Consolidar o IPG como uma Instituição de produção de saberes e competências de qualidade reconhecida.
- Desenvolver processos de formação pós-graduada e especializada em consonância com a definição dos princípios adotados para o ensino/aprendizagem;
- Promover o empreendedorismo incentivando e dando apoio à criação de empresas, contribuindo para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos empreendedores.

6.2. Estratégias

As estratégias para o desenvolvimento da Política da Qualidade são:

- Estabelecer procedimentos normalizados na gestão de documentos e recolha de informação;
- Assegurar que o Sistema Interno de Garantia de Qualidade do IPG seja acompanhado e reavaliado periodicamente;
- Promover a melhoria da gestão administrativa e da comunicação interna, proporcionando a toda a comunidade escolar bom ambiente de trabalho;
- Aperfeiçoar o sistema de comunicação externa, com procedimentos simples, claros e objetivos;
- Desenvolver ações de sensibilização e formação que promovam a melhoria contínua da qualidade;
- Envolver os docentes e discentes na elaboração de um manual de boas práticas, visando promover a qualidade como processo construído;
- Articular o GAQ com as Unidades Orgânicas em ações sistemáticas para monitorizar e garantir a qualidade dos processos desenvolvidos;
- Promover a mobilidade internacional das pessoas e dos saberes;
- Desenvolver os mecanismos necessários à avaliação, que incluam as atividades pedagógicas, de investigação e prestação de serviços à comunidade e, ainda, de gestão institucional;
- Fomentar a qualificação dos funcionários e a responsabilização das funções exercidas;
- Assegurar infraestruturas adequadas ao desenvolvimento das Escolas e à excelência da qualidade da formação;
- Promover, nos estudantes, uma conduta de responsabilidade e excelência;

- Facilitar, aos docentes, o acesso a uma formação contínua e os meios necessários para que possam desenvolver a sua atividade docente, de investigação e de gestão de tal forma que atinja a satisfação dos estudantes ao longo do seu processo educativo;
- Melhorar os recursos tecnológicos e metodológicos de modo a contribuir para a qualificação da eficácia e da eficiência do SIGQ e da formação ministrada;
- Desenvolver e implementar planos, por domínios científicos, que promovam a excelência da docência e investigação.

7. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

7.1. Âmbito e objetivos

O SIGQ-IPG é uma ferramenta de gestão da Instituição e, simultaneamente, um sistema prático para a melhoria das respetivas atividades do seu quotidiano. O SIGQ-IPG deverá permitir o acompanhamento sistemático de diversas atividades, o levantamento de dados e a construção de indicadores de medida. Deverá, ainda, gerar informação necessária para a prossecução do propósito da Instituição e assegurar a análise e divulgação de informação aos níveis apropriados de responsabilidade e gestão.

O SIGQ-IPG, enquanto associado à gestão estratégica e à promoção da melhoria contínua, tem por finalidade promover a definição e documentação visando a implementação da política de qualidade do IPG, nomeadamente:

- Estratégia institucional e os padrões de qualidade;
- Responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade;
- Processos de monitorização, controlo e reflexão posterior com intervenção para o processo de melhoria contínua;
- Formas de participação dos estudantes, docentes e investigadores, funcionários e outros grupos de interesse;
- Organização e melhoria contínua do SIGQ-IPG e modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

7.2. Estruturas e níveis de responsabilidade

A coordenação estratégica do SIGQ é assegurada pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade. A coordenação funcional é assegurada pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade que funciona como centro de apoio logístico ao CAQ e ao SIGQ-IPG.

O Conselho para a Avaliação e Qualidade é constituído por:

- a) Um Vice-Presidente, que preside ao Conselho por delegação de funções do Presidente;
- b) Os Diretores das Escolas Superiores integradas;
- c) Duas personalidades de reconhecido mérito em áreas de atuação do IPG;
- d) O representante do pessoal não docente que integra o Conselho Geral do Instituto;
- e) Um representante das associações de estudantes, a designar por estas;
- f) Quatro professores, um por cada Escola, designados pelos respetivos Conselhos Técnico-Científicos.

Os quatro professores e representantes das escolas deverão constituir-se como “*promotores da qualidade*” junto da respetiva escola, funcionando como interlocutores permanentes dos SIGQ e auxiliando o Diretor da Escola na coordenação interna dos processos relativos à garantia da qualidade.

Embora as competências do CAQ tenham sido já expressas no capítulo 3, nomeadamente em 3.2.5, no contexto do SIGQ-IPG compete ainda ao CAQ:

- a) Promover a coordenação global do SIGQ-IPG, acompanhando a execução da política da qualidade da Instituição;
- b) Apreciar os relatórios de autoavaliação e planos de melhoria propostos;
- c) Analisar os objetivos anuais no domínio da qualidade, bem como o respetivo grau de prossecução;
- d) Analisar até que ponto os diferentes elementos da Instituição se identificam e colaboram com o SIGQ e propor ações concretas de mobilização para uma cultura da qualidade;
- e) Zelar pela evolução dos instrumentos do SIGQ;

- f) Promover a elaboração de um portefólio de práticas de mérito, que reúna sugestões de melhoria nos diferentes vetores, desde que pertinentes e suscetíveis de aplicação geral, e favorecer a respetiva difusão;
- g) Aprovar a realização de auditorias internas ao funcionamento do SIGQ-IPG e propor a composição das equipas de auditoria.

Ao GAQ, cujas competências foram já expressas no capítulo 3, nomeadamente no ponto 3.4.1.5, compete ainda:

- a) Implementar, coordenar e dinamizar SIGQ no IPG;
- b) Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SIGQ-IPG;
- c) Criar um conjunto de procedimentos relativos ao SIGQ-IPG;
- d) Elaborar e manter um conjunto de indicadores dos processos que constituem o SIGQ-IPG;
- e) Acompanhar o desenvolvimento e manutenção do sistema informático de apoio ao SIGQ-IPG;
- f) Acompanhar e apoiar tecnicamente a execução de auditorias internas ao funcionamento do SIGQ-IPG.

Para além do referido, há ainda a destacar o envolvimento de outros órgãos e estruturas no desenvolvimento do SIGQ-IPG, desde logo listadas no quadro que se segue:

Quadro 1 - Funções e responsabilidades dos órgãos do IPG no domínio da Qualidade

ÓRGÃO/ESTRUTURA	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO DOMÍNIO DA QUALIDADE
Conselho Geral	<ul style="list-style-type: none">> Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da Instituição;> Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição, sob proposta do Presidente.

ÓRGÃO/ESTRUTURA	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO DOMÍNIO DA QUALIDADE
Presidente	<ul style="list-style-type: none">> Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação no IPG e nas suas Unidades Orgânicas;> Aprovar os regulamentos previstos na lei;> Instituir prémios escolares.
Conselho Superior de Coordenação	<ul style="list-style-type: none">> Elaborar a proposta de estratégia formativa do Instituto no domínio de CET, de licenciatura, de mestrado, de pós graduações não conferentes de grau, de formação ao longo da vida e de ensino à distância;> Elaborar a proposta de orientação estratégica do Instituto no domínio da investigação científica, da transferência e valorização do conhecimento e da prestação de serviços à comunidade;> Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de cursos;> Elaborar, por sua iniciativa, ou pronunciar-se sobre propostas de regulamentos académicos;> Propor, ao Conselho Geral do IPG, programas de qualificação e de atualização científica e pedagógica do pessoal docente.
Conselho para a Avaliação e Qualidade	<ul style="list-style-type: none">> Coordenar todos os processos de autoavaliação e de avaliação externa do desempenho do Instituto, das suas Unidades Orgânicas, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ou não ao sistema nacional de avaliação e acreditação;> Propor normas de avaliação a aplicar e definir padrões de qualidade;> Indicar e calendarizar os níveis de proficiência que cada padrão de qualidade deve alcançar;> Analisar os processos de avaliação efetuados e elaborar os respetivos relatórios de apreciação.
Provedor do Estudante	<ul style="list-style-type: none">> Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender.
Diretor da Unidade Orgânica de ensino	<ul style="list-style-type: none">> Elaborar e submeter à apreciação superior o plano de atividades da unidade orgânica.> Representar a unidade orgânica perante os demais órgãos da instituição.

ÓRGÃO/ESTRUTURA	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO DOMÍNIO DA QUALIDADE
Conselho Técnico-Científico	<ul style="list-style-type: none">> Apreciar o plano de atividades científicas da unidade orgânica;> Pronunciar-se sobre a criação ou extinção de Unidades Orgânicas do Instituto;> Pronunciar-se sobre a criação, reformulação, suspensão ou extinção de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;> Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares.
Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none">> Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;> Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica ou da instituição e a sua análise e divulgação;> Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;> Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;> Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;> Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares.
Coordenador da UTC/área disciplinar	<ul style="list-style-type: none">> Analisar as situações de resultados não satisfatórios no âmbito das unidades curriculares do curso, da sua responsabilidade, e propor um plano de ações com vista à resolução dos problemas identificados em colaboração com o diretor de curso.
Diretor/Coordenador de curso	<ul style="list-style-type: none">> Elaborar o relatório de direção de curso;> Identificar as boas práticas de ensino e aprendizagem desenvolvidas pelos docentes;> Analisar as situações de resultados não satisfatórios no âmbito das unidades curriculares do curso e propor um plano de ações com vista à resolução dos problemas identificados.

7.3. Metodologia

Em termos metodológicos, o SIGQ-IPG baseia-se no **Manual Geral de Procedimentos**, documento adicional ao **Manual da Qualidade** e onde estão desenvolvidos todos os procedimentos que formam o **Mapa de Processos** do SIGQ-IPG.

Os procedimentos têm a seguinte estrutura:

- 1 - *Objetivo*
 - 2 - *Aplicação*
 - 3 - *Responsabilidade*
 - 4 - *Requisitos (entradas)*
 - 5 - *Saídas*
 - 6 - *Clientes (internos e externos)*
 - 7 - *Início do processo*
 - 8 - *Fim do processo*
 - 9 - *Etapas do processo*
 - 10 - *Fluxograma*
 - 11 - *Indicadores*
 - 12 - *Documentos de referência*
 - 13 - *Evidências e registos*
 - 14 - *Revisão do procedimento*
 - 15 - *Definição de conceitos*
 - 16 - *Anexos*
- Matriz de controlo dos registos*

Em termos de mapa de processos, estão definidos três tipos de processos, a saber:

- **Processos estratégicos:** processos que proporcionam diretrizes aos restantes processos centralizando e representam a responsabilidade relativa à gestão de topo. Em regra, são documentos que refletem a estratégia do IPG;

- **Processos chave:** processos relativos a diferentes áreas e serviços com impacto no estudante e criação de valor para o mesmo. Trata-se de processos facilitadores de informação sobre a qualidade do ensino, de investigação e da prestação de serviços pelo IPG;
- **Processos suporte:** processos de apoio aos processos chave e de suporte ao desenvolvimento do ensino, investigação e serviços.

Quadro 2 – Tipos de processos e respetivos subprocessos

TIPOS DE PROCESSOS	SUBPROCESSOS
Processos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> > Elaboração, Revisão e Melhoria da Planificação; > Garantia da Qualidade da Oferta Formativa.
Processos chave	<ul style="list-style-type: none"> > Recrutamento e Seleção de Estudantes; > Ensino e Aprendizagem; > Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Tecnologia; > Internacionalização.
Processos de suporte	<ul style="list-style-type: none"> > Gestão de Recursos Humanos; > Gestão de Recursos Materiais; > Gestão Contabilística e Financeira; > Serviços de Ação Social; > Comunicação, Informação e Grupos de Interesse; > Gestão, Revisão e Atualização do Sistema Documental.

Em todos os processos são desenvolvidos, de forma progressiva, procedimentos que refletem, não só os objetivos e estratégias da qualidade da instituição, como também os níveis de responsabilidade, as etapas dos processos e ainda os indicadores predefinidos que, na sua evolução temporal, constituirão um suporte de planeamento estratégico da instituição. Nestes documentos são ainda indicados, quer os documentos de referência, quer as evidências e registos necessários no âmbito de auditorias.

7.4. Mapa de processos

Tendo por base os referenciais definidos pela ENQA – *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, alargados aos âmbitos da *Investigação e Desenvolvimento*, *Interação com a Sociedade* e *Internacionalização* por parte da A3ES⁴, foram estabelecidos os processos inerentes ao desenvolvimento do SIGQ-IPG. Apesar de todos os processos serem parte integrante do Manual Geral de Procedimentos, segue-se uma breve referência aos principais processos do SIGQ-IPG.

7.4.1. Garantia da qualidade do Ensino/Aprendizagem

O vetor principal do processo de ensino e aprendizagem é a unidade curricular. Assim, pretende-se descrever os mecanismos que permitem ao IPG aferir a qualidade das unidades curriculares (UC) dos cursos lecionados nas Unidades Orgânicas, em cada uma das suas componentes, nomeadamente objetivos de aprendizagem e competências desenvolvidas, assim como a revisão, controlo e aprovação dos programas das UC, e respetivos resultados, com vista à melhoria e renovação da oferta formativa.

A estratégia passa pela recolha de informação sobre os modelos de transmissão de conhecimentos adotados por cada Docente, bem como ao nível de competências técnico-científicas adquiridas pelo Estudante, entre as quais o reforço das suas próprias capacidades de aprendizagem.

O sistema implementado prevê a apreciação do desempenho do corpo Docente por parte dos Estudantes, assim como a consideração de indicadores relativos à autoavaliação do próprio Docente e à análise do processo de Ensino e Aprendizagem por parte do Diretor de Curso e responsáveis pelas respetivas áreas científicas.

Todo o processo de recolha de informação é concretizado através da plataforma de ensino *Blackboard* e da aplicação *SOPHIA*, sendo todos os formulários disponibilizados nos respetivos portais para acesso por parte de todos os intervenientes no processo.

⁴ *Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade, documento da A3ES.*

As ferramentas utilizadas na avaliação do processo Ensino e Aprendizagem têm como principais fontes:

- Questionário de Perceção sobre a Unidade Curricular, respondido pelo Estudante;
- Relatório de autoavaliação, preenchido pelo docente responsável da UC, em colaboração com o restante corpo docente da mesma;
- Relatório da Direção/Coordenação do curso, elaborado pelo Diretor/Coordenador do curso;
- Informações de antigos estudantes;
- Estatísticas diversas.

7.4.2. Garantia da qualidade da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Tecnologia

Atualmente, as metodologias para avaliação de unidades de investigação estão razoavelmente desenvolvidas e consensualizadas, concretamente no que se refere à identificação dos indicadores de desempenho mais relevantes. Por outro lado, as normas emanadas pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) requerem a elaboração de relatórios periódicos e especificam mecanismos de acompanhamento das unidades de investigação e o tipo de informação a recolher.

Os procedimentos para a garantia da qualidade da Investigação, Desenvolvimento (I&D) e Transferência de Tecnologia no IPG estão, naturalmente, alinhados com estas normas e orientações, bem como com a estratégia do IPG e da Unidade de Investigação para o Desenvolvimento Interior (UDI) no que diz respeito a esta importante área do conhecimento.

O Projeto Estratégico da UDI do IPG visa consolidar a sua posição como uma unidade de investigação multidisciplinar que pretende desenvolver o conhecimento científico e aplicado, numa perspetiva inovadora e empreendedora.

Desta forma, a sua atuação é desenvolvida como centro de transferência do conhecimento, de promoção de criação de empresas, centrada na inovação científica e aplicada e suportada pela formação adequada e complementar, proporcionada nas Unidades Orgânicas, e de cariz eminentemente educativo.

O Projeto Estratégico da UDI foi decomposto em diferentes áreas de intervenção que no seu todo contribuirão para os objetivos da unidade orgânica, a saber.

- Investigação científica;
- Inovação e empreendedorismo;
- Transferência e valorização económica do conhecimento;
- Formação.

Nesta base, o sistema de garantia da qualidade da investigação, desenvolvimento e transferência de tecnologia da UDI assenta em quatro princípios orientadores:

- Ser um processo de contínuo desenvolvimento e melhoria;
- Ser um processo de reflexão e participação ativa com os diferentes parceiros internos e externos;
- Ser um processo de satisfação dos clientes internos e externos, reconhecendo as práticas de avaliação estabelecidas por entidades de avaliação e acreditação competentes;
- Ser um processo de formação e motivação dos elementos que a compõem com vista a alcançar a excelência do seu desempenho e o bom ambiente de trabalho.

Enquadrados na Política de Qualidade do IPG, salientamos os objetivos de qualidade institucionais para os quais a UDI apresenta maior competência de intervenção:

- Promover a investigação científica, contribuindo para a afirmação do IPG como polo de conhecimento e inovação;
- Produzir, transferir e divulgar conhecimentos e tecnologia;

- Promover as relações externas com instituições político-administrativas, municipais, académicas, empresariais e a sociedade civil, reforçando a sua capacidade de intervenção;
- Desenvolver processos de formação pós-graduada e especializada, em consonância com os princípios adotados para o processo Ensino e Aprendizagem;
- Promover o empreendedorismo, incentivando e apoiando a criação de empresas e contribuindo para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos empreendedores.

A norma 4457:2007 – Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI) descreve um modelo de inovação suportado por interfaces entre o conhecimento científico e tecnológico, o conhecimento sobre a organização e o seu funcionamento e o mercado ou a sociedade em geral. Este foi, por isso, o modelo considerado e aplicado nos objetivos da UDI como referencial e princípio orientador para a definição da Garantia da Qualidade da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Tecnologia no IPG.

Nesta base, foi enquadrado um modelo de I&D e Transferência de Tecnologia em Cadeia, em que a investigação surge representada ao longo dos diferentes processos de desenvolvimento, de modo a ser utilizada sempre que necessário, e não apenas no início como no modelo linear de I&D e Transferência de Tecnologia. Este modelo integra e articula as diversas componentes institucionais, tecnológicas e científicas que facilitam a criação e a utilização do conhecimento.

Para cada uma das áreas definidas anteriormente são estabelecidos procedimentos e regras, bem como indicadores de medida para cada ação ou processo.

7.4.3. Garantia da qualidade da oferta formativa

De acordo com os referenciais da A3ES sobre a qualidade da oferta formativa, as instituições devem definir mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, desenvolvendo metodologias para a aprovação, controlo e revisão periódica dos seus cursos.

A operacionalização deste referencial implica a criação de procedimentos e critérios para organização dos processos de criação, alteração, suspensão e extinção de planos de cursos na instituição. Neles são definidos a estratégia seguida, os órgãos responsáveis e os parceiros envolvidos nos processos.

Também o sistema de informação criado com base nos indicadores do SIGQ-IPG, bem como o feedback proveniente dos diplomados e entidades empregadoras, permitem a tomada de decisões.

7.4.4. Internacionalização

No âmbito da internacionalização, a estratégia do IPG para o quadriénio 2014-2018 prevê o seguinte:

- A participação do Instituto em redes temáticas de intercâmbio no âmbito do ensino, investigação e empreendedorismo, em domínios em que o IPG possua massa crítica e capacidade de afirmação diferenciada;
- O reforço da mobilidade de docentes, estudantes e não docentes no âmbito de programas Europeus e Internacionais, com abrangência a todas as áreas e sectores do Instituto, reforçando o programa de apoio financeiro à mobilidade internacional;
- A oferta de formação em línguas estrangeiras, promovendo a crescente implementação do ensino de unidades curriculares em inglês, constituindo todavia, como pré-condição, a melhoria das competências linguísticas do corpo docente;
- A ampliação, a partir das parcerias já estabelecidas, da rede internacional de intercâmbios, potenciando o afluxo de estudantes estrangeiros;
- Promover projetos internacionais que permitam uma efetiva partilha de recursos, humanos e técnicos, entre instituições congéneres;
- Assegurar as melhores condições de acolhimento e integração de estudantes estrangeiros, os quais deverão constituir-se como “embaixadores” do IPG, ampliando e melhorando as capacidades e condições das residências e apartamentos do Campus;

- Fortalecer as relações nas áreas da formação, na prestação de serviços e no desenvolvimento de estudos e projetos com os países lusófonos.
- Promover atitudes favoráveis à mobilidade e internacionalização do corpo docente, desenvolvendo iniciativas como seminários internacionais, congressos e outros eventos, que permitam a vivência de experiências internacionais por parte da comunidade académica do Instituto;
- Promover formações de curta duração no âmbito das línguas estrangeiras e de Português para estrangeiros;
- Alargar e acelerar o processo de tradução e adaptação do portal WEB do IPG para língua Inglesa.

A operacionalização desta estratégia está consubstanciada em ações que permitem o desenvolvimento de redes de colaboração com instituições internacionais e o reforço e institucionalização de programas de mobilidade internacional de docentes e estudantes, dentro e fora do espaço europeu, no âmbito das diversas áreas formativas e I&D.


A criação de procedimentos vem permitir, não só a promoção, monitorização, avaliação e melhoria de atividades internacionais ao nível da educação, formação e projetos de investigação, como também uma crescente mobilidade de docentes e estudantes.

7.4.5. Gestão de recursos humanos

O IPG coloca a questão da gestão de pessoas no centro da decisão. Para o efeito, foi implementado um programa de modernização administrativa e técnica e de qualificação do corpo de funcionários não docentes do IPG.

No que diz respeito ao pessoal docente, foi criada uma *Bolsa de recrutamento de pessoal docente especialmente contratado*, mecanismo que permite, a qualquer momento e em função das áreas disciplinares da instituição, o recrutamento de docentes de acordo com a sua qualificação e competência profissional.

Também a avaliação, quer de pessoal docente, quer de pessoal não docente, está devidamente regulada e implementada.

 IPG Politécnico da Guarda Polytechnic of Guarda	SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DE QUALIDADE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA MANUAL DA QUALIDADE	Código MQ/01-03
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

O SIGQ-IPG disponibiliza uma série de procedimentos e indicadores com vista à gestão de pessoal, em todas as suas vertentes e de acordo com a estratégia de recursos humanos da instituição, bem como um regulamento de horário de trabalho de pessoal não docente.

8. GRUPOS DE INTERESSE

A atividade do IPG abrange vários grupos de interesse dos quais se destacam os seguintes:

- Estudantes;
- Entidades parceiras no âmbito da realização de práticas profissionais e estágios;
- Entidades que recorrem ao IPG com vista à contratação de serviços especializados;
- Fornecedores;
- Sociedade em geral.

8.1. Estudantes

Como grupo de interesse, os estudantes exigem do IPG:

- Formação de qualidade e procedimentos didáticos que facilitem o processo de ensino e aprendizagem e a imparcialidade na avaliação;
- Informação disponibilizada clara e transparente;
- Meios e infraestruturas adequadas ao ensino e aprendizagem;
- Programas de atividades de formação extra curriculares e mecanismos de participação na vida académica;
- Programas de bolsas de estudo, apoios e intercâmbios adequados;
- Agilidade nas questões burocráticas;
- Facilidade de integração no mercado laboral.

8.2. Entidades parceiras no âmbito da realização de práticas profissionais e estágios

As entidades parceiras, no âmbito da realização de práticas profissionais e estágios por parte dos estudantes, esperam do IPG:

- Formação académica adequada dos estudantes;
- Formação integral dos estudantes com capacidades transversais no conhecimento;
- Clareza e transparência nos processos de seleção de estudantes;
- Iniciativa, trabalho em equipa, liderança, etc.

8.3. Entidades que recorrem ao IPG com vista à contratação de serviços especializados

As entidades que recorrem ao IPG com vista à contratação de serviços especializados, seja de assessoria, elaboração de estudos, projetos de investigação ou desenvolvimento e inovação, esperam do IPG:

- Rigor no desenvolvimento do trabalho;
- Adequação do estudo, e respetivos resultados, ao seu pedido realizado;
- Viabilidade económica dos projetos;
- Agilidade e clareza na gestão burocrática;
- Existência de um sistema controlado de comunicação e reclamações.

8.4. Fornecedores

Como grupo de interesse do IPG, os fornecedores esperam clareza nas relações comerciais, agilidade nos pagamentos, transparência na gestão de contratos e relações comerciais estáveis.

8.5. Comunidade

A formação de profissionais para resposta adequada, e em cada momento, às necessidades da comunidade representa um papel fundamental na atuação do IPG, pelo que o seu contributo é fundamental no âmbito da definição de planos de estudos.

Quadro 3 – Participação de grupos de interesse no âmbito do SIGQ-IPG

GRUPO DE INTERESSE	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS COM RESPONSABILIDADE NO SIGQ-IPG	INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> > Conselho Geral; > Conselho Técnico-Científico; > Conselho Pedagógico; > Conselho para a Avaliação Qualidade; > Comissão Permanente das UTC. 	<ul style="list-style-type: none"> > Relatório de autoavaliação, elaborado pelo docente responsável da UC, em colaboração com o restante corpo docente da mesma UC; > Relatório da Direção/Coordenação do Curso, elaborado pelo Diretor /Coordenador do Curso.
Estudantes	<ul style="list-style-type: none"> > Conselho Geral; > Conselho Pedagógico; > Conselho para a Avaliação Qualidade. 	<ul style="list-style-type: none"> > Questionários de perceção sobre a Unidade Curricular; > Questionários aos novos estudantes; > Questionários a estudantes ERASMUS; > Questionários para avaliação da satisfação com os serviços do IPG.
Pessoal não docente	<ul style="list-style-type: none"> > Conselho Geral; > Conselho para a Avaliação Qualidade. 	<ul style="list-style-type: none"> > Questionários de satisfação.
Diplomados		<ul style="list-style-type: none"> > Questionários sobre o percurso profissional.
Entidades externas		<ul style="list-style-type: none"> > Questionário sobre a perspetiva das entidades empregadoras relativamente às competências dos diplomados.
Clientes (prestação de serviços)		<ul style="list-style-type: none"> > Questionários de satisfação no âmbito da prestação de serviços especializados.
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> > Conselho Geral; > Conselho para a Avaliação Qualidade; > Comissão de Acompanhamento da UDI; > Conselho Consultivo da ESS e da ESTH. 	

9. SISTEMA DE INFORMAÇÃO E INFORMAÇÃO PÚBLICA

9.1. Sistema de informação

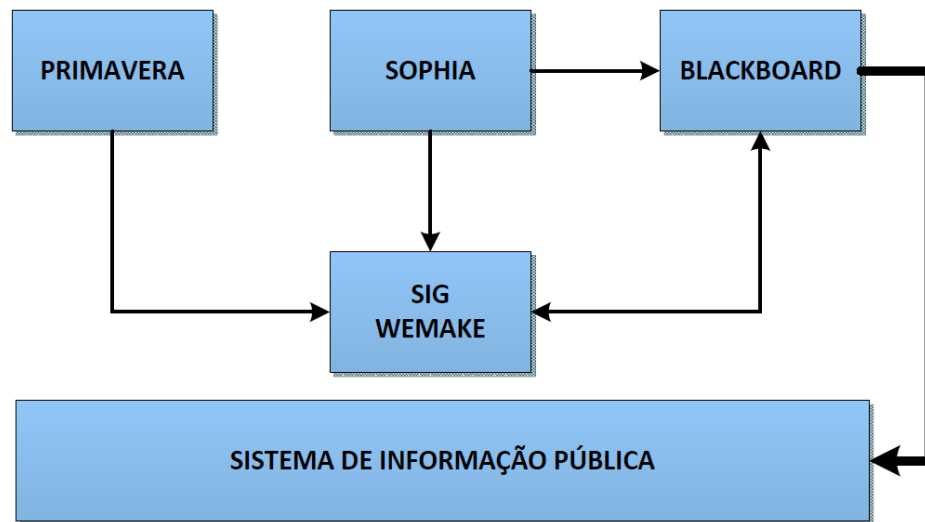
Os padrões europeus de sistemas de garantia de qualidade⁵ referem que as instituições devem dispor de sistemas de recolha de informação para o levantamento de resultados, e outros indicadores relevantes, como por exemplo: progressão de estudantes, taxas de sucesso, empregabilidade dos graduados, satisfação dos estudantes com os cursos, eficácia do corpo docente, perfil da população estudantil, recursos de aprendizagem disponíveis e custos e indicadores chave de desempenho adotados pela própria instituição.

Reconhecendo esta necessidade, o IPG possui um sistema integrado de informação, denominado *WeMake SGI*, o qual disponibiliza as seguintes funcionalidades:

- Gestão do SIGQ-IPG;
- Gestão e Controlo Documental;
- Gestão de Processos e Indicadores;
- Gestão de Objetivos e Metas;
- Gestão de Planos de Ações;
- Gestão de Não Conformidades Internas e Reclamações;
- Gestão de Auditorias;
- Gestão de Inquéritos.

Tal como a figura seguinte ilustra, o sistema *WeMake SGI* funciona em paralelo com o sistema de informação dos serviços académicos – *Sistema Integrado de Gestão Escolar (SOPHIA Plus)*, com o *Primavera Software AP* e com a plataforma de ensino *Blackboard*.

⁵ Part 1.6 – “Policy and procedures for quality assurance” -Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area



9.2. Informação pública

O IPG disponibiliza uma vasta informação pública, quer através da comunicação social, quer através da sua plataforma de ensino, nos seguintes domínios:

- a) Oferta formativa disponibilizada;
- b) Objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas, n.º de ECTS e perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- c) Políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- d) Planificação dos cursos;
- e) Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- f) Organização e oferta de oportunidades de mobilidade de estudantes (internacionalização);
- g) Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- h) Qualificação do corpo docente;
- i) Acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;

- j)* Resultados do ensino, em termos de resultados académicos, inserção laboral e grau de satisfação dos distintos grupos de interesse;
- k)* Políticas e objetivos de qualidade aprovados;
- l)* Organização e oferta de estágios e emprego;
- m)* Grau de satisfação com os diversos serviços prestados pelo IPG;
- n)* Protocolos celebrados com instituições e parceiros;
- o)* Informação sobre a Gestão (plano de atividades, relatório de atividades e QUAR);
- p)* Publicação de Relatório de Atividades e Gestão Consolidada (IPG-SAS), em jornal local.

Estes dados são obtidos através de diversos instrumentos a seguir listados:

- Resultados relativos à organização e planeamento dos cursos e respetivas unidades curriculares;
- Resultados apurados no âmbito dos questionários de perceção dos estudantes sobre o funcionamento de cada UC e, paralelamente, sobre o respetivo corpo docente;
- Relatórios de Funcionamento das Unidades Curriculares (RFUC), preenchidos pelo corpo docente, e relatório das Direções de curso;
- Questionários para avaliação da satisfação com os serviços prestados;
- Relatórios de atividades, quer das Unidades Orgânicas, quer de serviços de apoio da instituição como, por exemplo, o Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais ou o Gabinete de Informação e Comunicação.

10. MONITORIZAÇÃO DO SIGQ-IPG

O acompanhamento e monitorização permanente do SIGQ-IPG são realizados pelo CAQ, com o apoio do GAQ, e incidem sobre o grau de execução dos procedimentos integrados no mapa de processos, apuramento de indicadores, aplicação de questionários, cumprimento de prazos e implementação de ações de melhoria.

O grau de implementação do SIGQ-IPG é refletido em relatório anual produzido pelo GAQ, no qual são identificados os pontos fortes e pontos fracos do sistema, sendo este documento posteriormente analisado pelo CAQ. Após aprovação, o CAQ emite recomendações para a melhoria do sistema cabendo, por sua vez, ao Presidente do IPG a decisão relativamente à respetiva implementação.

11. ANEXOS

11.1. Alterações ao Manual da Qualidade

Quadro 4 – Alterações ao Manual da Qualidade

Data	N.º da revisão	Descrição
17-11-2011	01	> Emissão
01-03-2013	02	> Atualização da informação relativa à oferta formativa do IPG; > Alteração da identificação do Vice-Presidente e Administrador do IPG.
05-01-2015	03	> Conteúdos de funções mais resumidos; > Alterações no âmbito do Sistema de Garantia da Qualidade da Investigação, Desenvolvimento e Transferência de Tecnologia; > Eliminação da informação relativa à oferta formativa do IPG.

11.2. Lista de quadros

- Quadro 1 – Funções e responsabilidades dos órgãos do IPG no domínio da Qualidade;
- Quadro 2 – Tipos de processos e respetivos subprocessos;
- Quadro 3 – Participação de grupos de interesse no âmbito do SIGQ-IPG;
- Quadro 4 – Alterações ao Manual da Qualidade.