

10.^a Conferência

FORGES

FÓRUM DA GESTÃO DO ENSINO SUPERIOR NOS PAÍSES E REGIÕES DE LÍNGUA PORTUGUESA

O ENSINO SUPERIOR NA ERA DIGITAL NOS PAÍSES E REGIÕES DE LÍNGUA PORTUGUESA: DESAFIOS E PROPOSTAS

18, 19 e 20 de novembro | 2020 | PORTUGAL

Universidade de Évora | Escola Superior de Saúde do Alcoitão



ADOÇÃO DO MODELO EFQM NO IPVC

A.S. Rodrigues¹, **M. Mourão**², **F. Carvalho**³, **L. Saraiva**⁴, **M. Rocha**⁵, **A.T. Oliveira**⁶,
C. Morais⁷, **C. Oliveira**⁸, **M. Amorim**⁹, **A. Videira**¹⁰, **M.F. Patrocínio**¹¹, **A. Curado**¹²,
T. Gonçalves¹³, **D. Matos**¹⁴

^{1 a 14} Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Portugal, qualidade@ipvc.pt

RESUMO

O IPVC desenvolveu uma revisão profunda ao Sistema de Gestão da Qualidade, já certificado na ISO 9001 desde 2008 e pela A3ES desde 2013, iniciando, em 2019 a adoção do Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM) em alinhamento com a elaboração do novo Plano Estratégico IPVC 2020-2024. Este processo culminou com a obtenção do reconhecimento "Committed to Excellence" C2E pela EFQM, em julho de 2020.

Na adoção do Modelo, efetuou-se revisão da Visão, Valores e Política de Gestão e definiu-se o Propósito. Seguiu-se uma revisão à estrutura do Sistema, com fusão de alguns processos e criação de novos (Ambiente e Mobilidade Sustentável, Saúde, Escola Inclusiva e Academia Sénior). Implementaram-se metodologias de Benchmarking (identificando instituições congéneres e/ou concorrentes) e os resultados incorporaram-se no Balanced Scorecard para a revisão de indicadores e metas. Desenvolveu-se uma autoavaliação, com base no Modelo de Excelência EFQM. Esta avaliação consistiu numa análise aos 9 critérios (5 critérios de Meios e 4 Critérios de Resultados do Modelo EFQM), no sentido de verificar o posicionamento do IPVC perante o modelo (sistema de pontuação), e quais as melhorias que deveriam ser implementadas, resultando num documento de gestão que complementado com entrevistas

efetuadas pelo avaliador EFQM a stakeholders do IPVC, resultaram na avaliação final de reconhecimento.

Palavras-chave: autoavaliação, critérios EFQM, lógica RADAR, Plano de Ações, Propósito

ADOPTION OF THE EFQM MODEL IN IPVC

ABSTRACT

IPVC has developed a thorough review of the Quality Management System, that has been certified by ISO 9001 since 2008 e by A3ES (Portuguese Higher Education Accreditation Agency) since 2013. In 2019, IPVC started the adoption of the European Foundation for Quality Management Model (EFQM) in alignment with the development of the new IPVC's Strategic Plan 2020-2024. This process culminated with the obtainment of the recognition "Committed to Excellence" C2E by EFQM, in July 2020.

In the adoption of the Model, a revision of the Vision, Values and Management politics was carried out and IPVC Purpose was established. The next step was a revision of the system's structure, merging some processes and developing new ones (Environment, Sustainable Mobility, Health, Inclusive School and Senior Academy). Benchmarking methodologies were implemented (identifying similar institutions and / or competitors) and results were incorporated into the Balanced Scorecard reviewing indicators and targets. An organizational self-assessment was carried out, based on the EFQM Excellence Model. This evaluation consisted of a thorough analysis of 9 criteria (5 means criteria and 4 results criteria integrated in the EFQM model), in order to verify the IPVC's positioning against the model and what improvements should be implemented, resulting in a management document. This document complemented with interviews, conducted by the EFQM evaluator with IPVC stakeholders, resulted in the final recognition evaluation.

Keywords: *self-assessment, EFQM criteria, RADAR logic, Action Plan, Purpose*