



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo



APROVAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO:

	Nome e assinatura	Data
Autoria Gabinete de Avaliação e Qualidade	(Ana Sofia de Sá Gil Rodrigues)	2023 / 05 / 04
Aprovação Presidente do IPVC	(Carlos Manuel da Silva Rodrigues)	2023 / 05 / 04



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO	5
1.1. Caraterização do Manual de Gestão	5
1.1. Objetivos do Manual de Gestão	6
1.2. Organização do Manual de Gestão	7
1.3. Apresentação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	8
1.4. História	8
1.5. Organograma do IPVC	13
1.6. Grupos Disciplinares do IPVC	14
1.7. Plano Estratégico	15
1.8. Propósito	15
1.9. Missão	16
1.10. Visão	16
1.11. Valores	16
1.12. Política de Gestão	17
1.13. Objetivos de Gestão	18
2. SISTEMA DE GESTÃO – QUALIDADE, RESPONSABILIDADE SOCIAL E CONCILIAÇÃO (SG-IPVC)	19
2.1. Âmbito da Qualidade (certificado pela ISO 9001:2015)	19
2.2. Âmbito da Responsabilidade Social (certificado pela NP 4669:2019)	19
2.3. Âmbito da Conciliação (com base na NP 4552:2016)	19
2.4. Requisitos não aplicáveis	19
2.5. Contexto da organização e partes interessadas	20
2.6. Partes Interessadas Significativas	21
2.7. Aspetos de Responsabilidade Social e Conciliação	23
2.8. Abordagem por Processos	24
2.9. Interação de Referenciais A3ES com Eixos Estratégicos IPVC e Processos do SG-IPVC	25
2.10. Planeamento, Operacionalização, Avaliação e Melhoria	26
2.10.1. Cronograma de Planeamento, Balanços e Relatórios e Revisão do SG-IPVC	27
2.11. Estrutura de Gestão do SG-IPVC	28
2.12. Organograma do Gabinete de Avaliação e Qualidade	32
2.13. Estrutura Documental	33
2.14. Lista de Documentos do SG (https://on.ipvc.pt/)	34
2.15. Relação entre Processos do SG-IPVC e os SC da Presidência, as UO, UI e UF	39
2.16. Relação entre Processos e Órgãos, Serviços e Gabinetes do IPVC	40
Apêndice I: Mapa de Indicadores	42
Apêndice II: Mapa de Inquéritos	58
Apêndice III: Referenciais SG-IPVC (baseado em A3ES e ESG)	62



LISTA DE ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
AC	Área Científica
ACA	Académicos
ACEF	Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento
AE	Associações de Estudantes
ALI	Alimentação
ALO	Alojamento
AMB	Ambiente
APR	Aprovisionamento
ASE	Academia Sénior
BIB	Biblioteca
BOL	Bolsas
BG	Balanço de Gestão
BUS	BUS
CC	Coordenador de Curso
CE	Ciclo de Estudos
CG	Conselho Geral
Cg	Conselho de Gestão
Clg	Comissão para a Igualdade
CIN	Cooperação Internacional
CP	Conselho Pedagógico
CRC	Criação/Reestruturação de Cursos
CTC	Conselho Técnico-Científico
CTE	Contabilidade e Tesouraria
CTeSP	Cursos Técnicos Superiores Profissionais
CUL	Cultura
DES	Desporto
DRH	Divisão de Recursos Humanos
DSD	Distribuição de Serviço Docente
EAR	Expediente e Arquivo
EIN	Escola Inclusiva
EMP	Emprego
ESA	Escola Superior Agrária
ESCE	Escola Superior de Ciências Empresariais
ESDL	Escola Superior de Desporto e Lazer
ESE	Escola Superior de Educação
ESG	<i>Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area</i>
ESS	Escola Superior de Saúde
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
FA	Federação Académica
GAQ	Gabinete de Avaliação e Qualidade
GaQ	Gabinete da Qualidade (SC/UO/SAS)
GCI	Gabinete de Comunicação e Imagem
GD	Grupo Disciplinar
GDO	Gestão Documental
GEI	Gestão de Empreitadas e de Infraestruturas
GIN	Gestão da Investigação
GIP	Gestor Institucional do Processo
GIQ	Gestor Institucional da Qualidade
GMCI	Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional
GMS	Gestão e Melhoria do Sistema
GQ	Gestor da Qualidade



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

GSI	Gestão de Sistemas de Informação
GT	Gestão de Topo (Presidência e Direções)
IDI&T	Investigação, Desenvolvimento e Inovação e Transferência
IE	Informação de Encerramento (impresso)
IES	Instituições de Ensino Superior
IP	Ideia de Projeto (impresso)
IPVC	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
LA	<i>Learning Agreement</i>
LAB	Laboratórios
MG	Manual de Gestão
MSU	Mobilidade Sustentável
NCE	Novo Ciclo de Estudo
OBS	Observatório
PAT	Património
PA	Plano de Atividades
PD	Pessoal Docente
PND	Pessoal Não Docente
PE	Plano Estratégico
PG	Política de Gestão
PGE	Planeamento e Gestão Estratégica
PIM	Promoção e Imagem
PS	Prestação de Serviço
PUC	Programa de Unidade Curricular
RA	Relatório de Atividades
RAC	Relatório Anual de Curso
RAP	Relatório Anual de Processo
RHU	Recursos Humanos
RS	Responsabilidade Social
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SAC	Serviços Académicos
SAF	Serviços Administrativos Financeiros
SAS	Serviços de Ação Social
SAU	Saúde
SC	Serviços Centrais
SEA	Serviços de Expediente e Arquivo
SG	Sistema de Gestão
SI	Serviços de Informática
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Função Pública
SJ	Direção de serviços jurídicos e de auditoria e controlo interno
ST	Serviços Técnicos
UC	Unidade Curricular
UF	Unidade Funcional
UGP	Unidade de Gestão de Projetos
UI	Unidade de Investigação
UO	Unidade Orgânica



1. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

1.1. Caracterização do Manual de Gestão

1.1.1. Registo de Edições:

Edição	Data	Motivo da Alteração
1	2006.09.05	Alteração de Rodapé; Correção de legislação associada à criação de UO/Serviços; Alteração de Missão, Visão, Política e Objetivos; Alteração do organograma; Reorganização de Processos; Alteração do Âmbito
2	2008.02.15	Introdução de referência ao Plano Estratégico; Alteração do ponto 2.4-Lista de Documentos; alterações no Ponto 3.3
3	2008.09.08	Introdução de processo GEI, alteração do ponto 2.2 Exclusões
4	2008.10.31	Alteração do ponto 2.4-Lista de Documentos; alterações resultantes dos novos estatutos e alteração do âmbito; inclusão de Processo PGE
5	2009.10.30	Alteração do âmbito (extensão a Mestrados); Alteração de documentação de diversos Processos
6	2010.02.08	Reorganização de Processos (Gestão Estratégica); Inclusão de GGQ no GAQ; Alteração de documentação de diversos Processos
7	2010.11.15	Alteração de documentação de diversos Processos
8	2010.12.10	Alteração de documentação de diversos Processos; Inclusão de nova Unidade Orgânica criada no IPVC; atualização de 1.2, 1.5 (PE e PQ) e 1.6 (Organograma); Alteração de SGQ para SGGQ
9	2011.11.04	Alteração do índice e de documentação de diversos Processos; alteração de referência a PE (2011-2014) e ajustamento de Missão, Visão, Valores; revisão de Estrutura da Qualidade; atualização do âmbito (especificar processos SAS)
10	2012.01.05	Alteração do índice e de documentação de diversos Processos
11	2014.01.27	Alteração do índice, revisão tabela 2.4 (documentação de Processos), revisão de tabela 3.3
12	2015.11.06	Alteração do índice e referência ao Plano Estratégico (IPVC 1519), Missão, Visão, Valores, Objetivos do SGGQ-IPVC e seu alcance; alargamento do âmbito (novos subprocessos SAS: CUL/DES/SAU/EMP/BUS); clarificação de partes interessadas e relação entre Processos e Órgãos do IPVC e entre processos e referenciais A3ES/ESG-2015
13	2016.04.07	Alteração do Mapa de Processos do SGGQ-IPVC.
14	2016.12.22	Alteração de documentação de diversos Processos do SGGQ-IPVC; atualização relativa a documentação
15	2017.03.31	Alteração de documentação de Processos; atualização de referenciais A3ES; transição ISO 9001:2015
16	2017.12.05	Alteração de documentação de diversos Processos do SGGQ-IPVC; alteração do mapa de indicadores; alteração do mapa de inquéritos.
17	2018.09.14	Âmbito, manuais A3ES, inclusão de Eixos IPVC1519 e de UI; documentação de diversos Processos do SGGQ-IPVC; alteração do mapa de indicadores; alteração do mapa de inquéritos.
18	2019.04.10	Integração de aspetos de Responsabilidade Social, Revisão da Política, Revisão do Mapa de Processos (eliminado AHS, criado AMB, SAU passou de ASO para GRH e incluiu aspetos de SST que estavam em AHS, GEI inclui aspetos de Segurança que estavam em AHS; BUS passou para MTR, GPR passou a GIN).
19	2020.06.09	Adequação a PE IPVC2024; Revisão da Política, Revisão dos Aspetos de Responsabilidade Social, Revisão das Partes Interessadas, Revisão do Mapa de Processos (MTR passou a MSU, incluídos ASE e EIN), Revisão das Unidades de Investigação, Revisão das tabelas 2.11, 2.12, 2.13 e Mapa de Indicadores, Mapa de Inquéritos, referenciais A3ES, ESG e ISO 9001:2015, NP 4469 e correlação com Processos do SG-IPVC.
20	2021.05.14	Revisão de Âmbito; Atualizações de link por entrada em funcionamento do Novo PORTAL IPVC e documentação A3ES; Atualizações de Imagens descritivas de estrutura do Sistema e nas tabelas da documentação dos Processos; Revisão de Lista de Siglas; Descrição de Serviços Centrais e da Presidência
21	2022.03.08	Integração de Aspetos de Conciliação; Revisão da Política, do Mapa de Processos (SAU passa a processo), das Partes Interessadas, das tabelas 2.14, 2.15, 2.16, de Lista de Siglas, do Mapa de Indicadores, do Mapa de Inquéritos; Adequação a novos Estatutos IPVC; integração da NP 4552 e correlação com Processos do SG-IPVC; Atualização da Estrutura de Gestão do SG e descrição de funções.
22	2022.05.13	Revisão do Âmbito da Conciliação.
23	2023.05.04	Atualização do resumo da evolução do SG; Integração de unidades de investigação; Revisão das Partes Interessadas; Revisão do Cronograma de Planeamento do SG-IPVC; Atualização da lista de documentos do SG-IPVC; Apêndice I: Mapa de Indicadores; Apêndice II: Mapa de Inquéritos



MANUAL de GESTÃO

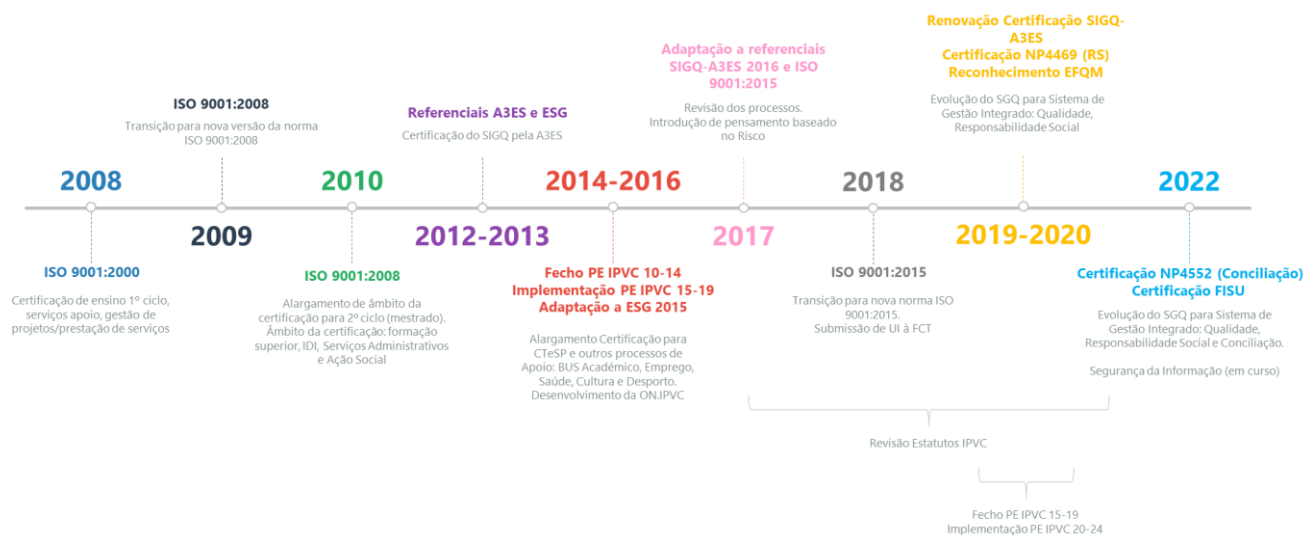
Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

1.1.2. Resumo da Evolução do Sistema de Gestão:



1.1. Objetivos do Manual de Gestão

O presente **Manual de Gestão (MG)** tem os seguintes objetivos:

- Apresentar o Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC)
- Comunicar a Política de Gestão do IPVC e a estrutura do seu Sistema de Gestão (SG-IPVC), organizado por Processos, respetivos Procedimentos e impressos;
- Apresentar Descrever o SG-IPVC à comunidade IPVC (interna e externa); demonstrar a sua conformidade com as Normas de referência e com requisitos legais, estatutários e regulamentares e procedimentos internamente definidos; demonstrar o cumprimento de requisitos de controlo, verificação e retroação, associados à dimensão da Acreditação dos Ciclos de Estudos e Certificação do SG-IPVC com base nos princípios da melhoria e pensamento baseado no risco; e contribuir para as funções de transparência e de melhoria contínua do Sistema de Gestão.



1.2. Organização do Manual de Gestão

O MG é elaborado pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) e aprovado pela Presidência.

O MG é revisto sempre que ocorra qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em revisão regulamentar ou normativa, em ação de melhoria ou de correção. As propostas de revisão do MG podem ser efetuadas por qualquer parte interessada, sendo dirigidas ao GAQ que analisa e implementa eventuais alterações, se aplicável.

Qualquer alteração ao conteúdo do MG implica a emissão de uma nova edição do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira emissão do documento corresponde à edição 1 (um). No cabeçalho é indicado o número de edição e data de elaboração.

A publicação do MG é realizada no Portal do IPVC (área [Sistema de Gestão-SG-IPVC](#)) e na plataforma ON.IPVC (<https://on.ipvc.pt>) na área Sistema de Gestão na qual este se encontra disponível para consulta, sendo a sua atualização garantida pelo GAQ sempre que se verifiquem revisões ao mesmo.

Apenas existe uma cópia controlada atribuída ao GAQ.



1.3. Apresentação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Este Manual descreve o **Sistema de Gestão** do **Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SG-IPVC)** bem como os processos que o integram e que visam a implementação da sua Política de Gestão.

O SG-IPVC implementado baseia-se nos:

- Requisitos de Gestão da NP EN ISO 9001;
- Requisitos de Responsabilidade Social da NP 4469;
- Requisitos de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal da NP 4552;
- Padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade do ensino superior ([ESG-Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area](#), ENQA, 2020);
- [Referenciais SIGQ](#) (V1.2, out. 2016), o [Guião para a Auto-Avaliação-Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade](#) (V1.4, maio 2021) e o [Manual para o Processo de Auditoria](#) (V1.4., jan. 2020), da [A3ES](#);
- [Processo de Avaliação Institucional](#) (2022), da [A3ES](#);
- [Guião de Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento](#) (ACEF), da [A3ES](#);
- [Guião para Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos](#) (PAPNCE), da [A3ES](#);
- [Guião para Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados](#) (PERA), da [A3ES](#);
- [Guião para a Elaboração dos Planos para a Igualdade](#), da CITE (2019)
- [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#) e com os [PRME-Principles for Responsible Management Education](#) (United Nations)
- Compromissos assumidos pelo IPVC, incluindo ser signatário do [Pacto para a Conciliação](#), [Carta Portuguesa para a Diversidade](#) e a [Carta de Intenções-Compromisso das Instituições de Ensino Superior com o desenvolvimento sustentável](#)

Como mecanismos de garantia da qualidade da oferta formativa, da gestão do IDI e da cooperação com a comunidade e o nível desejado de satisfação dos serviços de apoio à comunidade, este Manual apresenta os processos e refere quais procedimentos adotados pelo IPVC no âmbito do SG, assim como os principais indicadores de desempenho (Apêndice I) e inquéritos de auscultação às Partes Interessadas (Apêndice II).

1.4. História

O IPVC é uma instituição de Ensino Superior Público, criado pelo Decreto-Lei nº 303/80, de 16 de agosto. É uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, administrativa, financeira e patrimonial. Os estatutos foram homologados por Despacho Normativo nº 17/2021, de 26 de janeiro, II Série do D.R. de 28-06-2021. O IPVC apresenta, a nível interno, um conjunto de regulamentos que orientam a multiplicidade de Unidades Orgânicas (UO) e Unidades de Investigação (UI), Unidades Funcionais (UF) e Órgãos que o constituem. O IPVC integra 6 UO's orientadas para projetos de ensino – as Escolas Superiores – e 3 UF - Serviços de Ação Social (SAS); Unidade de Gestão de Projetos (UGP); Biblioteca (a última ainda não funciona como UF). Cabe aos Serviços Centrais e da Presidência (SC) do Instituto assegurar a coordenação institucional da gestão de pessoal, patrimonial, administrativa, financeira, planeamento global e apoio técnico.



Serviços Centrais e da Presidência (SC-IPVC)

A Presidência e os Serviços Centrais do IPVC estão sedeados numa casa secular da cidade de Viana do Castelo, conhecida como Palácio Rego Barreto, imóvel de traça setecentista, outrora residência senhorial, tendo recebido, desde o final do século XIX, sucessivos estabelecimentos escolares.



Neste espaço encontram-se os seguintes serviços:

- [Presidência](#);
- [Académicos](#);
- [Informática](#);
- [Administrativos e Financeiros](#);
- [Recursos Humanos](#);
- [Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional](#);
- [Gabinete de Comunicação e Imagem](#);
- [Gabinete de Avaliação e Qualidade](#);
- [Unidade de Gestão de Projetos](#);
- [Secretariado da Presidência](#);
- Serviços jurídicos e de auditoria e controlo interno
- [Expediente e Arquivo](#)
- [Técnicos](#) (gerido via Presidência, mas fisicamente instalados na ESTG-IPVC)

O IPVC está organizado num campus com escolas e infraestruturas de apoio em vários concelhos do distrito de Viana do Castelo, tendo como política a gestão sustentável de todo o campus. As iniciativas e boas práticas aplicadas ao Campus Sustentável IPVC podem ser consultadas em <https://www.ipvc.pt/ipvc/sobre-o-ipvc/campi/campus-sustentavel-e-inclusivo/>.

As **Escolas** regem-se por estatutos próprios, são pessoas coletivas de direito público, dotadas de autonomia científica e pedagógica e possuem órgãos próprios: Direção, Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, Coordenação de Curso/Comissão de Curso.



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

As referidas Unidades Orgânicas são:

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

[ESE]

Criada pelo Decreto-Lei nº 513-T/79, 26/12



ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA

[ESA]

Criada pelo Decreto do Governo nº 46/85, 22/11



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

[ESTG]

Criada pelo Decreto do Governo nº 46/85, 22/11



ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE

[ESS]

Reconvertida em Escola Superior de Enfermagem pela Portaria nº 821/89, 15/9.

Renomeada Escola Superior de Saúde através de novos estatutos do IPVC.



ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESÁRIAS

[ESCE]

Criada pelo Decreto-Lei nº 264/99, 14/07



ESCOLA SUPERIOR DE DESPORTO E LAZER

[ESDL]

Criada pelo Conselho Geral do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, a 3 de maio de 2011, ao abrigo do disposto no artigo 59º da Lei 62/2007 de 10 de setembro (Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior). Autorização para funcionamento a 11 de maio de 2011 por Despacho do Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.



Unidades de Investigação (UI)

O IPVC tem UI próprias e integra outras UI em consórcio ou com núcleos do IPVC associados

- **UI do IPVC acreditadas pela FCT**

[CISAS](#) - Centro de Investigação e Desenvolvimento em Sistemas Agroalimentares e Sustentabilidade

[PROMETHEUS](#) - Unidade de Investigação em Materiais, Energia e Ambiente para a Sustentabilidade

- **UI do IPVC a desenvolver processo para acreditação pela FCT**

[ADIT-LAB](#) - Applied Digital Transformation Laboratory

SPRINT - Unidade de Investigação em Desempenho Desportivo, Recreação, Inovação e Tecnologia

Estas **UI do IPVC** dispõem de regulamento interno próprio, elaborado pela respetiva unidade e aprovado pelo presidente do Instituto.

- **UI a que o IPVC está associado:**

[CIMO - Centro de Investigação de Montanha](#) (coordenado pelo IPBragança e com um polo no IPVC)

[UNIAG - Unidade de Investigação Aplicada em Gestão](#) (consórcio entre 4 Institutos Politécnicos - IP Bragança, IP Cávado e do Ave, IP Porto e IP Viana do Castelo)

[UICISA:E - Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem](#) (acolhida pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESENfC), integra investigadores de várias IES, incluindo da ESS-IPVC)

[CIDESD - Centro de Investigação em Desporto, Desenvolvimento Humano e Saúde](#) (consórcio de oito instituições, incluindo o IPVC)

[CITUR - Centre for tourism research, development and innovation](#) (consórcio de oito instituições, com participação de um núcleo de docentes do IPVC)

[CIAUD - Centro de Investigação em Arquitetura, Urbanismo e Design](#) da Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa



Serviços de Ação Social (SAS-IPVC)

O IPVC está dotado de [Serviços de Ação Social](#) que são uma unidade funcional dotada de autonomia administrativa e financeira, tendo iniciado a sua atividade em Abril de 1994, embora desde 1987 que os estudantes do Instituto Politécnico de Viana do Castelo têm usufruído de bolsas de estudo e apoio social.



De acordo com o definido no Dec. – Lei 129/93 de 22 de Abril e no regulamento orgânico dos Serviços de Ação Social, a implementação da política de Ação Social do IPVC é assegurada pela prestação de serviços nas seguintes áreas:

Apoios Diretos:

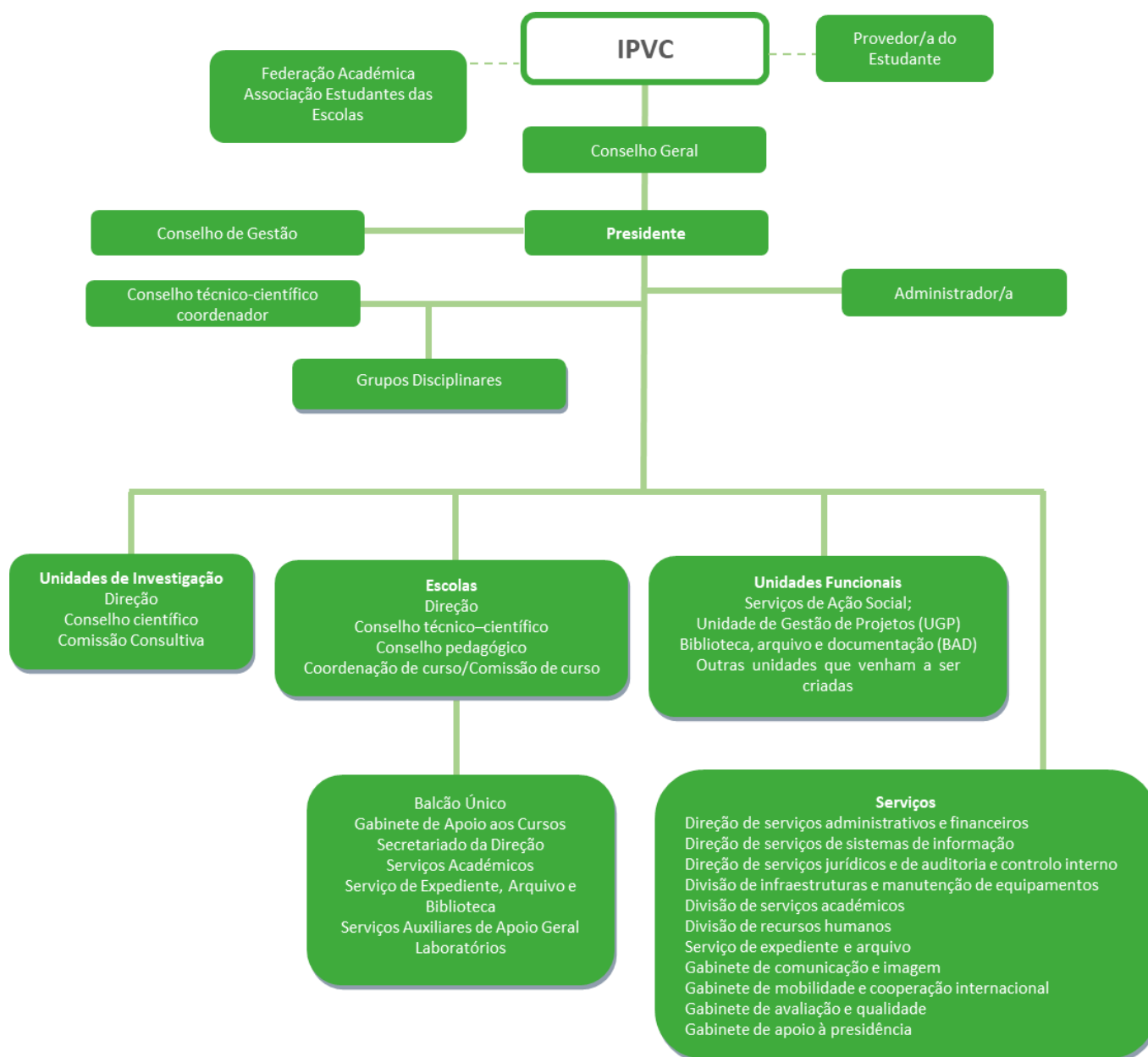
- Bolsas de estudo;
- Auxílio de emergência.

Apoios Indiretos:

- Acesso à alimentação e ao alojamento;
- Acesso aos serviços de saúde e bem-estar;
- Apoio a atividades culturais e desportivas;
- Acesso a outros apoios educativos.



1.5. Organograma do IPVC

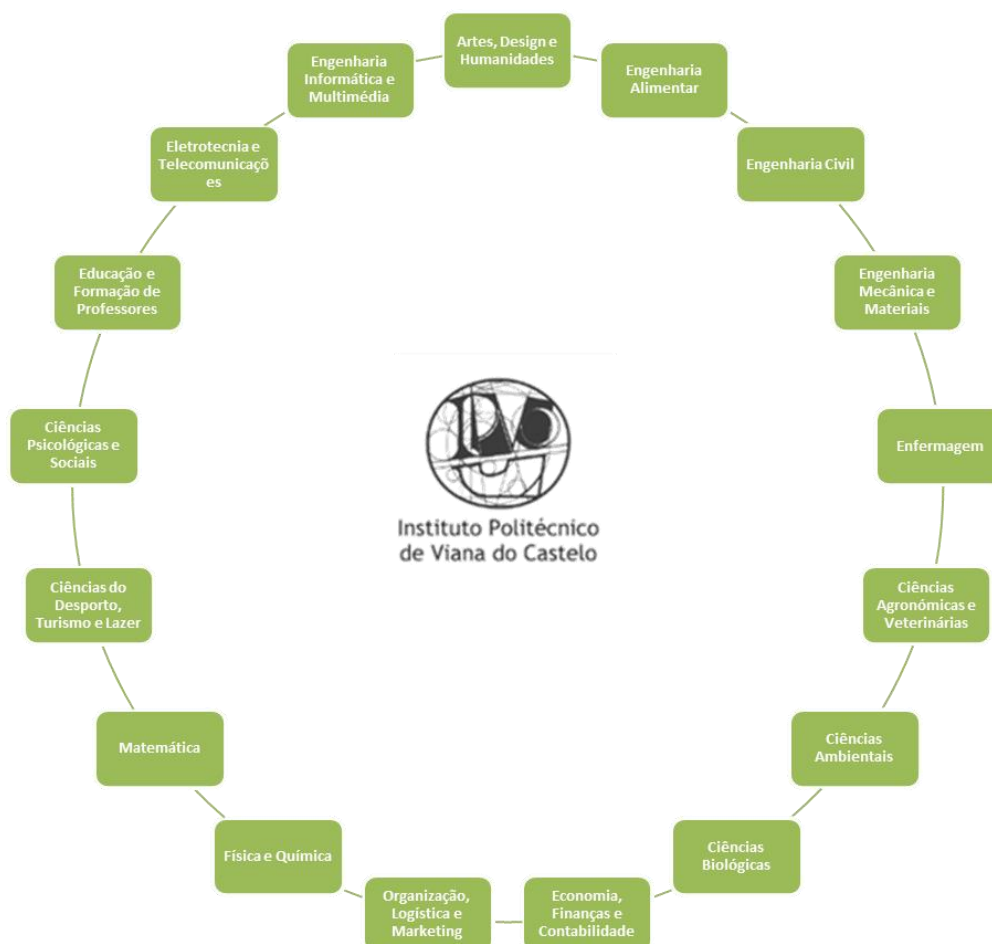


A descrição das funções dos Órgãos, [Gabinetes e Serviços](#) constantes deste Organograma, encontra-se nos [Estatutos do IPVC](#) e das respetivas UO, UI, UF e em despachos do Presidente do IPVC.



1.6. Grupos Disciplinares do IPVC

O IPVC apresenta 17 [Grupos Disciplinares](#), transversais às 6 UO's:





1.7. Plano Estratégico

O IPVC definiu um Plano Estratégico para o período 2020-2024, no qual se encontram definidas as orientações que servem de base ao SG-IPVC, estando publicado em <https://www.ipvc.pt/ipvc/sobre-o-ipvc/informacao-de-gestao/planos-estrategicos/>.

O **Plano Estratégico 2020-2024 (PE IPVC 20-24)** foi submetido a Conselho Geral 6 meses após tomada de posse do Presidente IPVC, tendo sido aprovado em Conselho Geral a 21 de fev.2020.

Após aprovação do PE IPVC 20-24, ocorreu uma fase (2 meses) de definição de Metas e Ações e definição da estrutura do *Balanced Scorecard* IPVC, seguido de fase de desdobramento para as Escolas e SAS.

O Plano Estratégico IPVC está estruturado em 9 Eixos Estratégicos:



De seguida apresentam-se o Propósito, a Missão e a Visão, enquanto elementos do Plano Estratégico PE IPVC2024, bem como a Política de Gestão definida pela Presidência do IPVC.

1.8. Propósito

Um Politécnico Socialmente Responsável, gerador de conhecimento global e potenciador do desenvolvimento do Alto Minho.



1.9. Missão

O IPVC é uma instituição pública de ensino superior, ao serviço do desenvolvimento da pessoa e da sociedade, que cria e partilha conhecimento, ciência, tecnologia e cultura. O IPVC promove a formação integral dos estudantes ao longo da vida, combinando ensino com investigação, numa atitude pró-ativa de permanente inovação, cooperação e compromisso, centrado no desenvolvimento da região e do país, e na internacionalização.

1.10. Visão

O IPVC deverá ser uma instituição reconhecida, nacional e internacionalmente, pela qualidade da sua formação e investigação assente num corpo docente científica, técnica e pedagogicamente qualificado, em processos formativos inovadores, suportada por atividades de I&D e inovação desenvolvidas numa parceria simbiótica com os(as) agentes das comunidades, que se traduzirá numa maior notoriedade e contributo para o desenvolvimento sustentável da região.

1.11. Valores



1.12. Política de Gestão

A Presidência do IPVC compromete-se a:

- Manter um adequado planeamento estratégico e empenho na liderança institucional;
- Desenvolver e manter uma estratégia para a melhoria contínua da Instituição, em particular da qualidade da oferta formativa, suportada numa prática de investigação aplicada, com vista à contribuição para a sustentabilidade económica, social e ambiental;
- Garantir as condições necessárias à prossecução dos objetivos da Instituição;
- Compreender o contexto organizacional, as necessidades e expectativas das partes interessadas (internas e externas), assegurando o seu envolvimento e participação ativa e sistemática, reconhecendo o direito em serem ouvidas e procurando aumentar a sua satisfação, em sintonia com os desígnios e pretensões da Região e do País;
- Reforçar as condições de apoio a uma política e a uma prática de investigação aplicada da qual resulte a produção e transferência de conhecimento que reforce a qualidade do ensino e promova a inovação dos tecidos empresarial e social, com retorno do investimento realizado;
- Manter uma atitude de permanente reflexão e desenvolvimento do Sistema de Gestão, que integre a gestão da qualidade com a responsabilidade social, fundamental ao cumprimento da Missão do IPVC;
- Assegurar a adequada comunicação e reconhecimento do SG junto da Comunidade IPVC, considerando a centralidade das/os estudantes e a garantia da qualidade do ensino e dos serviços prestados e sua melhoria;
- Fortalecer na comunidade IPVC práticas socialmente responsáveis para um "Desenvolvimento Sustentável", em todas as suas atividades, em particular no ensino, na investigação e prestação de serviços, na gestão do Campus e suas infraestruturas e na interação com a comunidade;
- Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior;
- Promover a valorização, o reconhecimento de mérito e a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal das pessoas do IPVC, promovendo medidas nos domínios das Boas Práticas Laborais, Apoio Profissional e de Desenvolvimento Pessoal.
- Garantir o direito à igualdade, valorizar a diversidade e proteger no exercício de parentalidade as nossas pessoas;
- Prevenir os riscos laborais e psicossociais e promover uma comunicação aberta e permanente, visando um ambiente de trabalho saudável, contribuindo para a qualidade de vida e a resiliência da nossa instituição;
- Cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis, garantir o respeito pelas convenções reconhecidas internacionalmente e a adoção do princípio da precaução e da não regressão e da transparência.



1.13. Objetivos de Gestão

Com base no Plano Estratégico e na Política de Gestão, são definidos Objetivos Estratégicos (ver esquema página seguinte) e Objetivos de Gestão (Projetos Estratégicos e Iniciativas) do IPVC (ver BSC-IPVC). Para cada processo, encontram-se ainda definidos objetivos, com indicadores e metas associadas, os quais se assumem como Objetivos de Gestão específicos/operacionais de cada processo. Cada processo apresenta ainda um Plano de Ação (Matriz de Riscos & Oportunidades), revisto no mínimo anualmente, com ações, objetivos, responsáveis e prazos de implementação.

Objetivos Estratégicos IPVC 2020-2024





2. SISTEMA DE GESTÃO – QUALIDADE, RESPONSABILIDADE SOCIAL E CONCILIAÇÃO (SG-IPVC)

2.1. Âmbito da Qualidade (certificado pela ISO 9001:2015)

Formação Superior nas Áreas Científicas Ministradas na ação concertada nas Escolas:

- Escola Superior de Educação,
- Escola Superior Agrária,
- Escola Superior de Tecnologia e Gestão,
- Escola Superior de Saúde,
- Escola Superior de Ciências Empresariais,
- Escola Superior de Desporto e Lazer.

Serviços de Ação Social (Alojamento, Alimentação, Bolsas). Outros Apoios Sociais (Cultura, Desporto, Promoção do Emprego). Mobilidade Sustentável. Estudos e Projetos.

2.2. Âmbito da Responsabilidade Social (certificado pela NP 4669:2019)

Formação Superior nas Áreas Científicas Ministradas na ação concertada nas Escolas:

- Escola Superior de Educação,
- Escola Superior Agrária,
- Escola Superior de Tecnologia e Gestão,
- Escola Superior de Saúde,
- Escola Superior de Ciências Empresariais,
- Escola Superior de Desporto e Lazer.

Serviços de Ação Social (Alojamento, Alimentação, Bolsas). Outros Apoios Sociais (Cultura, Desporto, Promoção do Emprego). Mobilidade Sustentável. Estudos e Projetos. Cursos não conferentes de grau académico. Academia Sénior.

2.3. Âmbito da Conciliação (com base na NP 4552:2016)

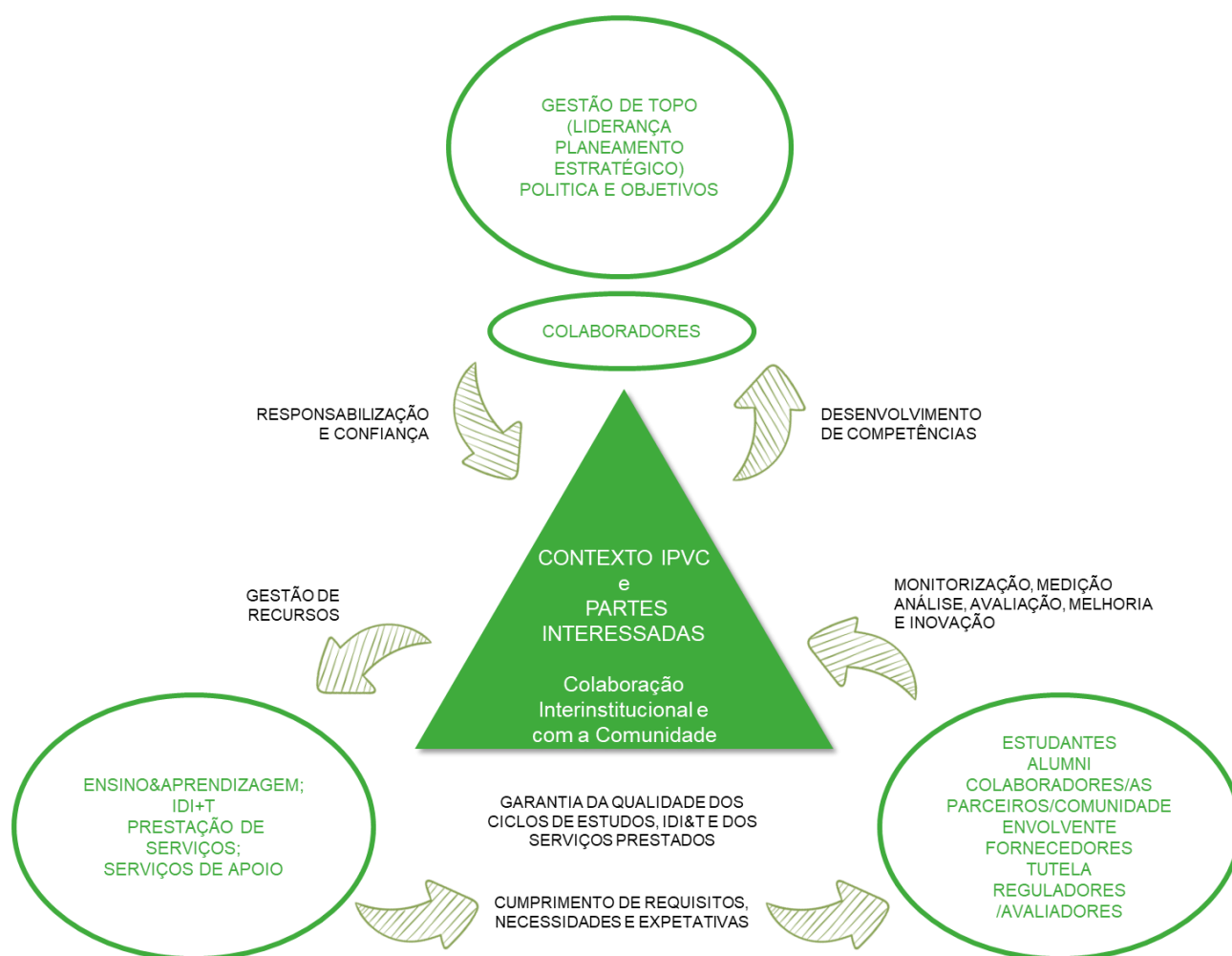
Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal do Instituto Politécnico de Viana do Castelo em todas as atividades realizadas nas suas Unidades e Serviços.

2.4. Requisitos não aplicáveis

Não se aplica

2.5. Contexto da organização e partes interessadas

O IPVC determina as questões externas e internas relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que afetam a capacidade para atingir os objetivos. O planeamento e desenvolvimento do SG-IPVC são realizados tendo por base os princípios da **melhoria contínua** segundo o esquema seguinte.

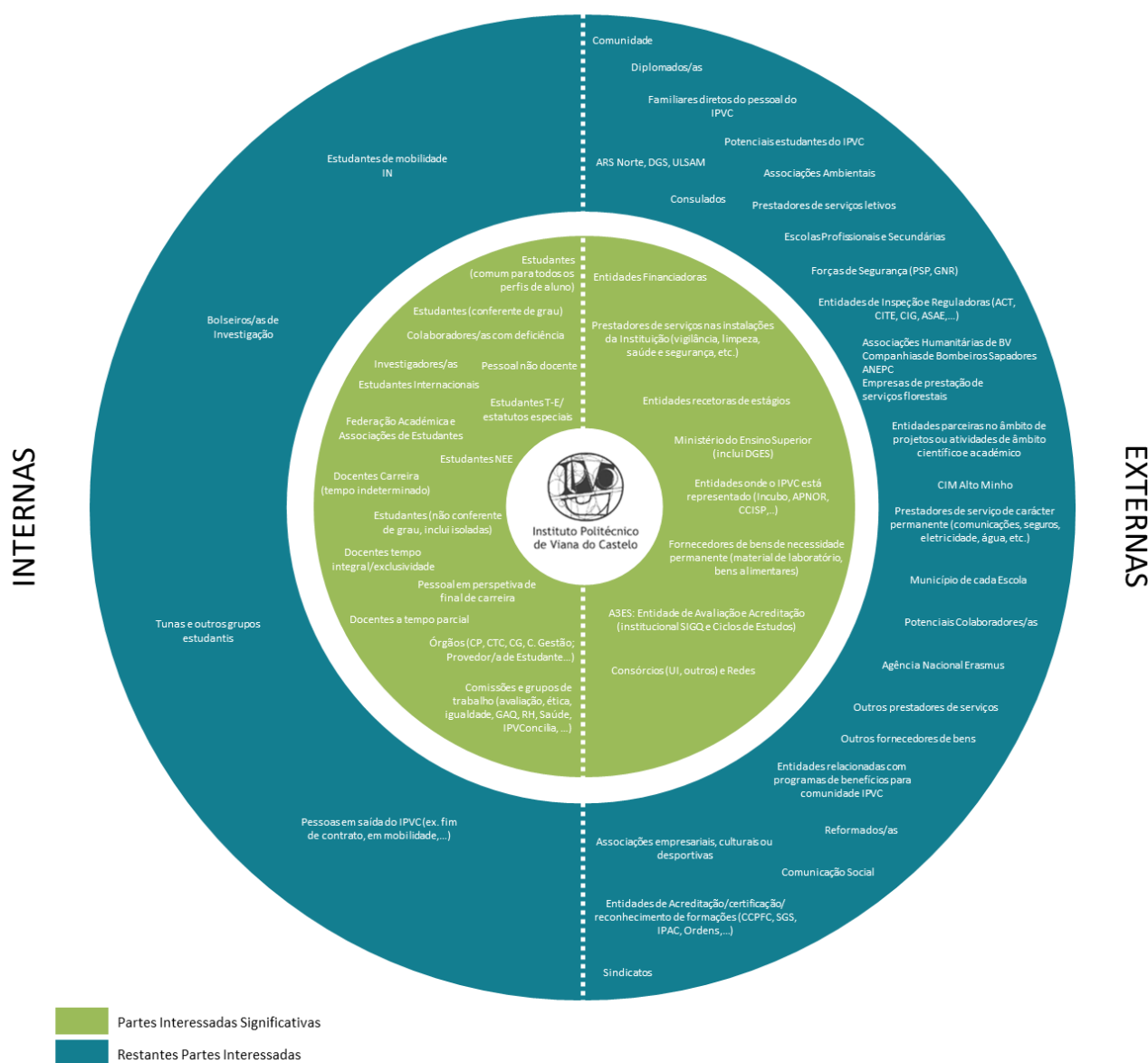


A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva dos elementos que diretamente integram o GAQ (GIQ, GQ, GIP, GP, Auditores), sendo partilhada por todas as Partes Interessadas significativas (descriminadas em 2.6), incluindo os estudantes, colaboradores/as, órgãos, tutela, que em conjunto constituem a **COMUNIDADE IPVC**. Outras partes interessadas são a comunidade envolvente, a comunicação social, *alumni* e famílias dos/las colaboradores/as.



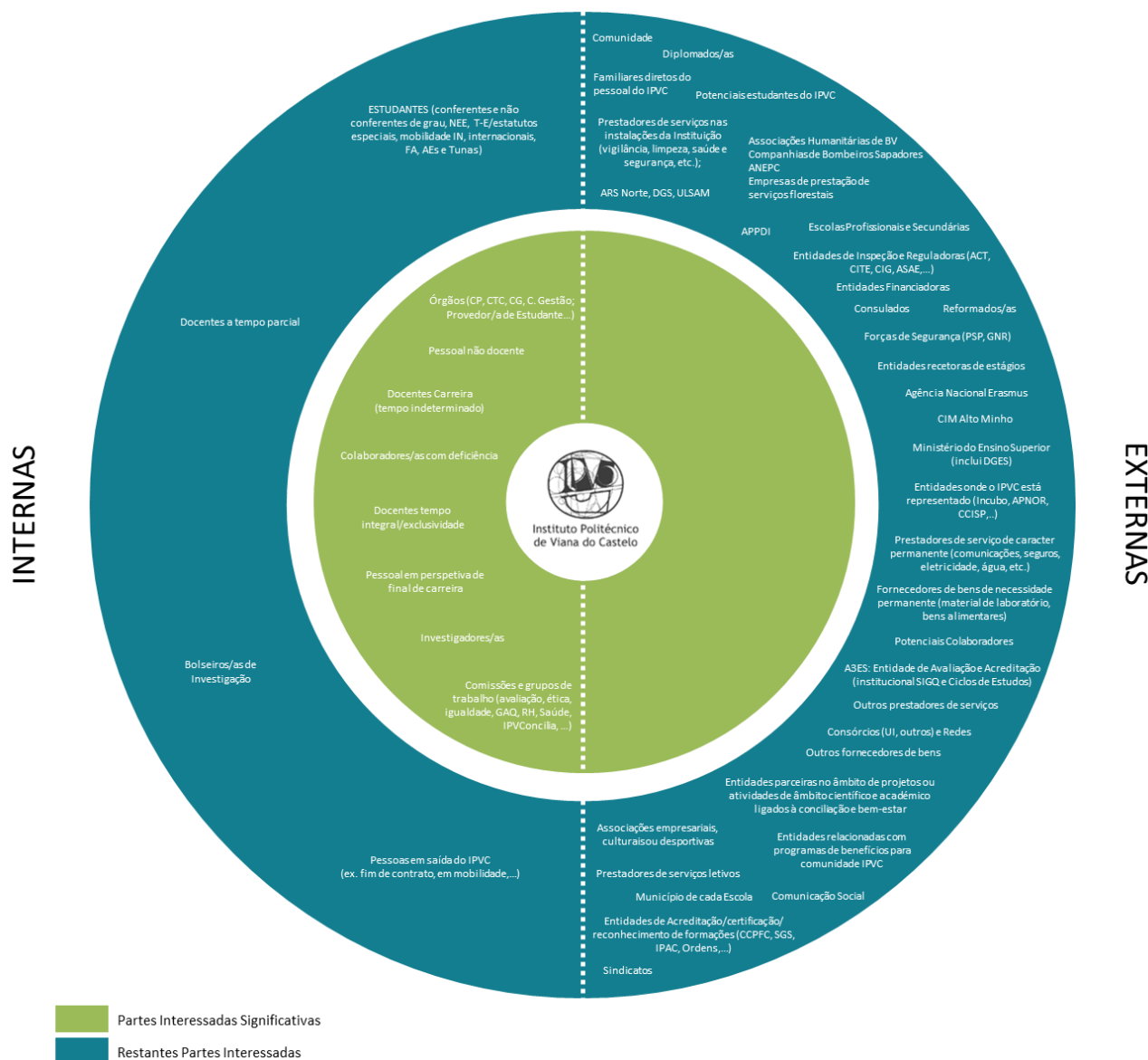
2.6. Partes Interessadas Significativas

2.6.1. Qualidade e Responsabilidade Social





2.6.2. Conciliação



As partes interessadas e respetivas necessidades, expectativas, significância e processo de envolvimento, encontram-se identificadas em GMS-05/01.



2.7. Aspectos de Responsabilidade Social e Conciliação

Os Aspectos de Responsabilidade Social do IPVC abarcam os Aspectos de Conciliação, considerando que estes se tratam de uma dimensão da responsabilidade social.



Os Aspectos de RS e Conciliação Significativos, Impactes, Metodologias de Gestão e Partes Interessadas em que impactam encontram-se descritos em GMS-05/02.

2.8. Abordagem por Processos

A abordagem e descrição de processos foram realizadas tendo por base o modelo “Mapa de Processo” onde se definem:

- Os objetivos
- Os *inputs* e *outputs*
- As atividades principais associadas a cada processo
- Os responsáveis e intervenientes de cada uma das atividades
- A descrição das atividades e associação a ODS e PRME
- Os registos (informação retida) produzidos na execução de cada atividade (quando aplicável)
- Os indicadores de desempenho do processo (Apêndice I: Mapa de Indicadores)
- Os documentos (informação documentada interna e externa) e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade

O Sistema de Gestão é entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si (ver item 2.9 e 2.10), processos esses alinhados com os Referenciais A3ES, com os requisitos da ISO 9001:2015, da NP 4469:2019 e da NP 4552:2016.

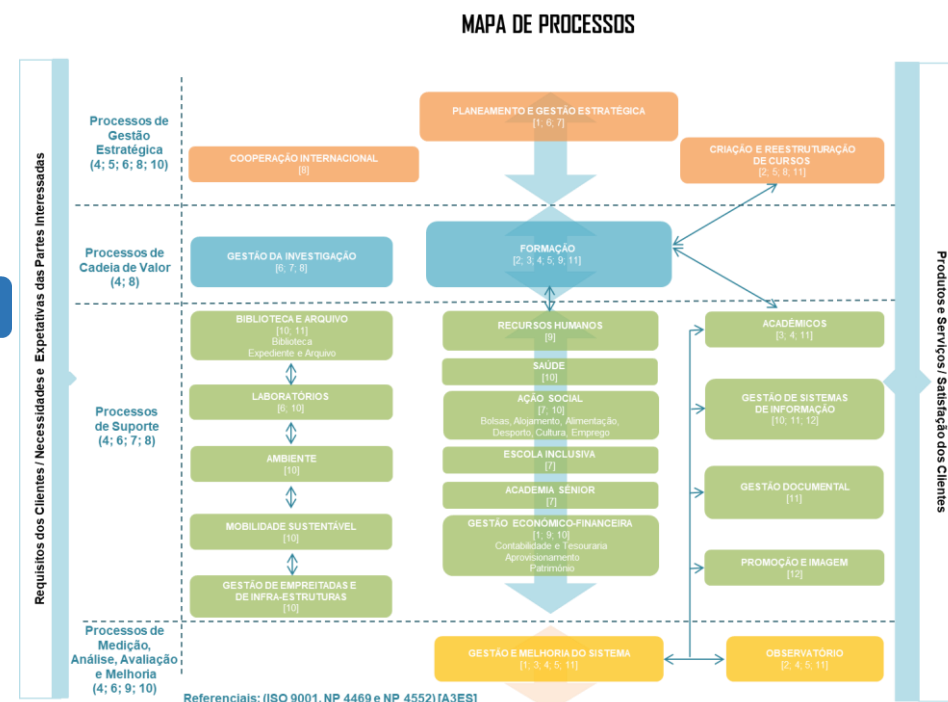
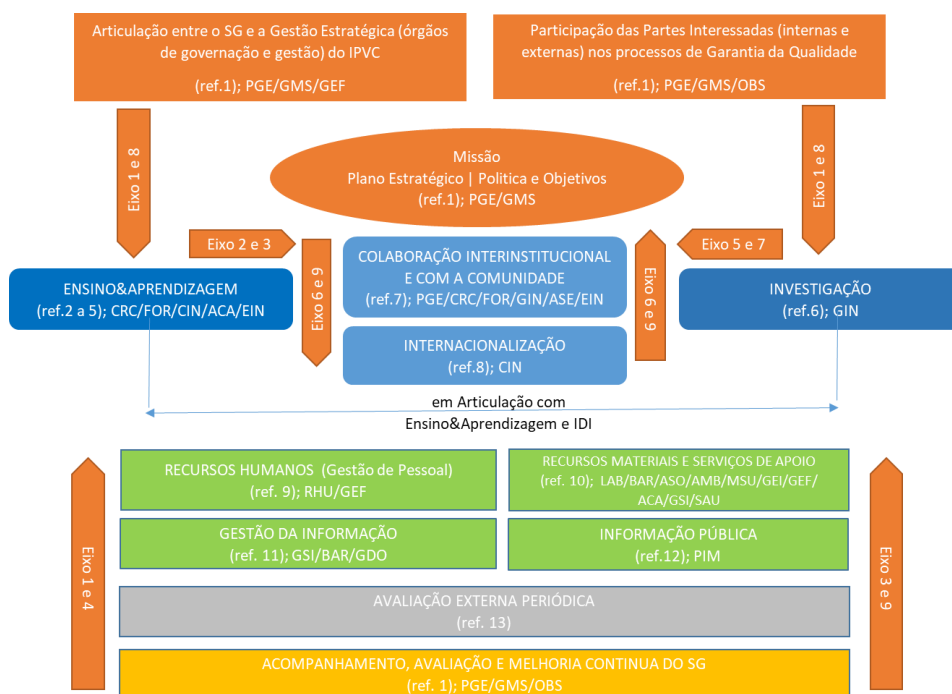
É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento para avaliar o seu desempenho através de indicadores adequados que medem a concretização de objetivos.

O seguimento destes indicadores é efetuado regularmente no sentido de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em quatro tipos:

- I. Processos de Gestão Estratégica – processos de definição de Políticas e desenvolvimento institucional-Processo de Planeamento e Gestão Estratégica, e ainda os processos de Criação e Reestruturação de Cursos e a Cooperação Internacional;
- II. Processo de Cadeia de Valor – Processo diretamente relacionado com a Formação (Ensino&Aprendizagem) de cursos de formação superior (CTeSP, 1º e 2º Ciclo) e Cursos não conferentes de grau, incluindo Formação Contínua e Especializada; Investigação e Prestação de Serviços à Comunidade;
- III. Processos de Suporte – Processos que suportam os processos de Cadeia de Valor, e de Gestão Estratégica e garantem o funcionamento da Instituição, em particular dos serviços de apoio, das infraestruturas e ambiente de trabalho, da gestão dos sistemas de informação e de comunicação, dos processos de interação com a comunidade e da gestão das pessoas;
- IV. Processo de Medição, Análise, Avaliação e Melhoria – verificam a conformidade do sistema com os referenciais normativos e com os requisitos legais e regulamentares, avaliam o desempenho, incluindo nessa avaliação a auscultação às partes interessadas (Apêndice I: Mapa de Indicadores e Apêndice II: Mapa de Inquéritos) a sua eficácia e eficiência e contribuem para a melhoria contínua.

2.9. Interação de Referenciais A3ES com Eixos Estratégicos IPVC e Processos do SG-IPVC



2.MAPA Referenciais A3ES e Relação com Eixos Estratégicos e Processos IPVC

MAPA Processos do SG-IPVC e relação com Referenciais A3ES, ISO 9001, NP 4469 e NP 4552

Nota: Ver em Quadro Apêndice III.1, 2 e 3 - Correspondência entre Referenciais A3ES, os *European Standard Guidelines* (ESG, 2015), os requisitos da ISO 9001:2015, da NP 4469:2019, da NP 4552 e Processos SG-IPVC

- ▶ Eixos de Plano Estratégico IPVC 20-24
- Referencial 1 A3ES e Processos de Gestão Estratégica
- Referenciais 2 a 8 A3ES e Processos Nucleares da Missão IPVC
- Referenciais 9 a 12 A3ES e Processos de Suporte
- Referencial 1 A3ES e Processos de Acompanhamento, avaliação e melhoria do sistema
- Referencial 13 A3ES Avaliação Externa



2.10. Planeamento, Operacionalização, Avaliação e Melhoria

O **Processo de Planeamento e Gestão Estratégica (PGE)**, considerando o contexto organizacional, as partes interessadas, um pensamento baseado no risco e nas oportunidades, tem como atividade fundamental a elaboração do Plano Estratégico (ver capítulo 1.8) e, anualmente, os Planos e Relatórios de Atividades. Este processo, em estreita ligação com o **Processo de Gestão e Melhoria do Sistema (GMS)**, asseguram a organização do SG-IPVC e a implementação, acompanhamento e revisão da Política de Gestão, ligação aos objetivos e aplicação aos processos e a revisão anual do próprio SG (ver esquema 2.10.1.). Os processos de auscultação, incluindo a gestão de ocorrências e os inquéritos às partes interessadas (ver Apêndice I), os indicadores de desempenho (ver Apêndice II) e as auditorias internas e externas, são atividades de monitorização e avaliação essenciais, permitindo verificar a eficácia do sistema, agir como um catalisador para melhorar e fornecer ao IPVC novas perspetivas e informações para garantir à instituição e ao público a qualidade das atividades do IPVC.

A gestão de parcerias (regionais e nacionais) para a **Formação** e para a **Investigação Aplicada (Processo Gestão da Investigação)**, juntamente com a estratégia de **Internacionalização**, incluindo a mobilidade de estudantes e colaboradores/as (**Processo Cooperação Internacional**), constituem o suporte à concretização da política do IPVC para a **Cooperação com a sociedade**.

Ainda ao nível estratégico, o **Processo Criação e Restruturação de Cursos (CRC)**, gere a criação de novos cursos ou revisão dos existentes e eventuais extinções, com base na avaliação periódica da oferta formativa, pela auscultação das partes interessadas para deteção das necessidades e oportunidades, em particular as necessidades de formação regionais, e potencial de empregabilidade, recursos disponíveis, possibilidades de parcerias com outras IES mas também considerando a concorrência.

O **processo de Formação (FOR)** assegura o planeamento e execução da atividade letiva, monitorização, análise e avaliação das atividades letivas e grau de satisfação dos estudantes, com vista à melhoria contínua e inovação do ensino&aprendizagem, envolvendo neste processo todos os Órgãos e partes interessadas relevantes. O centro da **Garantia da Qualidade do ensino&aprendizagem** são as Unidades Curriculares (UC), que constituem o Plano de Estudos, procurando um compromisso contínuo dos estudantes e docentes, ao nível de cada UC, Coordenação de Curso (CC), Grupos Disciplinares (GD, onde as UC's e docentes estão alocados), Direções, CTC e Conselhos Pedagógicos (CP) das UO e, a nível central, o CTC Coordenador e a Presidência, em particular na alocação de recursos (definição anual da oferta formativa, Serviço Docente, entre outros).

Da monitorização e avaliação da UC resulta um relatório de UC (RUC), que é usado pela CC na elaboração do Relatório Anual de Curso (RAC). A informação dos RAC e dos relatórios Anuais dos Processos (RAP), é integrada no Balanços Anuais das UO, sendo estes agregados à Revisão do Sistema (ver esquema 2.10.1.).

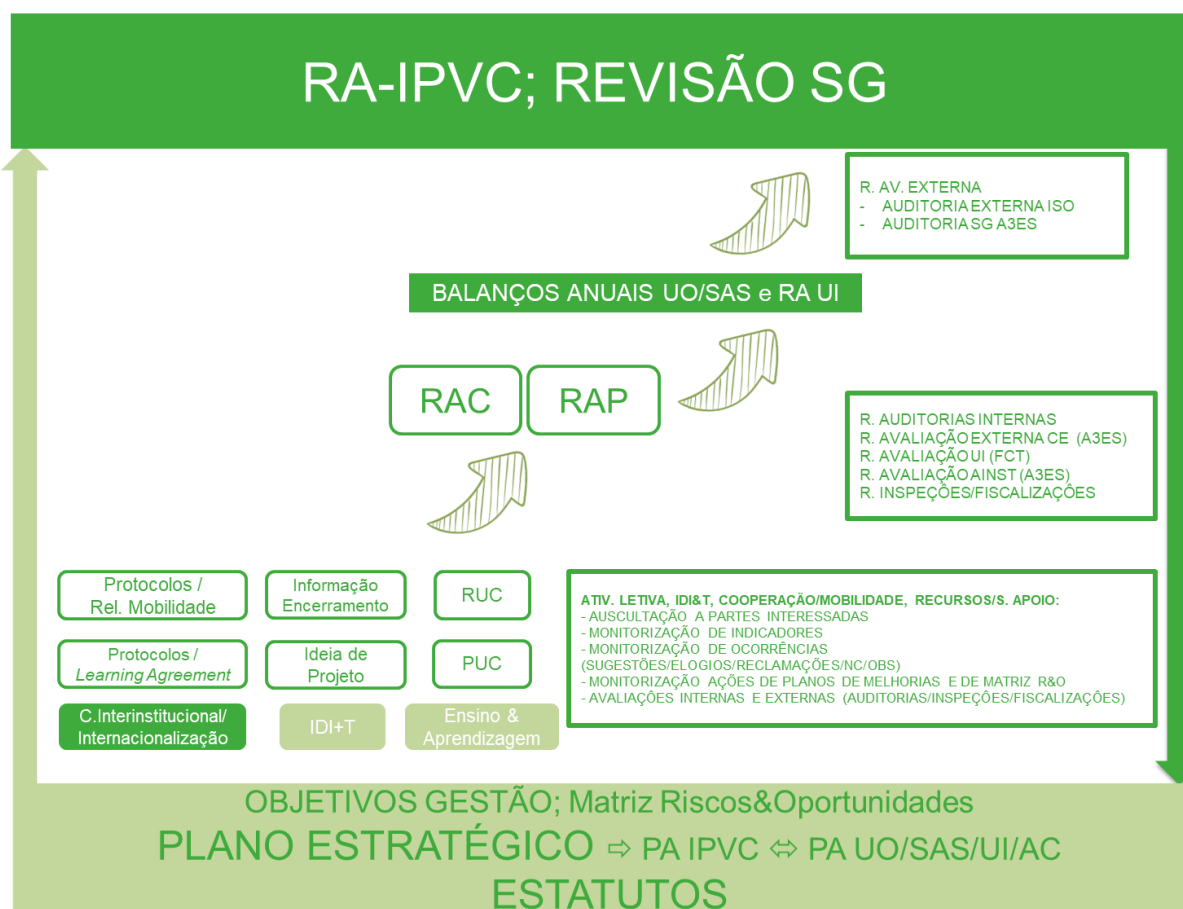
Assim, a estruturação do SG-IPVC, com níveis sucessivos de Avaliação: da UC ao curso, passando pela IDI&T (Processo Gestão da Investigação), Cooperação Internacional e pelos Recursos e Serviços de Apoio (**Processos de Suporte**), até à meta-avaliação substantiva do SG, permite a Revisão periódica do mesmo (**Processo de Gestão e Melhoria do Sistema-GMS**) (ver esquema 2.10.1.).



2.10.1. Cronograma de Planeamento, Balanços e Relatórios e Revisão do SG-IPVC

Planeamento	Responsáveis	Prazos
Plano Estratégico (2020-2024)	Presidência/CG	Até 6 meses após tomada de posse
Informação para Plano Anual Atividades UO/UI/SAS	Direções/Coord. UI	outubro
Plano Anual Atividades IPVC	Presidência/CG	novembro
Objetivos e Programa de Gestão	GAQ/Presidência	maio
Atualizações Documentação SG	GAQ (GIP/GP)/Presidência	março
PUC's	Docentes/CC/CTC	Até 15 dias após início do semestre
Definição de Oferta Formativa – preparação DSD	Direções/AC/GD/CTC/GT	março-julho

Relatórios e Revisão	Responsáveis	Prazos
RUC	Docente	Até 2 meses após término do semestre
RAC	CC	31 dezembro
RAP	GIP/GP	31 janeiro
BG UO/SAS e RA UI	GQ/GP/Coord UI	28 fevereiro
Relatório Anual Atividades IPVC	Presidência/CG	março-abril
Revisão Sistema	GAQ/Presidência	maio



2.11. Estrutura de Gestão do SG-IPVC

O modelo de funcionamento do Sistema de Gestão do IPVC (SG-IPVC) baseia-se numa estrutura, com uma coordenação central, e elementos nomeados pelos Serviços Centrais (SC) do IPVC, Unidades Orgânicas (UO) e Unidade Funcional-SAS, a saber:

- Gestão de Topo do IPVC - Pró-Presidente para a Qualidade e Gestor Institucional da Qualidade (GIQ-IPVC)
- Gabinete de Avaliação e Qualidade do IPVC - Coordenado pelo GIQ-IPVC;
- Gabinete da Qualidade de SC/UO/SAS, constituídos pelos Gestores da Qualidade (GQ) de SC/UO/SAS, respetivamente;
- Grupo Coordenador do Processo - Coordenado pelo Gestor Institucional do Processo (GIP) e que inclui os Gestores de Processo (GP).

1. O **Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ)**, coordenado pelo GIQ do IPVC, integra os GQ de SC/UO/SAS e tem as seguintes atribuições:
 - 1.1. Coordenar, promover e rever o SG no IPVC;
 - 1.2. Elaborar os documentos de carácter institucional do SG, designadamente o Manual de Gestão;
 - 1.3. Elaborar o Programa Anual de Gestão do IPVC;
 - 1.4. Elaborar o Programa Anual de Auditorias do IPVC bem como assegurar a sua execução;
 - 1.5. Preparar a Revisão anual do SG, pela Gestão de Topo (com base nos Balanços de Gestão dos(as) SC/UO/SAS e Relatórios Anuais de Processo, Relatórios Anuais dos Cursos e Relatório Anual de Atividades IPVC);
 - 1.6. Reportar à Gestão de Topo o desempenho do SG e qualquer necessidade de melhoria;
 - 1.7. Coordenar o processo administrativo de avaliação/acreditação dos ciclos de estudos de ensino conferentes de grau (licenciaturas, mestrados) e dos CTESP e da formação contínua/especializada;
 - 1.8. Coordenar, com a Gestão de Topo, a definição de responsabilidades, recursos, metodologia e prazos para implementação das ações de melhoria e inovações decorrentes da Revisão do Sistema;
 - 1.9. Cooperar na análise das necessidades de formação interna com a Gestão de Topo e Divisão de Recursos Humanos do IPVC.
2. O **Gabinete da Qualidade (GaQ) de SC/UO/SAS** é coordenado pelo(s) Gestor(es) da Qualidade dos SC/UO/SAS, integra os gestores de processo e no caso das UO e SAS também integra 1 estudante. O GaQ tem as seguintes atribuições:
 - 2.1. Coordenar, promover e garantir a revisão e melhoria do SG ao nível dos SC/UO/SAS;
 - 2.2. Analisar as entradas para a revisão do sistema e elaborar o Balanço Anual de Gestão da sua Unidade;



- 2.3. Analisar as ocorrências (elogios, sugestões de melhoria, reclamações, não conformidades e observações) associadas aos processos da respetiva Unidade;
 - 2.4. Monitorizar a Matriz de Riscos e Oportunidades (R&O) da respetiva Unidade; Acompanhar as ações corretivas e preventivas a implementar;
 - 2.5. Coordenar com os Gestores de Processo, os processos da respetiva Unidade;
 - 2.6. Colaborar no processo de avaliação/acreditação dos ciclos de estudos da respetiva Escola e da gestão da formação contínua.
3. Os **Grupos de Coordenação dos Processos** constituídos abrangem todos os processos do SG-IPVC e têm por finalidade a articulação dos processos nos SC/UO/UI/SAS, visando a uniformização de procedimentos sempre que possível, identificação das melhores práticas e a melhoria contínua dos respetivos processos.
- Cada grupo é constituído pelos gestores de processos de SC/UO/UI/SAS, conforme aplicável. Cada equipa tem um coordenador (**Gestor Institucional de Processo-GIP**), reúne periodicamente (sempre que se justifique, no mínimo trimestralmente) e tem a responsabilidade da gestão do respetivo processo. Responde pelo cumprimento da matriz, analisa os indicadores que lhe dizem respeito, analisam os documentos referentes ao processo e propõe aos órgãos de gestão soluções para melhorarem os seus serviços.
- Acresce apenas ao Gestor Institucional de Processo-GIP a missão de convocar e garantir, em termos logísticos, o funcionamento do grupo, bem como transmitir ou receber informação do Gabinete de Avaliação e Qualidade.
4. O **Gestor Institucional da Qualidade (GIQ-IPVC)**, nomeado pelo Presidente do IPVC como Pró-Presidente para a Qualidade e Responsabilidade Social, tem as seguintes funções:
- 4.1. Apoiar a Gestão de Topo no planeamento e gestão estratégica da Instituição;
 - 4.2. Coordenar o Gabinete de Avaliação e Qualidade do IPVC; implementar, manter e promover o SG-IPVC;
 - 4.3. Coordenar a elaboração, aprovação, alteração e distribuição dos documentos do SG;
 - 4.4. Garantir a adequada atualização e utilização da plataforma de gestão do SG-IPVC;
 - 4.5. Planear, convocar e conduzir a realização periódica de reuniões do Gabinete de Avaliação e Qualidade do IPVC;
 - 4.6. Elaborar o Programa anual de Auditorias do Sistema e assegurar a sua implementação;
 - 4.7. Propor ações de informação/formação/capacitação específicas em áreas determinantes para a Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação, em função das necessidades diagnosticadas;
 - 4.8. Verificar o seguimento das ações para tratar Riscos e Oportunidades (Matriz R&O) e das ocorrências e colaborar na proposta de ações;
 - 4.9. Coordenar a revisão anual do SG;



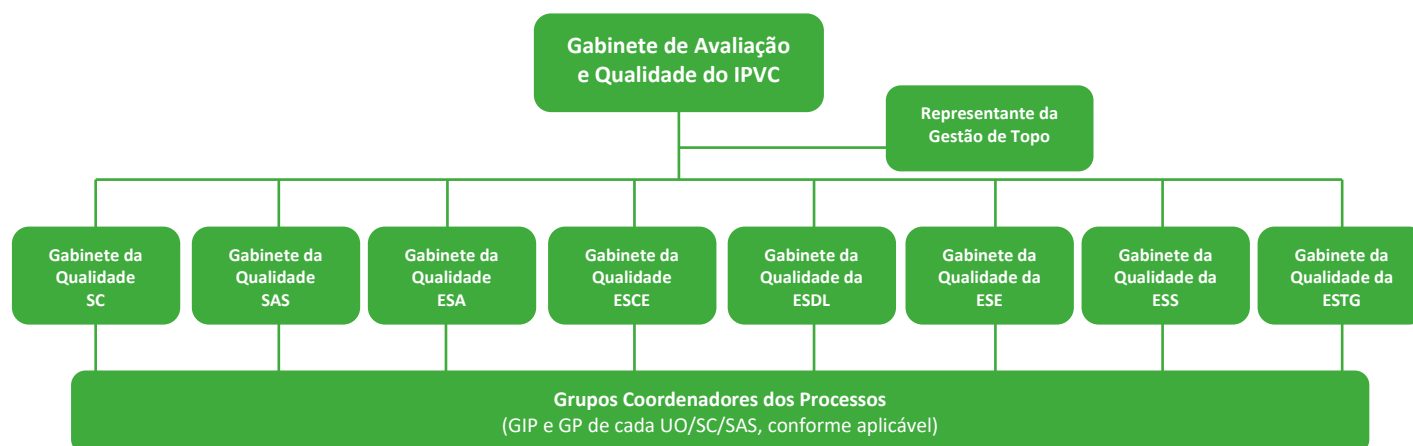
- 4.10. Coordenar o processo administrativo de acreditação dos ciclos de estudos e da formação contínua e de certificação do SG;
 - 4.11. Canalizar as comunicações internas/externas do IPVC em matéria de Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação (eventos; medidas/práticas, objetivos, sugestões, ...);
 - 4.12. Assegurar a comunicação com as entidades de avaliação/acreditação e certificadoras.
5. O(s) **Gestor(es) da Qualidade (GQ)** dos SC/UO/SAS, nomeados, respetivamente, pelo Presidente, Diretores das UO e Administrador dos SAS, têm as seguintes funções:
- (NOTA: o Gabinete da Qualidade das UO tem sempre, pelo menos, um elemento da Direção da UO e um estudante)
- 5.1. Apoiar a Gestão de Topo da Unidade no planeamento e gestão estratégica da Unidade;
 - 5.2. Coordenar o Gabinete da Qualidade da Unidade; implementar, manter e promover o SG-IPVC;
 - 5.3. Colaborar na concretização das disposições definidas no MG;
 - 5.4. Colaborar no planeamento e realização de auditorias;
 - 5.5. Analisar e rever os indicadores de acompanhamento dos Processos e dos Cursos da respetiva Unidade;
 - 5.6. Analisar e acompanhar a Matriz de R&O dos Processos aplicáveis à SC/UO/SAS e os Planos de Melhoria dos Cursos da respetiva UO;
 - 5.7. Propor ações de informação/formação específicas ou em áreas determinantes para a Qualidade e a Responsabilidade Social em função das necessidades de formação diagnosticadas;
 - 5.8. Verificar o seguimento de ocorrências e colaborar na proposta de ações para tratar riscos e oportunidades incluindo as ações de melhoria, ações de correção, corretivas;
 - 5.9. Elaborar o Balanço de Gestão da respetiva Unidade;
 - 5.10. Elaborar e acompanhar a Matriz de Riscos&Oportunidades (R&O) da respetiva Unidade;
 - 5.11. Canalizar as comunicações internas/externas do IPVC em matéria de Qualidade, Responsabilidade Social e Conciliação (eventos; medidas/práticas, objetivos, sugestões, ...);
 - 5.12. Colaborar no processo de avaliação/acreditação dos ciclos de estudos e da formação contínua, da respetiva Unidade e na certificação do SG.
6. Os **Gestores de Processo** dividem-se em dois tipos:
- (NOTA: Os GIP/GP associados a Órgãos e Serviços, são por inerência os responsáveis desses órgãos e serviços).
- 6.1. **Gestores Institucionais de Processo (GIP)**, designados pelo Presidente do IPVC e ouvido o GIQ, que têm as seguintes funções:
 - 6.1.1. Elaborar/rever o mapa do processo de que são responsáveis, procedimentos, instruções de trabalho e impressos associados, com a colaboração dos intervenientes nas atividades, dando conhecimento ao Gabinete de Avaliação e Qualidade;



- 6.1.2. Elaborar a Matriz de Riscos&Oportunidades (R&O) do respetivo Processo e garantir a sua implementação;
- 6.1.3. Elaborar a Lista de Requisitos Legais e Avaliação de Conformidade do respetivo Processo e garantir a sua atualização semestral;
- 6.1.4. Acompanhar a implementação do processo e coordenar a sua melhoria contínua, acompanhando as ações constantes da Matriz de R&O, dando conhecimento ao GIQ;
- 6.1.5. Planear, convocar e conduzir a realização periódica de reuniões com os Gestores de Processo;
- 6.1.6. Acompanhar a análise dos indicadores de processo, conforme periodicidade prevista, dando conhecimento ao GIQ;
- 6.1.7. Colaborar na realização de auditorias internas ao Processo e/ou ao SG;
- 6.1.8. Registar e/ou dar seguimento às ocorrências; verificar o seguimento de ocorrências e colaborar na proposta de ações para tratar riscos e oportunidades, associadas ao processo incluindo as ações de melhoria, ações de correção, corretivas;
- 6.1.9. Elaborar o Relatório Anual do Processo.
- 6.2. Os **Gestores de Processo (GP)** de SC/UO/UI/SAS, designados pelo Gestor da Qualidade de SC/UO/UF, que têm as seguintes funções:
 - 6.2.1. Colaborar com GIP na Elaboração/revisão do mapa de processo, procedimentos, instruções de trabalho e impressos associados, dos SC/UO/UO/SAS, com a colaboração dos intervenientes nas atividades, dando conhecimento ao respetivo Gestor da Qualidade;
 - 6.2.2. Implementar o processo e colaborar na sua melhoria contínua, analisando as ações constantes nos Planos de Ação da Matriz de R&O e fichas de ocorrência;
 - 6.2.3. Recolher, tratar e analisar os dados dos indicadores do processo;
 - 6.2.4. Propor ações de informação/formação específicas ou em áreas determinantes para o Processo em função das necessidades de formação diagnosticadas;
 - 6.2.5. Colaborar na realização de auditorias internas ao Processo e/ou ao SG;
 - 6.2.6. Colaborar no seguimento das ocorrências registadas.



2.12. Organograma do Gabinete de Avaliação e Qualidade



Ao Gestor Institucional da Qualidade do IPVC e Gestores da Qualidade nas SC/UO/SAS, compete-lhes:

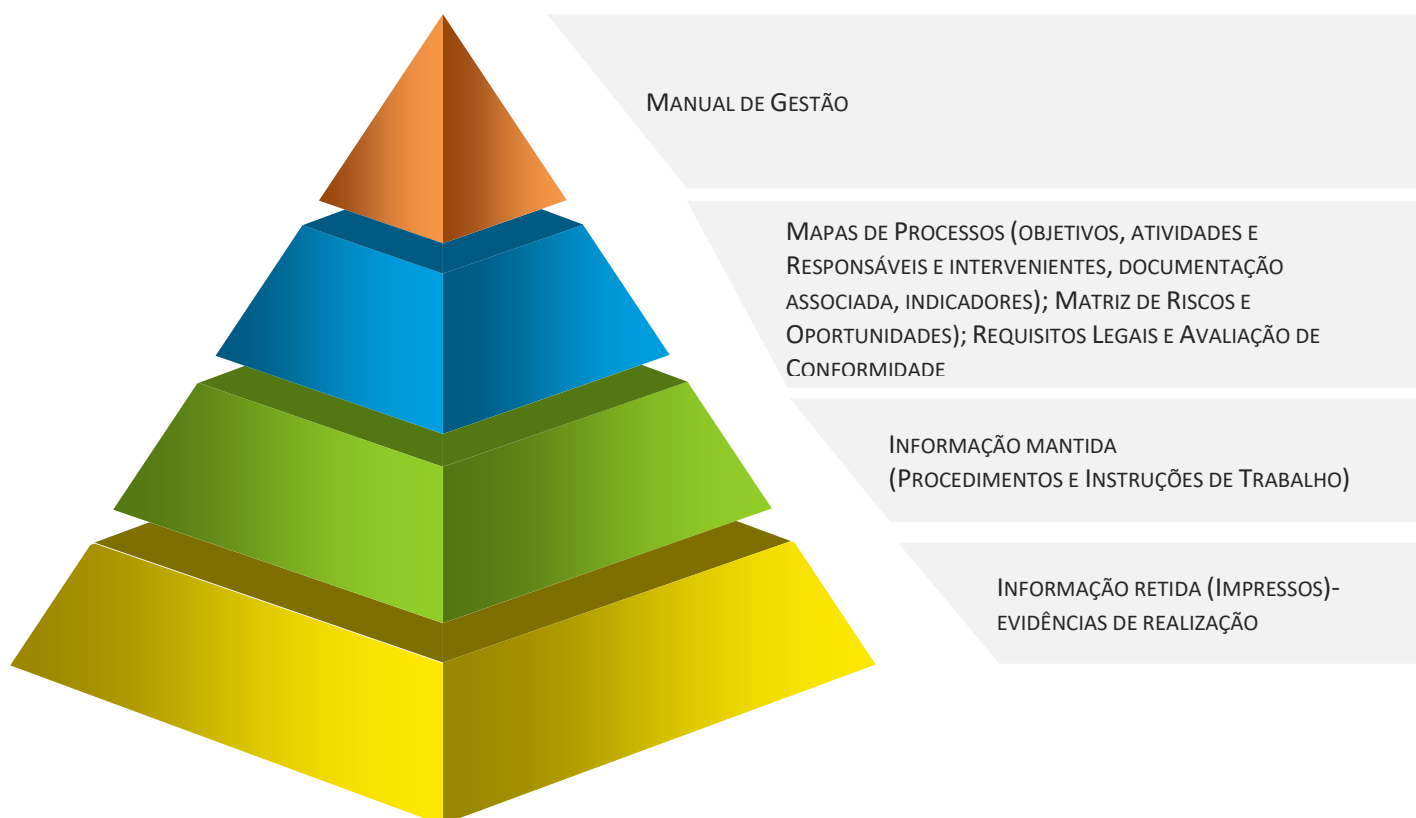
- Assegurar que os processos necessários ao eficiente funcionamento do SG-IPVC sejam estabelecidos, implementados e melhorados, garantindo que sejam considerados todos os requisitos aplicáveis à garantia da qualidade do ensino e aprendizagem e da IDI&T e da prestação de serviços, da cooperação com a comunidade, da internacionalização, dos recursos humanos e materiais e dos serviços de apoio, da adequada gestão da informação incluindo a informação pública;
- Avaliar o desempenho do Sistema, com definição e indicadores de desempenho (Apêndice I: Mapa de Indicadores), incluindo resultados de auscultação às partes interessadas (Apêndice I: Mapa de Indicadores) com Meta-Avaliação anual (Revisão resultante de níveis sucessivos de avaliação, desde a Unidade Curricular, passando pelo Curso, Processos, Serviços e UO e UI, até ao Sistema no seu todo) e quaisquer necessidades de melhoria identificadas pelas partes interessadas, incluindo recomendações e condições de entidades externas de avaliação/acreditação;
- Assegurar que toda a organização esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos das partes interessadas.

O GAQ-IPVC tem ainda uma importante cooperação da **Bolsa de Auditores Internos**, que contribuem para a concretização do Programa Anual de Auditorias, através da realização das Auditorias Internas previstas no Sistema.



2.13. Estrutura Documental

Os documentos do SG-IPVC encontram-se organizados da seguinte forma:





2.14. Lista de Documentos do SG (<https://on.ipvc.pt/>)

PROCESSO	Subprocesso	DOCUMENTOS ASSOCIADOS								
		SC	ESA	ESE	ESCE	ESDL	ESS	ESTG	UI's	SAS
GESTÃO ESTRATÉGICA	PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA (PGE)	- Mapa de Processo: PGE - Procedimentos: Elaboração do PE, Denúncias, Guia de Recomendações para Gestão de Reuniões, Correspondência Eletrónica e Pausa Digital no IPVC. - Impressos: Atividade proposta a integrar PA, Descrição de Atividades a integrar RA, Plano de Ações do PE, Programa de Gestão da Conciliação. Plano Estratégico ; Plano de Atividades ; Relatório de Atividades , Plano para a Igualdade IPVC								
	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	- Mapa de Processo: CIN - Procedimentos: Estabelecimento de Parcerias, Estágios Internacionais para diplomados, Mobilidade de Docentes e Não Docentes, Mobilidade de Alunos, Mobilidade de Alunos em Espaço Lusófono. - Impressos: <i>Application Form for Erasmus Students Accommodation</i>, Relatório Final CIN, <i>Higher Education Learning Agreement for Traineeships</i>, Proposta do plano de equivalências/alteração ao plano de equivalências, Relatório Final, Acordo de Aprendizagem, Ficha de Aluno, <i>Confirmation of teaching and staff training exchange</i>, <i>Letter of acceptance for teachers and staff training exchange</i>, <i>Certificate of Attendance and Evaluation for Work Placements</i>, Ficha de Candidatura - ERASMUS Guide Friend, <i>Letter of Acceptance</i>, <i>Confirmation of arrival / departure for international students</i>. EACEA EC, Documentos da Agência Nacional http://internacional.ipvc.pt/ , https://www.ipvc.pt/internacional/video-de-apresentacao-2/ , https://academicos.ipvc.pt/mobilidadenet/page?stage=browservalidator&acknowledge=true							(alojamento, alimentação e outros serviços como Centro Desportivo, Gabinete de Saúde)	
	criação/ REESTRUTURAÇÃO DE CURSOS (CRC)	- Mapa de Processo: CRC - Procedimentos: Criação de Cursos, Reestruturação de Cursos, Suspensão ou Extinção de Cursos. - Impressos: Proposta de Criação de cursos, Proposta de Reestruturação de Cursos, Proposta de Suspensão ou Extinção de Cursos; Guiões da A3ES e DGES; Atas CTC							(análise necessidades de serviços de apoio)	
FORMAÇÃO (FOR)	(atividade de PGE e avaliação de Oferta Formativa; DSD e CRC)	- Mapa do Processo FOR - Procedimentos/Instruções de trabalho: Identificação de Necessidades, Elaboração de horários, Criação e Revisão de Programa de Unidade Curricular, Planeamento de Outras Atividades do Curso, Atividade Letiva, Calendarização das avaliações, Atendimento aos Estudantes, Atividades de Estágio/Ensino, Clínico/IPP/PES/Projeto/Dissertação, Avaliação do Curso, Normas Administrativas para a Distribuição do Serviço Docente. - Impressos: <i>Attendance Register CTeSP Traineeship</i>, Calendarização Avaliação Contínua, Calendarização Avaliações Finais, Caracterização da Entidade Promotora de Estágio, <i>Curricular Unit Program</i>, Estágio Final - Avaliação do Orientador Externo, Ficha de Orientador Estágio, Identificação de Necessidades Físicas (salas/espacos pedagógicos, laboratórios), Mapa de Assiduidade, Mapa de Assiduidade (Ensinos Clínicos, Estágios e PES), Mapa de Assiduidade Estágios CTeSP, Mapa de Vigilâncias, Mapa Distribuição Estudantes em Estágio, Modelo - Protocolo para a formação em contexto de trabalho, Planeamento e Acompanhamento do Estágio Docente Orientador CTESP, Plano de Trabalho Estágios CTeSP, Programa da Unidade Curricular-Português, <i>Protocol for in-service training</i>, Relatório Anual de Curso, Relatório Anual de Curso (Público), Relatório da Unidade Curricular, <i>Training - Evaluation Form (External Supervisor)</i>. Plataforma Moodle ; on.ipvc.pt (atividade letiva, DSD), Manual da Plataforma da Distribuição de Serviço Docente. Planos de estudos dos cursos existentes ou propostos.							Ligação a: Bolsas reprovação e impacto na Bolsa; Gab. Saúde pela sinalização de alunos que, pelo controlo da assiduidade/reprovação são sinalizados como potencial abandono.	
GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)		- Mapa de Processo: GIN - Procedimentos: Procedimento Geral para Projetos Financiados, Procedimento Geral para Projetos de Prestação de Serviços. - Impressos: Ideia de Projeto Financiador, Proposta de Prestação de Serviços, Informação de Encerramento, Inquérito PROJETOS liderados pelo IPVC. Formulários de candidatura, Regulamento do Programa Financiador, Termo de Aceitação/Contrato/Protocolo; Pedido de Reembolso/Saldo final (Ligação a Processo FOR por uso de procedimentos para Formação especializada e contínua (quando aplicável)) TECH-IPVC							(projetos financiados dos SAS seguem os procedimentos GPR e apoio e acompanhamento da OTIC);	
RECURSOS HUMANOS (RHU)		- Mapa de Processo: RHU - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Recrutamento e avaliação do desempenho do pessoal docente, Recrutamento e avaliação de desempenho do pessoal não docente, Formação Contínua - Docentes, Remunerações, Abonos e Benefícios Sociais, Atribuição das Ajudas de Custo e Transporte, Avaliação dos Professores em Período experimental. - Impressos: Pedido de Deslocação em Serviço/Formação, Ficha Biográfica Externos, Proposta de serviço de horas extraordinárias, Teletrabalho, Guião de Entrevista de Saída, Diagnóstico de Necessidades de Formação, Requerimento para Acumulação de Funções, Boletim Itinerário, Pedido de deslocação em serviço, Registo de Trabalho Suplementar, Registo de recibos ADSE, Justificação de ausência ao serviço, Ficha Biográfica, Avaliação da Eficácia da Formação, Plano de Formação, Pedido de Formação, Acolhimento e Formação no Posto de Trabalho, Abertura de Processo Individual, Proposta de Contratação de Pessoal Docente, Declaração de incompatibilidades impedimentos e escusa, Declaração de IRS, Formulário de Opção de Inscrição como Beneficiário Titular, Trabalho Normal Nocturno, Manual de Funções, Declaração de tempo integral/Acumulação, Participação de Retorno ao Serviço, Mapa de Férias - Impresso Manual, Licença para férias, Identificação de Necessidades de atualização Pedagógica (Pessoal Docente), Declaração de Presença em Formação, Registo de presenças e sumários, Relação de Necessidades de Formação, Formação Avançada, Proposta de Abertura de Concurso para Pessoal Docente. Manual de Acolhimento Colaboradores IPVC , Manual de Funções https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/recursos-humanos/ ; Guia Apoio/manual Utilizador-Bolsa Recrutamento								
SAÚDE (SAU)		- Mapa de Processo: SAU - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Regulamento de Funcionamento Interno do Gabinete de Saúde e Bem-Estar, Acidentes em serviço e doenças profissionais, Serviço de Medicina no trabalho, Gestão de consultas do gabinete de saúde, Caixa de primeiros socorros. - Impressos: Agendamento de consultas de medicina no trabalho, Ficha de utente, Plano anual de atividades do gabinete de saúde, Caixa de primeiros socorros, Declaração de presença, Ficha de aptidão para o trabalho, Participação e qualificação do acidente em serviço, Anexo II Boletim de acompanhamento médico, Inquérito anual de avaliação da satisfação, Ficha clínica. https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/gabinete-de-saude-e-bem-estar/								



2.14. (continuação) Lista de Documentos do SG (<https://on.ipvc.pt/>)

PROCESSO	Subprocesso	DOCUMENTOS ASSOCIADOS							UI's	SAS	
		SC	ESA	ESE	ESCE	ESDL	ESS	ESTG			
ACADÉMICOS (ACA)		- Mapa de Processo: ACA - Procedimentos/Instruções Trabalho: Plano de Estudos, Candidaturas Matrícula/Renovação e Inscrições em exame, Estatutos Especiais, Reconhecimento de Grau/Equivalências /Creditações, Classificações e Assiduidade, Bolsas de Mérito/Prêmios, Certificados/Cartas de Curso/Declarações, Tratamento de Dados, Reconhecimento grau académico estrangeiro, Anulação/Matrícula/Abandono Escolar, Entrega de dissertação, trabalho de projeto ou relatório de estágio, nos cursos de Mestrado. - Impressos: Candidaturas, Regime de Reingresso, Mudança de Curso e Transferência, Concursos Especiais para Acesso ao Ensino Superior, Concursos para CET-Cursos Especialização Tecnológica, Concursos para Pós-Licenciaturas/Pós-Graduações, Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência dos cursos superiores do IPVC dos maiores de 23 anos, Provas de ingresso específicas dos titulares de CET e dos titulares de CTeSP, Regimes de Reingresso, Regimes de Mudança de par instituição / curso, Concursos Especiais: Candidatos com aproveitamento às provas para Maiores de 23 anos, Concursos Especiais: Titulares de um Diploma de Especialização Tecnológica (CET), Concursos Especiais: Titulares de um Diploma de Técnico Superior Profissional (CTeSP), Concursos Especiais: Titulares de Cursos Médios e Superiores, Inscrição em Prova de acesso a candidatura a Mestrado; outros, Ingresso nos Cursos Técnicos Superiores Profissionais do IPVC, Lista Provisória/Definitiva Estudante Internacional, Modelo de Edital de Mestrado/CTeSP/Pós-Graduação/....., Declaração Estudante Internacional, Declaração Admitido/Colocado Estudante Internacional, Lista Provisória/Definitiva Concurso Para titulares de dupla certificação ao nível do ensino secundário e cursos artísticos especializados, Boletim de inscrição no Estágio Final de Curso(aplicável na ESA), Boletim de inscrição, Anulação/Reembolso/redução do valor da Propina, Boletim Inscrição em exames, Frequência em UC Isoladas, Reembolso de emolumentos de Revisão de Prova, Autorização de Débito Direto, Inscrição extraordinária a Unidades Curriculares, Estatutos Especiais, Pedido de Equivalências Estrangeiro/reconhecimento de Grau, Pedido de Registo de Grau no IPVC, Pedido Creditação académica e profissional, Requerimento Creditação de UC de CTeSP para Licenciatura, Requerimento Creditação de UC isoladas, declaração de Presença, Dispensa de frequência as aulas, Relevação de faltas, Correção de pautas, Revisão de Prova, Reembolso de alteração da nota na sequência da Revisão de Prova, Ata da Comissão de estágios de fim de curso - nomeação do júri de avaliação de estágio da ESA – aplica-se apenas na ESA, Ata do júri de avaliação de estágio da ESA – aplica-se apenas na ESA, Pauta de classificação final de estágio da ESA – aplica-se apenas na ESA, candidatura, Pedido de Certificados/Diplomas, Diploma de CTeSP, Certificado de CTeSP, Diploma Pós-Graduação, Certificado Pós-Graduação, Certificado de Unidades Curriculares Isoladas, Diploma discriminação UC Licenciatura, Diploma de Licenciatura, Carta de Curso de Licenciatura, Diploma discriminação UC Mestrado, Diploma de Mestrado, Carta de Curso de Mestrado, Registo do Diploma, Declaração entrega documentos, Declaração de autorização a terceiros para levantar documentos, Calendário Escolar , Proposta de dissertação, trabalho de projeto ou estágio, Requerimento para apreciação e discussão pública da dissertação, trabalho de projeto ou relatório de estágio ou relatório final de prática de ensino supervisionada, Parecer do orientador da dissertação, trabalho de projeto ou relatório de estágio, Dados do aluno e da dissertação, trabalho de projeto ou estágio ou prática de ensino supervisionada. - Regulamento Pedagógicos específicos das Escolas com regras de Avaliação, transição e frequência, Despachos e ofícios DGES, Portal de Serviços Académicos netP@: https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/servicos-academicos-apresentacao/								(ligação com processo: BOL para acompanhamento de situações sinalizadas de abandono; cooperação com matrículas de novos estudantes; PIM para divulgação de apoios sociais)	
BIBLIOTECA E ARQUIVO	BIBLIOTECA (BIB)	(apoio de SI e PAT)	- Mapa de Processo: BIB - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Funcionamento e Gestão, Aquisição, Tratamento Técnico Documental e Difusão da Informação, Gestão e Acesso à Documentação, Serviços de apoio ao ensino -aprendizagem e à investigação, Biblioteca Digital, Manual de Funcionamento da Aplicação RADA_IJS. - Impressos: Horário da Biblioteca, <i>Library Timetable</i>, Listagem de Documentos Extraviados, Ficha de Inscrição, <i>Application Form</i>, Empréstimo presencial de Outros Documentos, Empréstimo Interescolas e Interbibliotecas, <i>Interlibrary and Interschool Loan Service</i>, Listagem de Processos Interescolas e Interbibliotecas, Reserva de documentos, Livros de consulta permanente, Receitas, Declaração de direitos de autor, <i>Copyright Notice</i>. - Regulamentos das Bibliotecas https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/bibliotecas/http://help.ipvc.pt/doku.php?id=b-on								
	EXPEDIENTE E ARQUIVO (EAR)		- Mapa de Processo: EAR - Procedimentos/ Instruções de Trabalho: Expediente, Arquivo da documentação relativa à avaliação letiva e Registo de Consulta de Unidades de Instalação, Eliminação da Documentação Acumulada do IPVC de acordo com o RADA. - Impressos: Bloco de Notas, Registo de Consulta, Ficha de Arquivo, Protocolo. Manual de Utilização Aastra 6731i. Manual de Boas Práticas do Atendimento, Manual de Boas Práticas do Atendimento - Adenda Inglês, Listagens Automáticas geradas a partir do Sistema VOIP, Adenda - atendimento telefónico em inglês, Circular/Despacho/Parecer/Informação, Registo dos CTT, Listagem das entradas/saídas, Folha de Recolha de Dados, Glossário de Termos Chave.								
LABORATÓRIOS (LAB)			- Mapa de Processo: LAB - Procedimentos: Gestão do Espaço, Gestão de Equipamentos, Gestão de Recursos Consumíveis, Execução da Atividade, Manual de Boas Práticas, Regulamento dos Laboratórios, Regulamento de Utilização dos Laboratórios. - Impressos: Pedido de Laboratório, Utilização do equipamento, Pedido de Utilização de Equipamento e/ou Material (Não Consumíveis), Quebras ou danos de Material, Movimentos de Armazém, Pedido de Cedência de Consumíveis, Declaração de Responsabilidade dos/as utilizadores/as; Questionário de Satisfação dos/as utilizadores/as, Protocolo Laboratorial, Instrução de Segurança e Higiene no Trabalho, Registo de resíduos gerados, Equipamentos. - Manual de Boas Práticas, Manual de Segurança dos Laboratórios.								



2.14. (continuação) Lista de Documentos do SG (<https://on.ipvc.pt/>)

PROCESSO	Subprocesso	DOCUMENTOS ASSOCIADOS								
		SC/UI	ESA	ESE	ESCE	ESDL	ESS	ESTG	UI's	SAS
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL: (SAS)	ALIMENTAÇÃO (ALI)	Ligação a GEI e AMB, GMS-	- Mapa de Processo: ALI - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Manual <i>Food Defense</i>, Manual de Boas Práticas - Alimentação, Suspeita de Toxinfecção Alimentar, Verificação interna de equipamentos de medição, Manual HACCP Cantinas, Manual HACCP Bares, Manual de Utilização do Balcão do SIVE, Rastreabilidade - Instrução de Trabalho, Proposta de novo prato, Divulgação de Ementas e Venda de produtos e refeições, Definição de Ementa e Requisição de Bens, Retirada de produto. - Impressos: Recolha de Produto, Calibração Medidor Óleos de Fritura, Inventário, Temperatura e estado de degradação dos óleos de fritura, Relatório de Verificação, Inquérito Suspeita de Toxinfecção Alimentar, Desinfecção de Frutas e Legumes, Ementa, Ficha Técnica de Produto, Requisição de Serviços de Catering, Impresso - Sugestão, Ficha de Produção, Plano de Manutenção de Equipamentos, Mapa de Controlo de Equipamentos, Plano Anual de Análises a Águas, Alimentos, Superfícies e Equipamentos, Saída de Produtos Acabados, Colheita de Amostra-Testemunho, Temperatura de Alimentos Confeccionados, Temperatura de Equipamentos, Higienização de Equipamentos, Superfícies e Utensílios https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/alimentacao/							
	ALOJAMENTO (ALO)	Ligação a ACA e BOL, GEI	- Mapa de Processo: ALO - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Candidatura a Alojamento, Controlo dos Quartos, Funcionamento das Residências protocoladas, Manutenção preventiva, Limpeza e Arrumação dos Quartos e áreas comuns, Cobrança das mensalidades de Alojamento, Tratamento de dados nas portarias das residências. - Impressos: Alojamento - Registo Mensal de Horas, CHECKLIST - Resultado da Visita às Residências Protocoladas, Planeamento de Ações - Residências Protocoladas, Planeamento de Ações - Residências Protocoladas, Relatório de vigilância, Mapa Semanal de Ocupação, Mapa de Controlo de Roupas da Empresa, Relatório - Área do Alojamento, Requerimento Geral Alojamento, Mapa Monitorização Cobrança do Alojamento, Limpeza e Higienização de Instalações Sanitárias das Zonas Comuns, Manutenção Preventiva <i>Checklist</i> de Verificação de Anomalias, Mapa de Limpezas de Zonas Comuns, Candidatura a Alojamento, Mapa de Controlo de Roupas, Termo de Responsabilidade. - Regulamento Interno das Residências; Preçário – Residências; <i>Tableau de bord</i> https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/alojamento/							
	BOLSAS (BOL)	Ligação com ACA e FOR (sucesso escolar e controlo da assiduidade)	- Mapa de Processo: BOL - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Reposição de Bolsa de Estudo, Atribuição de Complemento de Alojamento, Processo contratualizado de atribuição de bolsa de estudo, Funcionamento do Programa de Mecenato Social, Pagamento, Seleção, Divulgação da Oferta de Oportunidades de Experiências, Ações de Fiscalização e Controlo Interno, Realização de Entrevistas, Análise dos Processos de Bolsas de Estudo, Normas Técnicas para auxílios de emergência e alteração significativa de rendimentos ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior. - Impressos: Declaração de Reposição de Bolsa de Estudo, Mapas de pagamentos, Certificado de Experiência, Registo de Formação, Relatório, Acompanhamento Mensal da Experiência Obtida pelo Aluno, Oferta de Oportunidades de Experiências para Alunos, Registo de Visita Domiciliária, Registo de Entrevista, Declaração sob compromisso de honra - Situação socioeconómica, Declaração sob compromisso de honra - Trabalho Independente, Declaração - Composição do Agregado Familiar, Declaração - Situação Profissional, Declaração sob compromisso de honra - Património Mobiliário. - Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior Público; Regulamento de Atribuição de Bolsas de Apoio Social, Mapa de Resultados da Candidatura a Bolsa de Estudo; Protocolo de parceria, Aviso, Requerimento on-line, Análise Estatística. https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/bolsas-de-estudo/							
	CULTURA (CUL)	Ligação com FOR e PIM	- Mapa de Processo: CUL - Procedimentos/Instruções Trabalho: Manual de Funcionamento - Impressos: Plano de Ações/Acompanhamento, <i>Balanced Scorecard</i>, Ficha de Controlo, Requisição de equipamento. https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/oficina-cultural/							
	DESPORTO (DES)	Ligação a GEI (segurança de Equip., saúde utilizadores/as)	- Mapa de Processo: DES - Procedimentos: Regulamento Interno Desporto Universitário de Competição CDIPVC, Manual de Operações Centro de Fitness, Desporto Universitário de competição, Avaliação da Atividade, Elaboração do Plano Anual de Atividades, Acompanhamento da prática desportiva, Regulamento Interno Centro de Fitness, Regulamento Interno Campo Relvado Sintético Futebol 7 ESE-IPVC, Regulamento Interno Campo de Jogos ESTG-IPVC, Verificação de Equipamentos Desportivos, Regulamento do Centro Desportivo, Legislação Desportiva, Procedimento Inscrições, Procedimento Divulgação. - Impressos: Plano de Atividades, Declaração de inexistência de contraindicações, Livro de Registo de Manutenção de Equipamentos Desportivos, Relatório de Verificação Preventiva de Equipamentos Desportivos, Plano de Verificação de Equipamentos, Plano de Manutenção de Equipamentos, Mapa Mensal do Centro de Fitness, Plano de Treino do Centro de Fitness, Ficha de pré-Inscrição no Centro de Fitness, Ficha de Inscrição em Atividades. https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/centro-desportivo/							
	EMPREGO (EMP)	Ligação CRC/GIN e FOR (RA,RAC; ACEF) e a GCI	- Mapa de Processo: EMP - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Gestão de pedidos de estágios/oferta de emprego por empresas, Gestão do e-mail do Emprego IPVC, Pagamento de Estágios, Gestão das Ofertas de Emprego. https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/gabinete-de-emprego/, Portal Emprego IPVC							



2.14. (continuação) Lista de Documentos do SG (<https://on.ipvc.pt/>)

PROCESSO	Subprocesso	DOCUMENTOS ASSOCIADOS								
		SC	ESA	ESE	ESCE	ESDL	ESS	ESTG	UI's	SAS
GESTÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA	APROVISIONAMENTO (APR)	- Mapa de Processo APR - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Aquisição de serviços de viagens e alojamento pela Internet, Procedimento aquisitivo, Avaliação de Fornecedores - Instrução de Trabalho, Avaliação Formal e Material das Propostas, Controlo Interno do Processo Aquisitivo - Instrução de Trabalho, Avaliação de Prestadores de Serviços Letivos - Instrução de Trabalho, Manual de Utilização de Pedido de Necessidades na plataforma - Impressos: Justificação da inobservância do prazo mínimo de 10 dias em deslocações, Pedido de Satisfação de Necessidades, Controlo Interno do Processo Aquisitivo, Proposta de constituição do técnico responsável pelo procedimento, Proposta de constituição do júri, Caderno de Encargos, Programa do Procedimento, Anomalias, Requisição Interna, Avaliação de Prestadores de Serviços Letivos, Lista de Fornecedores Avaliados, Avaliação de Fornecedores, Relatório Preliminar/Final.								
	CONTABILIDADE E TESOURARIA (CTE)	- Mapa de Processo CTE - Procedimentos: Liquidação e Cobrança de Receita SAS, Controlo do Fundo de Maneio, Procedimento de Tesouraria, Liquidação e Cobrança de Receita, Processamento contabilístico de despesas relativas a deslocações, Procedimentos inerentes a despesas com pessoal, Procedimentos de conferência contabilística e auditoria financeira, Liquidação e cobrança de receita no software CXA e correspondente interligação com o sistema contabilístico - Esig-Educ, Ficha de Fornecedor. - Impressos: Controlo de Fundo de Maneio, Talão de Saída de Fundo de Maneio, Ficha de fornecedor. POC-Educação, Circulares da DGO/GEFCES, Lei do orçamento, Decreto-Lei de execução orçamental.								
	PATRIMÓNIO (PAT)	- Mapa de Processo PAT - Procedimentos: Manual de Procedimentos do Património do IPVC, Manual de Procedimentos do Património dos SAS. - Impressos: Auto de abate, Auto de transferência, Documento comprovativo do transporte de bens pertencentes ao ativo imobilizado, Documento comprovativo do transporte de bens pertencentes ao ativo imobilizado – SAS, Verificação Física de Bens Registrados no Património, Declaração de Posse de Bens, Verificação Física De Bens Registrados No Património (SAS). - Etiquetas; Ficha de identificação do bem; Folha de carga; Mapa síntese dos bens inventariados; Ficha de amortizações dos bens inventariados, Manual de procedimentos dos SAF.								
GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (GSI)		- Mapa de Processo: GSI - Procedimentos: Gestão dos Sistemas de Informação - Procedimento Geral, Definição o Plano de Atividades para as TI, Definição da Política de Cópias de Segurança, Definição da Política de Segurança e Proteção de Dados, Aquisição de componentes para a infraestrutura tecnológica, Instalação, reinstalação e configuração de componentes na infraestrutura tecnológica, Manutenção dos componentes da infraestrutura tecnológica, Serviço de Apoio a Utilizadores, Serviço de Apoio aos Serviços e Infraestrutura Tecnológica, Monitorização da Execução do Plano de Atividades dos SI e TI, Monitorização da Execução da Política de cópias de segurança, Monitorização da Política de Segurança e Proteção de Dados, Escalonamento de Atividades de Monitorização, Política de gestão de palavras-passe da organização. - Impressos: Solicitação aos Serviços de Informática, Registo de Atividades Autónomas dos Serviços de Informática, Registo de Cópias de Segurança, Registo de Acessos à Sala de Servidores, Registo de entrega de Documento com Configurações e Credenciais dos Componentes dos SI do IPVC, Identificação, Caracterização dos SI e TI e Escalonamento dos <i>Backups</i> da Infraestrutura tecnológica. - Orientações Gestão do Risco de Fornecedores, Orientações Requisitos Gerais de Tratamento de Dados Pessoais Princípios e Licitude, Orientações Ponderação sobre o Fundamento de Licitude "Interesse Legítimo do Responsável", Orientações <i>Clean Desk</i>, Orientações Atualização dos Dados Base dos Titulares, Orientações Cópia e Conservação do Cartão de Cidadão, Orientações Tratamento de Categorias Especiais de Dados, Orientações Medidas Preventivas para a Minimização de Documentação que contém Dados Pessoais, Orientações Comunicação e Envio de Dados, Orientações Tratamento de Imagem Vídeo e Som, Orientações Realização e Atualizações aos Registos Internos de Atividades de Tratamento, Orientações Revisão dos Formulários ou outros Impressos à Luz do RGPD, Orientações Adenda ao Contrato de Trabalho, Política de Tratamento e Transferência Internacional de Dados Pessoais, Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do IPVC, Política de Tratamento de Dados Pessoais de Trabalhadores e Prestadores de Serviços. Isaca Cobit 4.0 http://help.ipvc.pt/doku.php ; https://on.ipvc.pt								
GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)		- Mapa de Processo GDO - Procedimentos: Gestão documental, Lista de Siglas dos Processos, Simbologia para elaboração do Fluxograma, Modelo de Impresso. - Impressos: Lista de Legislação e Avaliação Conformidade, Anexo I - Modelo do Mapa de Processo, Anexo III - Modelo de Procedimento.								
PROMOÇÃO E IMAGEM (PIM)		- Mapa de Processo – PIM - Procedimento: Requisição https://on.ipvc.pt								
GESTÃO DE EMPREITADAS E DE INFRA-ESTRUTURAS (GEI)		- Mapa de Processo: GEI e Anexo I (tabelas de requisitos técnicos) - Procedimentos / Instruções de trabalho: Projeto, Avaliação de pretensão e Projeto, Execução de Empreitada, Gestão da Manutenção, Plano Geral de Manutenção de edifícios, Plano de verificações, Plano de Manutenção elevadores, Segurança e vigilância das instalações, Procedimento de prevenção e controlo da <i>Legionella</i>, Responsabilidade pela exploração das instalações elétricas, Limpeza e higienização, Utilização de viaturas. - Impressos: Nomeação da equipa de projeto, Nomeação do coordenador de segurança, Plano de Gestão de resíduos da construção e demolição, Plano de Segurança e Saúde em Projeto, Especificações Técnicas, Condições Técnicas Gerais, Aprovação do projeto, Mapa de áreas, Mapa de mestragem de chaves, Consignação, Atas de reuniões, Registo de distribuição de documentos, Aprovação e materiais, Autos de medição, Auto de vistoria, Conta da Empreitada, Conta corrente, Nomeação do coordenador de segurança da obra, Proposta do diretor de fiscalização e fiscais, Registo de Resíduos da Construção e Demolição, Relatório de visitas do CSO, Nomeação do Diretor de Fiscalização, Avaliações condições de segurança dos equipamentos de trabalho, Registo de equipamento de trabalho, Registo de verificações, Localização dos registos, Relatório de intervenção, Ficha de segurança de equipamentos e produtos, Registos gerais de segurança contra incêndios, Verificação de portas corta-fogo, Contactos telefónicos da equipa de segurança, Verificação aos meios de 1ª intervenção, Simulacros, Verificação e testes aos meios de combate a incêndios, Verificação CDI, Impresso de comunicação à autoridade de saúde os resultados dos testes à <i>legionella</i>, Verificação dos PT's, Termo de Responsabilidade, Identificação dos quadros elétricos, Caracterização dos PT's, Caracterização dos grupos eletrogéneos , Caracterização da instalação elétrica de utilização, Caracterização das fontes internas de energia elétrica , Caracterização das fontes de alimentação à iluminação de segurança, Registo de verificações internas das instalações elétricas, Registo de verificações geradores, Mapa de registo diário, Desinfecções - Certificado de tratamento, Planeamento de serviços de limpeza, Procedimentos de higienização das instalações, Recursos Humanos afetos a higienização e limpeza das instalações , Plano de manutenção e limpeza de espaços e infraestruturas exteriores, Pedido para utilização de veículo, Participação de acidente, Impresso de verificações mensais, Boletim de veículo. Manual de boas práticas, Despacho utilização de viaturas, Regulamento de utilização de viaturas.								



2.14. (continuação) Lista de Documentos do SG (<https://on.ipvc.pt/>)

PROCESSO	Subprocesso	DOCUMENTOS ASSOCIADOS								
		SC	ESA	ESE	ESCE	ESDL	ESS	ESTG	UI's	SAS
AMBIENTE (AMB)		- Mapa de Processo: AMB - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Gestão de resíduos, Restrições ao uso do plástico, Redução do uso do papel, Gestão dos consumos de energia e água, Gestão de Resíduos de Sinistros. - Impressos: Caracterização dos resíduos, Recolha dos resíduos tipo B, Operadores de gestão de resíduos, Quantidade de resíduos tipo A, Restrições ao uso de plástico, Redução ao uso do papel, Consumos de energia e água. Campus Sustentável e Inclusivo, Guia de boas práticas ambientais, Relatório anual de encargos com energia e água								
MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)	Ligação a GEF (req. 8.4 da ISO 9001)	- Mapa de Processo: MSU - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Procedimento de pagamento, Procedimento de funcionamento. - Impressos: Plano de Atividades (BSC), Auto de aprovação de equipamentos de transporte, Declaração de Dívida Auto de Entrega/Receção, Termo de Aceitação, Impresso de requisição das viaturas elétricas, Mapa de ocupação das viaturas elétricas. https://www.ipvc.pt/ipvc/sobre-o-ipvc/campi/campus-sustentavel-e-inclusivo/#text-2								
ACADEMIA SÉNIOR (ASE)		- Mapa de Processo: ASE - Impressos: Ficha de Inscrição, Folha de presença. https://www.ipvc.pt/estudar/academia-senior/								
ESCOLA INCLUSIVA (EIN)		- Mapa de Processo: EIN - Procedimentos: Aprendizagem em Serviço, Modelo de Governança, Carta de Princípios Orientadores do Programa Cooperação entre Pares. - Impressos: Ficha de Projeto Interna, Ficha de Projeto Externa, Ficha de Inscrição Cooperação entre Pares, Questionário Epidemiológico. https://www.ipvc.pt/ipvc/sobre-o-ipvc/campi/escola-inclusiva/ , http://escolainclusiva.estg.ipvc.pt/								
OBSERVATÓRIO (OBS)		- Mapa de Processo – OBS - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Procedimento de Elaboração, Tratamento e Avaliação de Inquéritos, Procedimento Prospeção de Mercado, Recolha de Informação para Relatório Anual de Atividades de IPVC, Recolha de Informação para Plano Anual de Atividades de IPVC. - Impressos: Plano de Atividades Observatório, Inquérito a Gabinetes Orientação Profissional / Psicólogos Escolas, Inquérito a Diplomados, Inquérito a Entidades Externas, <i>Survey (External Entities)</i>, Inquérito aos novos alunos, <i>Survey New Student IPVC</i>, <i>Survey Mobility Incoming</i>, Inquérito a Mobilidade <i>Outgoing</i>, Inquérito Cimeira.								
GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)		- Mapa de Processo GMS; - Procedimentos: Ações Corretivas e Preventivas, Avaliação da Satisfação, Auditorias Internas, Revisão do Sistema, Identificação e avaliação de partes interessadas e dos aspetos de Responsabilidade Social, Emergência Social. - Impressos: Avaliação de Satisfação Utilizadores Centro de Fitness - Centro Desportivo do IPVC, Matriz de Riscos - Oportunidades, Relatório Anual de Processo, Balanço de Gestão, Avaliação da Satisfação Bolsas de Estudo, Inquérito Avaliação da Satisfação - Academia Sénior, <i>Survey Assessment of satisfaction - Digital Platforms</i>, Inquérito de Avaliação da Qualidade de Ensino, Inquérito SST - Máquinas - Equipamentos de Trabalho, Aspetos da Responsabilidade Social e Conciliação - Significativos, Avaliação da Satisfação dos Colaboradores, Questionário (Aspetos de Responsabilidade Social e Conciliação), Impresso Gestores do Processo, Ata de Reunião, Significância do Envolvimento das Partes Interessadas, Plano de Auditoria, Programa de Auditorias, Objetivos de Gestão, Inquérito Avaliação da Satisfação - Plataformas Digitais, Questionário Consulta aos Trabalhadores (Segurança - Saúde no Trabalho), Inquérito Ideias Sustentáveis, Avaliação da Satisfação Utilizadores BIRA, <i>Satisfaction Assessment Survey (Traineeship Providing Entities for CTeSP Courses)</i>, Inquérito Avaliação da Satisfação (Entidades de Acolhimento de Estágio CTeSP), <i>Survey Evaluation of Satisfaction - Event/Action</i>, <i>Evaluation of library user satisfaction</i>, Avaliação da Satisfação dos/as utilizadores/as da Biblioteca, Avaliação da Satisfação Bar, <i>Evaluating student satisfaction - Snack bars</i>, <i>Evaluating student satisfaction - Canteens</i>, Avaliação da Satisfação Cantinas, Programa da Qualidade, Relatório de Auditoria, <i>Evaluation of the satisfaction - Accommodation</i>, <i>Survey Aspects of Social Responsibility</i>, Avaliação da Satisfação Gabinete de Saúde, Avaliação da Satisfação - Bolsa de Apoio Social, Avaliação da Satisfação - Evento/Iniciativa, Avaliação da Satisfação Bus Académico, Avaliação da Satisfação Alojamento, Questionário de Avaliação de Satisfação Utilizadores Serviços IPVC, Gestores de Processo do SG do IPVC, Recolha de Indicadores, Mapa Geral de Indicadores, Ficha de Ocorrências. - Manual de Gestão; Sistema de Gestão IPVC, PGRIC								

NOTA: O documento Mapa de Processo inclui Matriz de Processo, Descrição, Controlo de Registos, Mapa de Indicadores e Lista de Documentos. Em complemento, todos os processos têm uma matriz de Riscos e Oportunidades gerida numa plataforma partilhada pelo GAQ.



2.15. Relação entre Processos do SG-IPVC e os SC da Presidência, as UO, UI e UF

PROCESSO/SUB-PROCESSO		SC	SAS	ESA	ESE	ESCE	ESDL	ESS	ESTG	UI/UGP
CADEIA DE VALOR	PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA (PGE)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	X	x	X	X	X	X	X	X	X
	CRIAÇÃO/REESTRUTURAÇÃO DE CURSOS (CRC)	X	x	X	X	X	X	X	X	X
	FORMAÇÃO (FOR) (ENSINO&APRENDIZAGEM)	x		X	X	X	X	X	X	x
	GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN) (IDI&T)	X	x	x	x	x	x	x	x	X
	ACADÉMICOS (ACA)	X	x	X	X	X	X	X	X	
SUPORTE	AÇÃO SOCIAL	ALIMENTAÇÃO (ALI)	x	X	x	x	x	x	x	
		ALOJAMENTO (ALO)		X	x	x				
		BOLSAS (BOL)	x	X						
		CULTURA (CUL)	X	X	x	x	x	x	x	
		DESPORTO (DES)	x	X	x	x	x	x	x	
		EMPREGO (EMP)	X	X	X	X	X	X	x	x
	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)		X	X	x	x	x	x	x	
	LABORATÓRIOS (LAB)				X				X	x
	AMBIENTE (AMB)		X	X	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRA-ESTRUTURAS (GEI)		X	X	x	x	x	x	x	x
	GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)		X	X	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (GSI)	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	X	x	x	x	x	x	x	x
		AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	X	x	x	x	x	x	x	x
		DISPONIBILIZAÇÃO E SUPORTE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	X	x	x	x	x	x	x	x
		MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	X	x	x	x	x	x	x	x
	GESTÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA	APROVISIONAMENTO (APR)	X	X	x	x	x	x	x	x
		CONTABILIDADE E TESOURARIA (CTE)	X	X	x	x	x	x	x	x
		PATRIMÓNIO (PAT)	X	X	x	x	x	x	x	x
	PROMOÇÃO E IMAGEM (PIM)		X	x	x	x	x	x	x	x
	ACADEMIA SÉNIOR (ASE)		X	X	X	X	X	X	X	
	ESCOLA INCLUSIVA (EIN)		x	x	X	X	X	X	X	
	RECURSOS HUMANOS (RHU)		X	X	x	x	x	x	x	x
	SAÚDE (SAU)		x	X	x	x	x	x	x	
	BIBLIOTECA E ARQUIVO	BIBLIOTECA (BIB)	x		X	X	X	X	X	x
		EXPEDIENTE E ARQUIVO	X	X	X	X	X	X	X	x
MEDIDAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E MELHORIA	OBSERVATÓRIO (OBS)		X	X	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)		X	X	X	X	X	X	X	X

X – abrange a maioria das atividades do processo; X- abrange apenas algumas atividades do Processo



2.16. Relação entre Processos e Órgãos, Serviços e Gabinetes do IPVC

PROCESSO/SUBPROCESSO		CG	GT	CTC	Cg	GD	CP	CC	SAS	SAC	SAF	DRH	SI	ST	SEA	GAQ	GMCI	GCI	UGP	Cig	SJ	UI	CE	Provedor	FA/AE
GESTÃO ESTRATÉGICA	PGE	●	●	○		○	○									○				○	○	○		○	○
	CIN		●			○		○		○							●		○			○		○	○
	CRC		●	●		○	○	○		○						○					○	○			
Cadeia de Valor	FOR		●	○	○	●	●	●		○		○	○				○	○		○		○	○	○	
	GIN		●	○	●	○					○						○		●	○		●	○		
Suporte	ACA		●	○		○	○	○	○	●	○		○		○		○			○	○				
	ASO	ALI	●						●											○					
		ALO	●						●								○			○					
		BOL	●						●	○	○									○					
		CUL	●						●											○					
		DES	●						●											○					
		EMP	●						●											○					
	MSU		●						●		○									○					
	AMB		●						○					●											○
	GDO		●										○		○	●				○	●				
	GEI		●		●						○			●					○	○	○				
	GSI	POSI	●										●							○					
		AISI	●										●							○					
		DSSI	●										●							○					
		MASI	●										●							○					
	GEF	APR	●	●		●			●		●										○				
		CTE	●	●		●			●		●										○				
		PAT	●	●		●			●		●										○				
	PIM		●						○									●		○					○
	ASE		●	●							○							○		○					
	EIN		●	○		○	○	○	○									○	○	○		○		○	○
	RHU		●	○	●	○		○	●			●								○	○				
	SAU		●						●	○		●								○			○		
	BAR	BIB	●					○								○				○					
		EAR	●										○		○	○									
MEDICÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E MELHORIA	GMS	○	●			○	○	○								●	○			○	●	○	○	○	○
	OBS		●			○				○			○			●				○			○	○	○

● É responsável atividade

○ Está envolvido na atividade

APÊNDICES:

APÊNDICE I: MAPA DE INDICADORES

APÊNDICE II: MAPA DE INQUÉRITOS

APÊNDICE III: REFERENCIAIS A3ES, ESG e ISO 9001:2015, NP 4469, NP 4552 e correlação com Processos do SG-IPVC



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
PGE	Nº total de alunos - IPVC	5000	
	Nº total de alunos - Licenciatura	≥3400	
	Nº total de alunos - CTeSP	≥830	
	Nº total de alunos - Mestrado	≥700	
	Nº total de alunos - Pós-Graduação	≥70	
	Revisão dos Estatutos IPVC	Estatutos revistos	
	Execução de Projetos e Iniciativas por Eixo	100% Proj e Inc. executados e metas 2024 atingidas	
	Cumprimento de Prazos - Implementação do Plano Estratégico	(VER METAS DE Eixos por Ação)	Anual
	Cumprimento de Prazos - definição de linhas orientadoras anuais do IPVC com base em PE	Antes de Apresentação do plano de atividades e Orçamento (até maio)	Anual
	Taxa cumprimento de Atividades - Plano de Atividades (PA) e Orçamento IPVC	JULHO-preparação de PA E ORÇAMENTO (planeamento interno); AGOSTO-Ajustes conforme plafond atribuído e perspetiva de O.Privativo; Carregamento definitivo, em prazo definido pela tutela, no SIGO; Aprovação em CG	Anual
CIN	Plano para Igualdade	Entrega	Anual
	Programa de Gestão da Conciliação	média índice de satisfação (-3 a 3)	Anual
	Relatório Atividades e contas	100% - Abril de cada ano	Anual
	Nº estágios internacionais OUT	≥55	
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Programa Mobilidade (GMCI)	≥4,0	
	Nº estudantes <i>outgoing</i>	≥150	
	Nº estudantes <i>incoming</i>	≥150	
	Nº estudantes internacionais	≥90	
	Nº estudantes estrangeiros (inclui internacionais)	≥180	
	Nº docentes/investigadores em mobilidade in	≥60	
	Nº docentes/investigadores em mobilidade out	≥60	
	Nº staff em mobilidade in	≥60	
	Nº staff em mobilidade out	≥7	
	Execução de bolsas de mobilidade	100%	
	Nº de UC lecionadas em inglês (disponíveis)	130	
	Índice de satisfação com a mobilidade (docentes e staff)	≥4,8	
	Índice de satisfação dos estudantes estrangeiros com a informação do portal IPVC	≥4	
	Nº estágios/projetos com CPLP	≥4	
	Nº parcerias internacionais para a mobilidade	≥155	
	Número de Parcerias Internacionais para mobilidade	30%	Ano Letivo
	Envio de estudantes mobilidade	>1	Ano Letivo
	Receção de estudantes mobilidade	>1	Ano Letivo
	Envio de Docentes / Não Docentes em Mobilidade	>1	Ano Letivo
	Receção de Docentes / Não Docentes em Mobilidade	>1	Ano Letivo
	Inquérito de Mobilidade	50%	Ano Letivo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
CIN (cont.)	Portal Internacional	>1	Ano Letivo
	Aumentar o número de parcerias internacionais com os países da CPLP para mobilidade e Duplas Titulações	≥4	Ano Letivo
	Número de projetos Erasmus + KA107 - <i>International Credit Mobilty</i> (ICM)	=1	Ano Letivo
	Aumentar o número de Estudantes Internacionais	≥60	Ano Letivo
CRC	Nº Licenciaturas em parceria	≥1	
	Nº Mestrados em parceria	≥4	
	Taxa de Aprovação-registo CTESP	100%	
	Taxa de Acreditação de novos ciclos de estudo (NCE)	100%	
	Nº cursos em parceria internacional (Nº de titulações grau conjunto ou duplo grau)	≥1	
	Rácio aluno/docente doutorado TI	≤30	
	Rácio aluno/docente doutorado ETI	≤30	
	Rácio aluno/docente doutorado + especialista ETI	≤30	
	% Cursos do 1º Ciclo Acreditados pela A3ES	100%	Anual
	% Cursos do 2º Ciclo Acreditados pela A3ES	100%	Anual
	% CTESP registados pela DGES	100%	Anual
	Revisão dos Cursos em Funcionamento de CTESP, 1º e 2º Ciclo (pelo menos no ano letivo seguinte ao fecho de um ciclo n anos)	100%	Anual
FOR	% Reestruturação dos Cursos em Funcionamento: CTESP, 1º e 2º Ciclo aprovadas	100%	Anual
	Nº de estágios, dissertações ou projetos fim de curso em parceria com Instituições do Alto Minho	≥35% (L) ; ≥ 25%(M); ≥ 90% (CTESP)	
	Nº de Diplomados - IPVC (por ano)	>1100	
	Nº de Diplomados - Licenciatura	≥700	
	Nº de Diplomados - CTESP	≥220	
	Nº de Diplomados - Mestrado	≥120	
	Nº de Diplomados - Pós-Graduação	≥60	
	Taxa de diplomados (em n anos) - IPVC	≥45%	
	Taxa de diplomados (em n anos) - Licenciatura	≥50%	
	Taxa de diplomados (em n anos) - CTESP	≥65% (financiamento)	
	Taxa de diplomados (em n anos) - Mestrado	≥25%	
	Índice de satisfação dos estudantes com as UC's	≥91%	
	Índice de satisfação dos estudantes com o Curso	≥85%	
	Índice de satisfação dos estudantes com a Escola	≥85%	
	Índice de satisfação dos estudantes com os Docentes	≥92%	
	Nº de matriculados 1ºano, 1ºvez - Geral IPVC	1970	
	Nº de matriculados 1ºano, 1ºvez - Licenciaturas	1150	
	Nº de matriculados 1ºano, 1ºvez - Mestrados	≥320	
	Nº de matriculados 1ºano, 1ºvez - CTESP	> 450	
	Nº de matriculados 1ºano, 1ºvez - Pós-Graduações	>50	
	Taxa de ocupação (matriculados 1ºano, 1ºvez) - Geral IPVC	≥75%	
	Taxa de ocupação (matriculados 1ºano, 1ºvez) - Licenciaturas CNA	≥78%	



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
FOR (cont.)	Taxa de ocupação (matriculados 1ºano, 1ªvez) - Licenciaturas Todos os regimes	≥80%	
	Taxa de ocupação (matriculados 1ºano, 1ªvez) - Mestrados	≥70%	
	Taxa de ocupação (matriculados 1ºano, 1ªvez) - CTESP	≥80%	
	Taxa de ocupação (matriculados 1ºano, 1ªvez) - Pós-Graduação	≥70%	
	N. matriculados final- Licenciatura (todos os regimes, reingressos, transferências)	≥1200	
	ÍNDICE OCUPAÇÃO: nº colocados 1ªfase/vagas (Lic)	≥72%	
	ÍNDICE OCUPAÇÃO: nº colocados 1ªfase/1ªopção/vagas	≥35%	
	Taxa de aprovação / inscritos por UC (apenas UC's com ≥ 5 alunos inscritos)	≥80%	
	Taxa de aprovação / avaliados (apenas UC's com ≥ 5 alunos avaliados)	≥89%	
	Nº de formações em e-learning ou b-learning	≥2	
	Nº de cursos que abriram vagas - Geral IPVC	≥65	
	Nº de cursos que abriram vagas - Licenciatura	≥27	
	Nº de cursos que abriram vagas - Mestrado	≥15	
	Nº de cursos que abriram vagas - CTeSP	≥18	
	Nº de cursos que abriram vagas - Pós-Graduações	≥3	
	Nº de cursos em funcionamento - Geral IPVC	≥89	
	Nº de cursos em funcionamento CTESP	≥25	
	Nº de cursos em funcionamento Licenciatura	≥27	
	Nº de cursos em funcionamento Mestrado	≥25	
	Nº de cursos em funcionamento Pós-Graduação	≥3	
	Nº de cursos de curta duração (formação especializada)	≥6	
	Nº parcerias concretizadas em programas de 3º ciclo (coorientação, lecionação)	1	
	Satisfação das entidades de acolhimento de estágio CTESP com todo o processo	≥91%	
	Taxa de Acreditação de ciclos de estudo em funcionamento (ACEF/PERA)	100%	
	Rácio alunos do distrito Viana - CTeSP	≥63%	
	Rácio alunos do distrito Viana - Mestrado	≥53%	
	Taxa de abandono curso - CTESP	≤18% (ver financiamento)	
	Taxa de abandono curso - Licenciatura	≤9,5%	
	Taxa de abandono curso - Mestrado	≤24%	
	Taxa de abandono curso - Global IPVC	≤14%	
	Taxa de abandono IPVC - CTESP	≤16% (ver financiamento)	
	Taxa de abandono IPVC - Licenciatura	<9%	
	Taxa de abandono IPVC - Mestrado	<24%	
	Taxa de abandono IPVC - Global IPVC	<13%	
	Taxa de empregabilidade licenciaturas	>96% (e nenhum curso abaixo de 85%)	



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
FOR (cont.)	Nº cursos em parceria internacional (Nº de titulações grau conjunto ou duplo grau)	≥1	
	Nº de doutoramentos em consórcio	≥1	
	Criação/atualização dos programas das UC's (PUC's)	100%	Semestral
	Taxa de disponibilização de sumários	100%	Semestral
	Taxa de lançamento das classificações finais das Ucs	100%	Semestral
	Taxa de lançamento das classificações de Estágios/Ensinos Clínicos/IPP/projeto Dissertação	100%	Semestral
	Taxa de lançamento das classificações de mobilidade	100%	Semestral
	Calendarização das avaliações (exame) - Cumprimento do prazo estipulado	100%	Semestral
	Grau de satisfação dos alunos relativamente ao curso	≥85%	Anual
	Grau de satisfação dos alunos relativamente aos docentes	≥92%	Semestral
	Grau de satisfação dos alunos relativamente às UCs do curso	≥91%	Semestral
	Taxa de apresentação do Relatório da UC (RUC's)	100%	Semestral
	Taxa de apresentação do Relatório de Curso (RAC's)	100%	Anual
	taxa de conclusão de Curso em estudantes regulares de Lic e de TESP	70%	Anual
GIN	Receitas próprias geradas de prestações de serviços	400 000,00 €	
	% de projetos em parceria	≥90%	
	Nº de projetos de criação de empresas apoiados (Start-up; Spin-off)	≥1,5%	
	Nº Projetos internacionais	≥5	
	Nº de investigadores integrados nas UI IPVC (próprias e participadas por núcleo ou consórcio)	≥100	
	Nº UI IPVC acreditadas pela FCT	≥4	
	Unidade funcional apoio a IDI implementada com respetivo regulamento	-	
	Orçamento FCT para UI IPVC na próxima avaliação	>que anterior	
	Nº de docentes com ficha curricular publicada (TI)	100%	
	Nº de newsletters IDI	24	
	Nº de docentes com obras no repositório	> 80%	
	Taxa de projetos aprovados	30%	
	Taxa de projetos nacionais aprovados	≥40%	
	Taxa de projetos internacionais aprovados	≥20%	
	Receita dos projetos aprovados	Aumentar receita em 15%	
	Nº Patentes	≥1	
	Nº de publicações - global	≥300	
	Nº de publicações - Webofknowledge	≥200	
	Nº de publicações - Scopus	≥260	
	Rácio publicação por docente - global	≥1	
	Rácio publicação por docente - Webofknowledge	≥0,3	
	Rácio publicação por docente - Scopus	≥1	
	Nº projetos financiados (em curso)	≥60	
	Índice de satisfação dos clientes com serviços prestados - GIN	≥95%	



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GIN (cont.)	Taxa de execução física projetos /Prestações de Serviço (PS)	85%	Projetos cujo período de realização é: - ≥ 1 ano, calcular semestre; - < um ano, calcular a meio do projeto
	Taxa de execução financeira projetos /PS	85%	Projetos cujo período de realização é: - ≥ 1 ano, calcular semestre; - < 1 ano, calcular a meio do projeto
	Taxa de execução financeira Global	85%	Sempre que solicitado
	Taxa de Satisfação com OTIC	90%	Anual
	Volume de Vendas de Serviços	150.000€	Anual
	N.º de Projetos em que participa como prestador de serviços	10	Anual
	Receitas obtidas	1.000.000€	Anual
	N.º de projetos financiados	24	Anual
	N.º de novos projetos financiados	8	Anual
	N.º de Projetos candidatados	24	Anual
	N.º de projetos em parceria	50%	Anual
	N.º de Spin-off passadas para incubação	1	Anual
	N.º de Patentes registadas	1	Anual
	N.º de Registo de Design	1	Anual
	N.º de Registos de Modelos de Utilidade	1	Anual
	N.º Parques Tecnológicos e Incubadoras que o IPVC integra	2	Anual
	N.º de parcerias com entidades concorrentes	6	Anual
	N.º de Projetos com impacto em territórios de baixa densidade	4	Anual
	N.º de projetos com temática ambiental e de sustentabilidade	3	Anual
	N.º de Fichas Curriculares*	100%	Anual
	nº documentos	20% acima do ano anterior	Anual
	nº de conteúdos carregados*	90%	Anual
	Nº de artigos publicados em SCOPUS e WOS	10% acima do ano anterior	Anual



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GMS	Reconhecimento EFQM	nível C2	
	Renovação certificação-ASIGQ- A3ES	SG certificado pela A3ES 6 anos	
	SG-IPVC integrado ISO 9001 e NP 4469	SG-IPVC certificado (Qualidade e Responsabilidade Social) renovado	
	SG-IPVC com integração da ISO 27001 (segurança da informação)	SG certificado (Qualidade, Responsabilidade Social e Segurança da Informação)	
	SG-IPVC com integração da NP 4552 (conciliação)	SG certificado (Qualidade, RS, Segurança da Informação e Conciliação)	
	Satisfação com plataformas digitais	≥3,5	
	Questionário de Avaliação de Satisfação a Colaboradores/as	>3,7	Anual (letivo)
	Avaliação satisfação alunos-qualidade ensino (escola)	90%	Anual (letivo)
	Avaliação da Satisfação – Plataformas Digitais	≥3,5	Bienal
	Avaliação da Satisfação dos/as utilizadores/as de Serviços	≥3,5 (média cada serviço avaliado)	Anual
OBS	Concretização dos objetivos de Gestão (PE IPVC)	70%	Anual
	Candidatos distrito Viana matriculados IPVC/total de candidatos matriculados no IPVC vindos de todo país (%)	>35%	anual
	Candidatos distrito Viana matriculados IPVC/total candidatos distrito matriculados no país (%)	>27%	anual
	CLASSIFICAÇÃO MÉDIA DO ÚLTIMO ALUNO em cada curso relativamente à média de acesso a nível Nacional 1ª fase (N)	≥ 128,2	anual
	Índice de atratividade das licenciaturas (Nº Candidatos 1ª Fase, 1ª Opção por vaga disponibilizada) - Lic com <10%	<5 lic. com < 10% de atratividade	anual
	Índice global de atratividade das licenciaturas IPVC (Total de candidatos 1ª Fase, 1ª Opção por vaga disponibilizada)	>45%	anual
	Taxa de abandono curso - Global IPVC	≤18% (ver financiamento)	semestral
	Taxa de abandono IPVC - Global IPVC	≤16% (ver financiamento)	semestral
	Taxa de empregabilidade licenciaturas	>96% (e nenhum curso abaixo de 85%)	semestral
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Umultirank) - Nacional	até 10ª posição	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Umultirank) - IP	até 3ª posição	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Scimago) - Nacional	até 23ª posição	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Scimago) - IP	até 5ª posição	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (THE)	Cumprir requisitos para integrar ranking	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Webometrics) - Nacional	≤25	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Webometrics) - IP	4ª posição	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (UniRank) - Nacional	20ª posição	anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (UniRank) - IP	5ª posição	anual
	Rácio aluno/docente doutorado TI	≤30	semestral
	Rácio aluno/docente doutorado ETI	≤30	semestral
	Rácio aluno/docente doutorado + especialista ETI	≤30	semestral



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
OBS (cont.)	Nº de publicações – global	≥300	semestral
	Nº de publicações - Webofknowledge	≥200	semestral
	Nº de publicações - Scopus	≥260	semestral
	Rácio publicação por docente - global	≥1	semestral
	Rácio publicação por docente - Webofknowledge	≥0,3	semestral
	Rácio publicação por docente - Scopus	≥1	semestral
	Pontuação no ranking GreenMetric - Global	>5300 pontos	anual
	Posição no ranking GreenMetric - nacional	dentro da 5ª posição	anual
	Taxa de Resposta ao Inquérito de Avaliação da Qualidade de Ensino/por unidade Orgânica	CTeSP: 40% Licenciaturas: 30% Mestrados: 40% Pós-Graduações: 30%	Semestral
	Nº respostas ao Inquérito a Entidades Externas	≥ 100	Bienal
	Taxa de Resposta aos Inquéritos a Colaboradores, por unidade orgânica	50%	Bienal
	Taxa de Resposta aos Inquéritos a Diplomados, por curso	50%	Anual
	Taxa de Resposta ao Mobility Survey - <i>Incoming</i>	50%	Semestral
	Taxa de Resposta ao Inquérito Mobilidade - <i>Outgoing</i>	50%	Semestral
	Taxa de Resposta ao Inquérito aos Gabinetes Orientação Profissional e Psicólogos das Escolas	>80%	Anual
	Taxa de Resposta aos Inquéritos aos Alunos colocados no IPVC no ato da matrícula 1º ano 1ª vez (1ª e 2ª fases) CNA	100%	Anual
	Taxa de Resposta aos Inquéritos de Avaliação da Satisfação dos/as utilizadores/as das Bibliotecas	20%	Anual
	CLASSIFICAÇÃO MÉDIA DO ÚLTIMO ALUNO em cada curso relativamente à média de acesso a nível Nacional 1ª fase (N)	≥ 128,2	Anual
	Índice de atratividade das licenciaturas (Nº Candidatos 1ª Fase, 1ª Opção por vaga disponibilizada) - Lic com <10%	<5 lic. com < 10% de atratividade	Anual
	Índice global de atratividade das licenciaturas IPVC (Total de candidatos 1ª Fase, 1ª Opção por vaga disponibilizada)	>45%	Anual
	Taxa de abandono curso - Global IPVC	≤18% (ver financiamento)	Semestral
	Taxa de abandono IPVC - Global IPVC	≤16% (ver financiamento)	Semestral
	Taxa de empregabilidade licenciaturas	>96% (e nenhum curso abaixo de 85%)	Semestral
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Umultirank) - Nacional	até 10ª posição	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Umultirank) - IP	até 3ª posição	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Scimago) - Nacional	até 22ª posição	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Scimago) - IP	até 5ª posição	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (THE)	Cumprir requisitos para integrar ranking	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Webometrics) - Nacional	≤25	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Webometrics) - IP	4ª posição	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (UniRank) - Nacional	20ª posição	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (UniRank) - IP	5ª posição	Anual
	Pontuação no ranking GreenMetric - Global	>7000 pontos	Anual
	Posição no ranking GreenMetric - nacional	2ª posição	Anual



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
RHU	Índice de satisfação dos/as colaboradores/as - Global	≥3,7	
	Índice de satisfação dos/as colaboradores/as aos objetivos atribuídos no âmbito das suas funções	≥3,6	
	Índice de satisfação dos/as colaboradores/as - PD	≥3,7	
	Índice de satisfação dos/as colaboradores/as - PND	≥3,7	
	Nº horas de formação/colaborador	40h/ano/colaborador	
	Manual de Funções	implementar Manual até 2021	
	Nº Total de colaboradores com vínculo à instituição > 10 anos	≥280	
	Nº de Colaboradores/as IPVC	-	
	Nº de Colaboradores/as PD	-	
	Nº de Colaboradores/as PND	-	
	Docentes ETI	≥260	
	Docentes TI	≥200	
	Docentes doutorados/as ETI	≥190	
	Docentes doutorados/as TI	≥170	
	Rátios de docentes doutorados/as /docentes (curso)	≥50% - Licenciatura ≥60% - Mestrados	
	Rátios de docentes doutorados/as ou especialistas na área fundamental/docentes (curso) ETI	≥50% - Licenciatura ≥50% - Mestrados	
	Rátios corpo docente carreira/docentes (curso) ETI	≥60% - Licenciatura ≥75% - Mestrados	
	Rácio de docentes doutorados/as em TI/docentes	≥35%	
	Rácio de docentes doutorados/as em TI/docentes TI	>85%	
	Rácio de docentes doutorados/as ETI/total docentes ETI	≥70%	
	Rácio corpo docente carreira/docentes ETI	≥70% docentes de carreira	
	Rácio docentes doutorados/as de carreira/ docentes de carreira ETI	≥50% docentes de carreira	
	Rácio especialista ETI / total docentes ETI	≥35%	
	Rácio coordenadores de carreira / Total docentes carreira	≤50%	
	Rácio coordenadores principais de carreira / Total coordenadores de carreira	≤15%	
	Rácio de PND com formação superior	≥50%	
	Taxa de empregabilidade de colaboradores/as dos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo	≥96%	
	Índice de envelhecimento Docentes	referência PORDATA Alto Minho	
	Índice de envelhecimento Não Docentes	referência PORDATA Alto Minho	
	Nº de ações de formação pedagógica docentes	≥5	
	Elaboração Plano Gestão PD	Plano elaborado	
	Elaboração Plano Gestão PND	Plano elaborado	
	Plano de Conciliação	Plano implementado	
	Taxa de absentismo	≤4%	
	Acidentes em serviço	<0,2%	
	Nº médio de horas de formação por colaborador (Pessoal Não Docente)	≥ 40h	Anual
	Taxa de cobertura da execução do plano de formação (Pessoal Não Docente)	≥ 45%	Trimestral
	Taxa de Pessoal Não Docente com formação superior	≥ 49,5%	Anual



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
RHU (cont.)	Taxa de eficácia dos cursos de formação	≥ 30%	Semestral
	Taxa de Absentismo	≤ 10%	Anual
	Nível médio de satisfação dos/as utilizadores/as do serviço de RH	≥ 3,5	Anual
	Taxa média de cumprimento do prazo de notificação das deliberações do Júri aos candidatos no âmbito dos procedimentos concursais	até 5 dias úteis	Anual
	Desvio no prazo de processamento de remunerações por UO	até 3 dias úteis após o dia 12 de cada mês	Mensal
SAU	Taxa de empregabilidade de colaboradores dos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo	≥ 96%	Anual
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Gabinete de Saúde	≥ 4,2	
	Nº ações do gabinete de saúde para promoção da saúde e bem-estar	≥ 20	
	Taxa de realização de atividades promotoras da saúde e bem-estar	80%	Trimestral
	Número de participantes por sessão (presencial ou online) promotora da saúde e bem-estar e/ou que fomenta a literacia em saúde	Entre 10 a 15 participantes	Trimestral
	Número de informativos divulgados com o intuito de aumentar a literacia em saúde	Entre 2 a 4 informativos por mês	Trimestral
	Número de Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (ENEE) acompanhados, em consonância com o Plano de Igualdade	100%	Trimestral
	Número de Estudantes com necessidade de apoio de emergência acompanhados, em consonância com o Plano de Igualdade	100%	Trimestral
	Número de colaboradores/as com incapacidade 60% que beneficiaram de ajustes no posto de trabalho e que foram, previamente, referenciados/as ao Gabinete de Saúde e Bem-Estar pelos RH, em consonância com o Plano de Igualdade	100%	Trimestral
	Nível médio de satisfação	4,3	Anual
	Número de colaboradores com resultado de aptidão condicional que foram reavaliados, no mesmo ano, e cuja aptidão foi restabelecida	80%	Trimestral
	Número de acidentes em serviço	Inferior a 10	Trimestral
	Número de incidentes em serviço	Inferior a 5	Trimestral
	Número de ações realizadas em consonância com o Programa de Gestão da Conciliação	Superior a 2	Trimestral
ACA	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Académicos (IASQE)	≥ 90%	
	Emitir certidões/Diplomas de conclusão de unidades curriculares efetuadas	5 dias úteis	Anual
	Disponibilizar conteúdos programáticos	8 dias úteis	Anual
	Taxa de análise dos processos individuais, no âmbito do plano GRCIC e respetiva conformidade	100%	Anual
	Índice de Satisfação dos alunos pelos SAC	> 90% / semestre (satisfeito muito satisfeito totalmente satisfeito)	Semestral
BAR - BIB	Número de queixas, reclamações, ocorrências de não conformidade relacionadas a práticas laborais.	< 6 queixas, reclamações, ocorrências de não conformidade, formalmente apresentadas / ano	Semestral
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bibliotecas (IASQE e Inq. BIB)	≥ 92%	
	Índice de satisfação dos colaboradores - Bibliotecas - inq. bib	≥ 4	
	Índice de Satisfação dos alunos pelas Bibliotecas	> 92% (satisfeito-muito satisfeito-totalmente satisfeito)	Anual
	Avaliação da Satisfação dos proponentes	> 75 %	Anual
	Tempo de disponibilização do documento	≤ 5 dias úteis	Anual
	Nº. de formações/Grau/ano	3 ≤ N.º formação por grau ≤ 18	Anual
	Índice de Dissertações/Trabalho de Projeto/Relatório de Estágio/Relatório Final de Prática de Ensino Supervisionada disponibilizadas no RIIPVC	100% ou 1	Anual



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
AMB	Nº Eco-escolas galardoadas	6	
	Nível de classificação, separação e tratamento de resíduos	melhorar em todas as áreas e aumentar eficiência na separação, recolha e tratamento	
	Pontuação no ranking GreenMetric - Global	5300 pontos	
	Posição no ranking GreenMetric - nacional	dentro da 5ª posição	
	Consumo de papel e tinteiros: Tinteiros	56,64	
	Consumo de papel e tinteiros: Toners	60,48	
	Consumo de papel e tinteiros: Papel A4	2 177,28	
	Consumo de papel e tinteiros: Papel A3	17,28	
	Configurações predefinidas de impressão (frente e verso, baixa qualidade e preto e branco)	100%	Anual
	Consumo de papel por utilizador	2% redução por ano	Semestral
	Consumo de energia elétrica por utilizador	2% redução por ano	Semestral
	Consumo de gás por utilizador	2% redução por ano	Semestral
	Emissões CO ₂ por utilizador	2% redução por ano	Semestral
	Consumo de água por utilizador	2% redução por ano	Semestral
	Quantidade média de resíduos por utilizador	100%	Semestral
	Percentagem média de resíduos indiferenciados	2% redução por ano	Semestral
	Quantidade média de resíduos indiferenciados por utilizador	2% redução por ano	Semestral
	Desperdício alimentar	2% redução por ano	Semestral
EIN	Número de galardões Eco-Escolas	6 por ano	Anual
	Pontuação no Ranking	Manter	Anual
	Alunos envolvidos em projetos Escola inclusiva (ApS)	≥60	
	Alunos envolvidos no Programa INPEC+ constituir grupos semente e pares em cada UO)	6 UO com INPEC; nº alunos/UO a definir	
	Nº ações de voluntariado em que o IPVC participa com parceiros	10/ano	
	N.º de iniciativas de apoio à comunidade local (recolha de alimentos, caminhadas solidárias, ...)	10/ano	
	Nº programas de voluntariado	4/ano	
	Nº de UO com Programa INPEC+ implementado	Todas as UO até julho 2021	
	Nº Projetos escola inclusiva (APS)	≥ 15	
	N.º Instituições parceiras-destinatários de projetos ApS	≥1 por UO	Semestral
	N.º total projetos ApS e Nº projetos/UO	≥ ano anterior	Semestral
	N. cursos com projetos ApS	≥ ano anterior	Anual
	UO envolvidas no projeto (diagnostico; constituição de grupo semente)	6	Anual
	Formação Pares	6	
	% Abandono	< ano anterior (metas diferenciadas por CTESP, Lic., Mestrado)	Anual
	% ENEE apoiados	100% dos que aceitam ser apoiados	Anual
	satisfação de pares apoiados e ENEE	≥3,5	Anual
	n.º Ações Voluntariado	4	Anual
	n.º Ações formação sobre voluntariado e participantes /colaboradores e estudantes)	4	Anual



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GEI	Eficiência energética - combustíveis Combustível a granel	26.500 Kg	
	Eficiência energética - combustíveis Combustível automóvel	22.000 litros	
	Eficiência energética – combustíveis Gás natural	100.000 kWh	
	Eficiência energética - eletricidade	< 300 000 €	
	Eficiência energética - água	< 70 000 €	
	Eficiência energética - gás	<135 000 €	
	Eliminação de barreiras arquitetónicas	10%	Anual
	Segurança contra incêndios	100%	Anual
	E.E - consumo Gás natural (kWh)	5%	Anual
	E.E. - Combustível auto	20%	Anual
	E.E. Consumo de eletricidade	20%	Anual
	E.E. Produção de energia renovável	20%	
	E.H - Água	10%	Anual
	E.E - Redução do consumo de Gás GPL	7%	Anual
	Consumo de água filtrada	1000l	Anual
	Qualidade do Ar interior - Radão	< 300 Bq/m3	Anual
	Manutenção preventiva - obrigatória	100%	Anual
	Manutenção preventiva - facultativa	50%	Anual
	Legionella	< 100	Anual
GDO	Tratamento de Águas residuais (AR)	2; 10%	Anual
	Conformidade com os requisitos normativos (7.5)	0	Semestral
ASE	Conformidades na identificação de legislação	0	Semestral
	Horas de formação	≥ 10h	Semestral
	Atratividade	≥ 50	Semestral
	Taxa de execução	100%	Trimestral
	Nível de satisfação dos participantes	≥3,5	Semestral
BAR - EAR	Desistência	<5%	Semestral
	RADA - arquivo organizado e eliminação	RADA implementado em todas as áreas (até final de 2021)	
	N.º de reclamações relacionadas com o atendimento telefónico e presencial	≤ 3	Semestral
	Nº de documentos pedidos para consulta e não satisfeitos	≤ 5	Semestral
	Tempo de resposta para o cumprimento do Despacho da Direção/Presidência	≤ 3 dias úteis	Semestral por amostragem



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GSI	Plataforma de Gestão da Comunicação com Comunicação Social (via GCI)	a definir	
	Implementação de Sistema Integrado de Gestão de Indicadores na ON-IPVC	Plataforma indicadores disponibilizada (dez.2020) Plataforma implementada	
	Implementação de um "BUSINESS INTELLIGENCE" para o Sistema de Informação do IPVC	Indicadores disponíveis/ Indicadores previstos	
	Plano de transparência da informação institucional associado com RGPD	Mecanismo implementado até dez. 2021	
	Nº de ocorrências de segurança/ataques informáticos com impacto na segurança	Cumprimentos de informação institucional e regras associadas a proteção de dados	
	Configurações predefinidas de impressão (frente e verso, baixa qualidade e preto e branco)	0	
	Ocorrência de anomalias informáticas por quebra de serviço com prioridade média ou alta	em todas as impressões que seja aplicável	
	Ocorrência de anomalias informáticas por quebra de serviço com prioridade baixa	< 4 / horas	Trimestral
	Taxa de pedidos executadas dentro do tempo solicitado para a execução da solicitação.	< 48 / horas	Trimestral
	Taxa de solicitações resolvidas	>=80%	Semestral
	Taxa de sucesso das cópias de segurança realizadas de forma automática	>=95%	Semestral
	Taxa de solicitações por inadequada formação dos/as utilizadores/as	>=95%	Trimestral
	Lic com <10% de Índice de atratividade (Nº Candidatos 1ª Fase, 1ª Opção por vaga disponibilizada)	<30%	Semestral
	Índice global de atratividade das licenciaturas IPVC (Total de candidatos 1ª Fase, 1ª Opção por vaga disponibilizada)	<5 lic. com < 10% de atratividade	
	Criação Plataforma de Rede <i>Alumni</i>	>45%	
	Nº de alumni integrados na plataforma	Rede criada (2021) e Plataforma implementada	
	Portal IPVC	Diplomados associados no 1º ano de funcionamento: 3000 (2022); 10000 (2024)	
	N.º de referências IPVC na imprensa		
	Taxa de Novos Visitantes ao Portal IPVC	>1700	
	Taxa de Acessos Internacionais ao Portal IPVC	>82%	
	Nº de seguidores nas Redes Sociais	>25%	
	Plano de marketing/comunicação	>30%	
PIM (cont.)	Agenda global do IPVC	Plano de Marketing elaborado (março 2021)	
	Canal Vídeo e IPVC TV	Agenda implementada via Portal e ON.IPVC	
	Newsletter IPVC	IPVC TV redefinição conteúdos-maio 2021; Canal Vídeo conteúdos diários	
	Nº Visitas a Escolas (sec., prof) e % aumento por NUT	Newsletter IPVC reativada em maio 2021 com nova abordagem a conteúdos e periodicidade mensal	
	Divulgação	>90 visitas (e ≥70%)	
	Grau de satisfação	80%	Anual
	Nº de seguidores nas Redes Sociais	Máximo 5%, sendo 0% o ideal	Anual
	Referências na Imprensa	>10%	Anual
	Escolas que visitam as UO (<i>open days</i> , visitas de estudo, Terra. Eco, etc)	>900	Anual
	Acessos ao portal IPVC	NUT 1 - Minho - Lima - >90% NUT 2 - Cávado - >50% NUT 3 - Ave - >40%	Anual
		>10%	Anual



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
SAS - BOL	Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	≥85%	
	% estudantes bolsheiros (DGES)	---	
	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	---	
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bolsas de estudo	≥3,1	
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bolsas de Apoio Social	≥3,1	
	% Entrevista realizadas a alunos candidatos a bolsa de estudo	≥3%	Ano Letivo
	N.º de Visitas domiciliárias	≥2% de alunos bolsheiros do IPVC	Ano Letivo
	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas	≥3,5 (escala de 1 a 5)	Ano Letivo
	Nº. De candidaturas despachadas (à data de 31 de dezembro 2022)	≥87%	Ano Letivo
	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas de Apoio Social	≥3,5 (escala de 1 a 5)	Ano Letivo
	Percentagem de bolsas atribuídas sobre aluno inscrito/candidato	≥ 28 %	Ano Letivo
	Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	≥80%	Ano Letivo
	% estudantes bolsheiros (DGES)	≥40%	Ano Letivo
	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	≥20	Ano Letivo
SAS - ALI	% de ofertas aprovadas no SASocial	≥60%	Ano Letivo
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bares (ALI)	≥3,5	
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Cantinas (ALI)	≥3,5	
	Custo Médio em Géneros	50-60% do valor da refeição social	Mensal
	% de Utentes nas cantinas	10-15%	Mensal
	Nível médio de satisfação - Cantinas	≥3,6 (escala 1 a 5)	Anual
SAS - ALO	Nível médio de satisfação - Bares	≥3,6 (escala 1 a 5)	Anual
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Alojamento	≥4,1	
	Taxa de Ocupação nas residências c/ exploração direta pelos SAS (excluindo o mês de agosto)	> 95%	Ano Letivo
	Índice de Satisfação	≥ 4 (escala 1 a 5)	Ano Letivo
	Taxa de desistência nas residências c/ exploração direta pelos SAS	Média mensal < 5%	Ano Letivo
	Valor de receita por cobrar em 31 julho nas residências c/ exploração direta pelos SAS	Até 5.000,00€	Ano Letivo
SAS - DES	Taxa de Ocupação nas residências c/ exploração direta pelos SAS (excluindo o mês de agosto)	> 95%	Ano Letivo
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Centro Desportivo	≥3,8	
	Nº inscritos no centro desportivo IPVC (média mensal)	≥80	
	Nível médio de satisfação	≥ 3,5 (escala 1 a 5)	Ano Letivo
	Número médio de acessos ao centro de fitness do CDIPVC	800	Ano Letivo
	Nº inscritos no centro desportivo IPVC (média mensal)	≥ 55	Ano Letivo
	Número de representantes IPVC em CNU's FADU	60	Ano Letivo
	Número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição	60	Ano Letivo
	Número de torneios de AE's em colaboração com o CDIPVC	3	Ano Letivo
	Número de eventos desportivos desenvolvidos para a comunidade IPVC	1	Ano Letivo



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
SAS - EMP	Nº Alunos ou diplomados do IPVC registados no portal de emprego IPVC	≥3000	
	Nº de ofertas totais (por ano) de estágio ou emprego no Portal de Emprego	≥3000	
	Nº total de Empresas registadas no portal emprego	≥800	
	Organização de workshops e seminários na área do emprego	Até 5 workshops	Anual
	Grau de satisfação de alunos diplomados registados no Portal do Emprego	≥ 65%	Anual
	Grau de satisfação das empresas registadas no Portal do Emprego	≥ 3,5 (escala de 1 a 5)	Bianual
	Satisfação obtida em Workshops	≥ 77%	Anual
	Nº de ofertas totais (por ano) de estágio ou emprego no Portal de Emprego	≥ 150	Anual
	Nº total de Empresas registadas no portal emprego	≥ 130	Anual
	Nº Alunos ou diplomados do IPVC registados no portal de emprego IPVC	≥ 220	Anual
SAS - CUL	% Emprego de alunos do IPVC	≥ 90 %	Anual
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Oficina Cultural	≥4,2	
	Nº de exposições ou outros eventos/Ano na oficina cultural	≥3	
	Nível médio de satisfação	≥ 4 (escala 1 a 5)	Anual
	Seminário aberto à comunidade, tendo como orador o artista que expõe	≥ 4	Anual
MSU	Nº de exposições ou outros eventos organizados	≥ 4	Anual
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - Bus Académico	≥4	
	Índice de satisfação dos alunos com serviços - U-Bike	≥4,0	
	Nº de utilizadores da BIRA	≥180	
	Nº de utilizadores do BUS-ACADÉMICO	200	
	Nº Total de bilhetes diários BUS-ACADÉMICO (mensal)	≥1000	
	Utilizadores com passe no 1.º semestre letivo	100	Semestral
	Utilizadores com passe no 2.º semestre letivo	100	Semestral
	Utilizadores pontuais	1000	Ano Letivo
	Grau de satisfação dos/as utilizadores/as BUS	3,9	Ano Letivo
LAB	Utilizadores com contrato	110	Ano Letivo
	Grau de satisfação dos/as utilizadores/as BIRA-IPVC	4,0	Ano Letivo
	valor mínimo mensal de quilómetros efetuados por utilizador (serviço "U-Bike" ou "Bira-IPVC")	100	Ano Letivo
	valor mínimo mensal de quilómetros efetuados por viatura elétrica (serviço "E-car")	2000	Ano Letivo
	Número de utilizadores dos laboratórios		Semestral
	Utilização de Equipamentos pedidos	> 50%	Bimensal
	Satisfação Global na utilização dos equipamentos do Laboratório	3	Bimensal
	Índice de Satisfação dos/as utilizadores/as	3,5	Bimensal



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GEF	Vendas e Prestações de Serviços/Gastos totais	≥1,5%	
	Receitas Resultantes de Projetos	≥ 4 000 000 €	
	Fundos comunitários/Receitas totais	≥15%	
	(Receitas próprias+FC)/Receitas totais	≥35%	
	OE/Receitas totais	<65%	
	Receita cobrada líquida	≥20 000 000 €	
	Despesas Pessoal/Despesas Totais	<75%	
	Despesas capital/despesas totais	≥ 10%	
	Receitas próprias	≥ 5 000 000€	
	Solvabilidade (Património Líquido/Passivo)	>1,1	
	EBITDA (RLE+Amortizações+Provisões)	> 900 000€	
	Liquidez Geral (Ativo/Passivo)	≥ 3	
	Volume de Negócios	≥ 400 000 €	
	Transf. OE/Gastos com Pessoal	≥ 88%	
	Rédito relativo a Financiamento Europeu/Total dos Gastos	≥ 10%	
	Gastos com Pessoal Financiados/Total dos Gastos	*	
GEF-APR	Tempo médio de realização de procedimentos de valor superior a 5.000,00 euros	< 10 dias	Semestral
	Tempo médio de aprovação dos PSN	< 10 dias	Semestral
	Tempo médio de duração de procedimentos na plataforma de compras públicas	< 45 dias	Semestral
	Taxa de incumprimentos	< 5%	Semestral
	Classificação Fornecedores	Meta a atingir (50% dos fornecedores com valor > 90 pontos)	Semestral
	Ruptura de stocks	< 5	Semestral
	N.º fornecedores locais (morada associada ao Distrito de Viana do Castelo)	40%	Semestral
GEF-PAT	Volume das aquisições aos fornecedores locais (morada associada ao Distrito de Viana do Castelo)	20%	Semestral
	N.º de bens inventariáveis existentes fisicamente e não registados contabilisticamente	< 10%	Auditorias internas a realizar pelo SAF-Património/BU, de acordo com definido no procedimento PAT-01
	N.º de bens inventariáveis registados contabilisticamente e não existentes fisicamente na localização em análise	< 10%	Auditorias internas a realizar pelo SAF-Património/BU, de acordo com definido no procedimento PAT-01



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice I: Mapa de Indicadores (continuação)

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GEF-CTE	(Receitas próprias cobradas líquidas totais)/Receitas cobradas líquidas totais (inclui FC no numerador) (Não incluir SGA)	≥40%	Semestral
	OE/Receitas cobradas líquidas totais (Sem SGA)	<60%	Semestral
	Receita cobrada líquida (Sem SGA)	≥20 000 000 €, anual	Semestral
	Despesas Pessoal Processadas (só assim será comparável com anos anteriores)/Despesas Totais Pagas	<8%	Semestral
	Despesas capital/despesas totais	≥ 8%	Semestral
	Receitas próprias cobradas líquidas (incluindo FC e sem SGA)	≥ 6 000 000€, anual	Semestral
	Solvabilidade	> 1	Anual
	EBITDA	> € 750.000	Anual
	Liquidez Geral	≥ 2,7	Anual
	Volume de Negócios	≥ 300 000 €, anual	Anual
	Contribuição do OE para financiamento dos gastos com pessoal	≥ 86%	Anual
	Peso dos gastos com pessoal no total dos gastos da instituição	<75%	Anual
	Contribuição do FC para financiamento dos gastos incorridos	≥ 10%	Anual
	Prazo médio de recebimento de clientes	< 60 dias	Trimestral
	Prazo médio de pagamento a fornecedores	< 60 dias	Trimestral

Legenda:

- Indicadores Operacionais – Processos SG-IPVC
- Indicadores Estratégicos – PE IPVC2024



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Apêndice II: Mapa de Inquéritos

Âmbito / Referenciais A3ES	Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade
CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA (2) MONITORIZAÇÃO CONTINUA E REVISÃO PERIÓDICA DE CURSOS (5)	Inquérito a Diplomados/as	Observar as questões relacionadas com a empregabilidade e a sua relação com a formação adquirida no IPVC.	Diplomados/as IPVC	Questionário eletrónico	OBS	Anual, 12/18 meses após conclusão curso
	Inquérito a Entidades Externas	Caracterizar as entidades parceiras e empregadoras e a sua perceção sobre o IPVC; Perceber quais as formas de recrutamento favorecidas pelas entidades empregadoras; Obter informação sobre os empregadores e os seus diplomados, permitindo avaliar condições de empregabilidade; Auscultar sobre o perfil de competências dos diplomados IPVC; Identificar necessidades do mercado, para reflexão interna sobre a adequação e inovação oferta formativa e IDI.	Entidades Externas		OBS/PGE (GT)	Bianual
	Survey (External Entities)	Caracterizar entidades parceiras e empregadoras e sua perceção sobre o IPVC; Perceber formas de recrutamento favorecidas pelas entidades empregadoras; Obter informação sobre empregadores, permitindo avaliar condições de empregabilidade; Auscultar sobre perfil de competências dos diplomados IPVC; Identificar necessidades do mercado, para reflexão interna sobre a adequação e inovação da oferta formativa e IDI.	Entidades Externas		OBS/PGE (GT)	Bianual
	Inquérito a Entidades de Acolhimento de Estágio CTeSP	Obter informação sobre os estágios dos CTeSP, em relação à entidade formadora (IPVC), ao estagiário e acompanhamento do estágio, avaliar condições e sugestões de melhoria.	Entidades de Acolhimento de Estágio CTeSP		FOR (CP; CC)	Anual
CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA (2) INFORMAÇÃO PÚBLICA (12)	Inquérito a novos/as estudantes	Conhecer o perfil dos/as novos/as estudantes IPVC; Perceber motivações para escolha do IPVC e do curso; Conhecer o nível de notoriedade do IPVC; Conhecer as fontes de informação sobre o IPVC; Definir políticas de comunicação orientadas.	Novos/as estudantes	Questionário eletrónico	OBS/PIM (GCI)	Anual
ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO (3) MONITORIZAÇÃO CONTINUA E REVISÃO PERIÓDICA DE CURSOS (5)	Avaliação da Satisfação da Qualidade de Ensino (IASQE)	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos alunos com a Qualidade de Ensino (Escola, Docente, Curso, UC, ECTS).	Estudantes	Questionário em suporte eletrónico	FOR (CP)	Semestral

Apêndice II: Mapa de Inquéritos (cont.)

Âmbito / Referenciais A3ES	Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade
ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO (3) INTERNACIONALIZAÇÃO (8)	<i>Survey Mobility Incoming</i>	Conhecer a satisfação e propostas de melhoria dos Estudantes, Docentes e Não Docentes em relação à mobilidade IN.	Estudantes e Colaboradores/as IN	Questionário em suporte eletrónico	OBS/CIN (GMCI)	Semestral
	Inquérito a Mobilidade <i>Outgoing</i>	Conhecer a satisfação e propostas de melhoria dos Estudantes, Docentes e Não Docentes em relação à mobilidade OUT.	Estudantes e Colaboradores/as OUT	Questionário em suporte eletrónico	OBS/CIN (GMCI)	Semestral
RECURSOS HUMANOS (9)	Inquérito de Avaliação da Satisfação de Colaboradores/as	Conhecer os níveis de satisfação, propostas de melhoria e envolvimento dos/as colaboradores e, sequentemente, alinhar estratégias que permitam que todos se sintam parte integrante da instituição e que contribuam para o sucesso da organização.	Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	GMS/RHU	Bianual
	Questionário Segurança e Saúde no Trabalho	Consulta anual aos trabalhadores tendo em vista a obtenção de parecer em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho	Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	RHU (Gab. Saude; Tec. SST)	Semestral
	Questionário Segurança e Saúde no Trabalho - Máquinas e Equipamentos de Trabalho	Consulta anual aos trabalhadores tendo em vista a obtenção de parecer em matéria relativa às questões de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho.	Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	RHU (Gab. Saude; Tec. SST)	Anual
	Avaliação de Riscos Laborais e Psicossociais	Observar as questões relacionadas com Riscos Laborais e Psicossociais dos/as colaboradores/as do IPVC	Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	RHU (Gab. Saude; Tec. SST)	Anual
	Questionário do Estudo Covid-19 - Resposta das Organizações na Adaptação dos Sistemas de Recursos Humanos - ONRH	Avaliar a perceção dos colaboradores/as relativamente à resposta das Organizações em Portugal na adaptação dos Sistemas de Recursos Humanos à situação decorrente da Pandemia de Covid-19.	Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	GMS/RHU	Pontual
RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS (10) RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS (10)	Avaliação da Satisfação - Bolsas de Estudo	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para as bolsas de estudo.	Estudantes com bolsa de estudo	Questionário em suporte eletrónico	ASO - BOL	Anual
	Avaliação da Satisfação - Bolsa de Apoio Social	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para as bolsas de apoio social.	Estudantes com bolsa de apoio social	Questionário em suporte eletrónico	ASO - BOL	Anual
	Avaliação da Satisfação - Oficina Cultural	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para os eventos/iniciativas da Oficina Cultural.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	ASO - CUL	Pontual, após cada evento/iniciativa
	Linha de Emergência COVID-19	Responder a situações de emergência social, nomeadamente, graves carências económicas e sociais provocadas diretamente pela pandemia da COVID-19, designadamente desemprego, doença, dificuldades de acompanhamento de atividade letiva ou outras situações de fragilidade social, que limitam fortemente a capacidade do estudante manter ou suportar a frequência do curso no IPVC.	Estudantes	Questionário em suporte eletrónico	ASO	Pontual

Apêndice II: Mapa de Inquéritos (cont.)

Âmbito / Referenciais A3ES	Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade
RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS (10)	Avaliação da Satisfação - Alojamento	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para o alojamento.	Estudantes alojados nas residências IPVC	Questionário em suporte eletrónico	ASO - ALO	Anual
	<i>Survey - Accomodation</i>	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para o alojamento.	Estudantes alojados nas residências IPVC	Questionário em suporte eletrónico	ASO - ALO	Anual
	Avaliação da Satisfação - Cantinas	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as utilizadores/as das cantinas (atendimento, instalações/equipamentos, refeições).	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	ASO - ALI	Anual
	Avaliação da Satisfação - Bares	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as utilizadores/as dos bares (atendimento, instalações/equipamentos, refeições).	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	ASO - ALI	Anual
	Avaliação da Satisfação dos/as utilizadores/as das Bibliotecas	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as utilizadores das Bibliotecas.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	GAQ/BIB	Anual
	Avaliação da Satisfação-BUS Académico	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as utilizadores/as do BUS Académico.	Utilizadores do Bus Académico	Questionário em suporte eletrónico	MSU	Anual
	Avaliação da Satisfação-BIRA IPVC	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as utilizadores/as da BIRA IPVC	Utilizadores da BIRA IPVC	Questionário em suporte eletrónico	MSU	Anual
	Avaliação da Satisfação-Evento/Iniciativa	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos participantes nos(as) eventos/iniciativas realizadas.	Participantes dos Eventos/Iniciativas	Questionário em suporte eletrónico	Comissões Organizadoras dos eventos/iniciativas	Pontual, após cada evento/iniciativa
	<i>Evaluation of Satisfaction – Event/Action</i>	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos participantes nos(as) eventos/iniciativas realizadas.	Participantes dos Eventos/Iniciativas	Questionário em suporte eletrónico	Comissões Organizadoras dos eventos/iniciativas	Pontual, após cada evento/iniciativa
	Avaliação da Satisfação-Centro Desportivo	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as utilizadores/as do Centro Desportivo.	Utilizadores do Centro Desportivo	Questionário em suporte eletrónico	ASO - DES	Anual
	Avaliação da Satisfação dos/as utilizadores/as de Serviços IPVC	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para os Serviços do IPVC (aplicado apenas em alguns serviços que efetuam ligação a SIADAP).	Utilizadores de Serviços IPVC	Questionário em suporte eletrónico	GAQ/Serviço a avaliar	Anual, em cada serviço avaliado
	<i>IPVC Service User Satisfaction Survey</i>	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria para os Serviços do IPVC (aplicado apenas em alguns serviços que efetuam ligação a SIADAP).	Utilizadores de Serviços IPVC	Questionário em suporte eletrónico	GAQ/Serviço a avaliar	Anual, em cada serviço avaliado
	Avaliação da Satisfação-Gabinete de Saúde	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria da comunidade atendida no Gabinete de Saúde.	Utentes do Gab. de Saúde	Questionário em suporte eletrónico	SAU	Anual
	Estudantes com Necessidades Educativas Especiais – Questionário de Acompanhamento	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria que permitam implementar medidas adequadas de inclusão e de acompanhamento de ENEE.	ENEE	Questionário em suporte eletrónico e outros suportes necessários	GAQ	Anual

Apêndice II: Mapa de Inquéritos (cont.)

Âmbito / Referenciais A3ES	Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade
RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS (10)	Ideias Sustentáveis - Inspetores Ambientais - Brigada IPVC	Recolher ideias e sugestões de melhoria ou diagnosticar situações a corrigir relativos a questões ambientais.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	AMB (Eco-Escolas)	Contínuo
ADOÇÃO DE POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE (1)	Avaliação da Satisfação "Auditores"	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos participantes nas auditorias internas.	Todos os auditam nas auditorias internas IPVC	Questionário em suporte eletrónico	GAQ	Bianual
	Aspetos RS e Conciliação	Auscultar as partes interessadas sobre os Aspetos de Responsabilidade Social e Conciliação, de acordo com as atividades do IPVC.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	GAQ (GT)	5 em 5 anos
	Valores IPVC	Identificar os Valores orientadores da atuação do IPVC.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	Presidência	5 em 5 anos
	Questionário de autoavaliação - Modelo de Excelência da EFQM	Recolher a opinião, no que respeita aos critérios do Modelo de Excelência da EFQM, de forma a permitir efetuar uma autoavaliação.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	GAQ (GT)	Pontual
GESTÃO DA INFORMAÇÃO (11) INFORMAÇÃO PÚBLICA (12)	Avaliação da Satisfação com as Plataformas Digitais do IPVC	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria da comunidade para com as Plataformas Digitais do IPVC	Utilizadores de Plataformas Digitais IPVC	Questionário em suporte eletrónico	PIM/GSI (GCI/SI)	Bianual
INFORMAÇÃO PÚBLICA (12)	Cimeira IPVC	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria da comunidade para com a Cimeira IPVC.	Estudantes e Colaboradores/as IPVC, Empresas, Professores e estudantes visitantes	Questionário em suporte eletrónico	PGE/PIM (GT)	Anual
INVESTIGAÇÃO ORIENTADA E DESENVOLVIMENTO (6) COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE (7)	Avaliação da Satisfação dos Parceiros nos PROJETOS liderados pelo IPVC	Conhecer os níveis de satisfação dos parceiros de projetos liderados pelo IPVC	Entidades parceiras	Questionário em suporte eletrónico	GIN (UGP)	Anual
	Assessment of Partner Satisfaction in PROJECTS led by the IPVC	Conhecer os níveis de satisfação dos parceiros de projetos liderados pelo IPVC	Entidades parceiras	Questionário em suporte eletrónico	GIN (UGP)	Anual
COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE (7)	Inquérito de satisfação com a Academia Sénior	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos participantes para com a Academia Sénior.	Participantes Academia Sénior	Questionário em suporte eletrónico	GAQ/ASE	Semestral
	Inquérito de avaliação da satisfação - Participação em ação de voluntariado	Avaliar o grau de satisfação relativamente à participação em ações de voluntariado e obter sugestões que permitam melhorar continuamente.	Participantes ações voluntariado	Questionário em suporte eletrónico	GAQ	Pontual
	Bolsa de Voluntariado - Covid 19 - Comunidade IPVC	Recolher candidaturas para bolsa de voluntariado Covid 19 - Comunidade IPVC.	Estudantes Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	EIN	Pontual

Apêndice III: Referenciais SG-IPVC (baseado em A3ES e ESG)

Quadro Apêndice A III.1 - Correspondência entre Referenciais A3ES e Processos SG-IPVC

Referencial A3ES	Subitem	Processos SG-IPVC
1- Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade- cultura de qualidade, apoiada numa política e objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis	Estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade e padrões de qualidade	PGE
	Organização do SG , (clareza das responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão)	PGE; GMS
	Envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade	PGE, GMS, FOR
	Formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e intolerância ou discriminação	GMS, ACA, PGE
	Modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e tradução eficaz no SIGQ	PGE, GMS
2 – Conceção e Aprovação da Oferta formativa 2.1 - cursos concebidos e estruturados de modo a que possam atingir objetivos fixados. Habilitação e a qualificação dos cursos e nível nos quadros nacional e europeu de qualificações especificados e publicitados	Concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências); Sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.	PGE, CRC; FOR
	Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção; Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos -Sistemas de recolha e análise de informação , incluindo o <i>feedback</i> proveniente de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos relevantes, para servir de base à tomada de decisões quanto à manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa	CRC, GMS; OBS; ACA
	Concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes; Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS; Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas	FOR
	Tem em conta os propósitos do ensino (Recomendação (20076) relativa à responsabilidade pública do ES e investigação: - A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação - Contributo para a empregabilidade; - Preparação para a cidadania ativa; - O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;	FOR, GIN, EMP, CUL, SAU, DES
	Respeita e atende à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem; - Considera e usa diferentes métodos de ensino e aprendizagem, conforme necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem; - Avalia e ajusta regularmente os métodos de ensino e aprendizagem; - Assegura um sentido de autonomia no estudante, garantindo orientação e apoio adequados por parte do professor; - Promove o respeito mútuo na relação aluno-professor;	CRC; FOR, EIN
3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: - procedimentos adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem	Tem procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar os processos e resultados do ensino e aprendizagem , o envolvimento de estudantes, docentes e outras partes interessadas relevantes	CRC; FOR
	Garante que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, regulamentos e procedimentos previamente definidos e publicitados , e que são aplicados de forma consistente	FOR; ACA; PIM
	Define mecanismos para lidar com reclamações e sugestões	GMS; EAR; GSI

Referencial A3ES	Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III. 1)	Processos SG-IPVC
4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação)	- As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso	CRC; FOR, ACA
	As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas	SAS, BIB, LAB, ACA
	Processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes	ACA, GSI, OBS, GMS, FOR
	Procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias	FOR; ACA
	Processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma	ACA, CIN
5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: -monitorização e a revisão periódica dos CE, assegurar que alcançam objetivos fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria continua do curso e as ações planeadas/executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados	Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos: - Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade; - As novas necessidades da sociedade; - A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão; - A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes; - As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso; - O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.	CRC; FOR OBS, GMS
6 – ID / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível - A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.	Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação -Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface; -Procedimentos e critérios para captação de financiamentos; - Incentivos à produção científica	PGE; GIN RHU
	Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação , designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos	CRC; FOR; GPR
	Mecanismos de valorização económica do conhecimento	PGE; GIN
	Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria: - dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento; - da produção científica, tecnológica e artística; - dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.	GIN, RHU, GEE GIN, GMS, OBS GIN, FOR



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Referencial A3ES	Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.1)	Processos SG-IPVC
7 – Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade <i>- mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, e contributo para desenvolvimento nacional e regional</i>	Procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, no que se refere: - À colaboração interinstitucional; - À prestação de serviços ao exterior; - À integração em projetos e parcerias nacionais; - Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional; - À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida - À ação cultural, desportiva e artística no exterior;	PGE; CIN, CRC, GIN, AMB, EIN GIN PE, GIN GIN, GEF FOR, SAS, PIM ASE
8 - Internacionalização: <i>- mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional</i>	No âmbito das políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional , designadamente as relativas: - À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação; - À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente; - À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;	CIN CRC/ FOR/ACA GIN
9 - Recursos humanos- assegurar que recrutamento, gestão e formação do pessoal docente e de apoio se efetua com garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções	- Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino; - Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional; - Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação; - Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias. Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal. Nesse sentido, a instituição: - Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito; - Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.	RHU FOR
10 - Recursos materiais e serviços	Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes; - Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência; - Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio; - Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.	GEI, GEI, LAB; BIB; GSI, SAS, GEF, EIN, MSU, AMB



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Referencial A3ES	Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.1)	Processos SG-IPVC
11 - Gestão da informação: <i>A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados</i>	Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos; - Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG): • Indicadores-chave de desempenho; • O perfil da população estudantil; • As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes; • A satisfação dos estudantes com os seus cursos; • Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis; • A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados – Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up; - Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.	GSI, ACA, GMS, OBS CRC, FOR
12 - Informação pública: <i>mecanismos que permitem a publicação periódica de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos, graus e diplomas oferecidos e das demais atividades que desenvolve</i>	- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem; - A oferta formativa; - Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso; - A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços; - As políticas de acesso e orientação dos estudantes; - A planificação dos cursos; - As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes; - As oportunidades de mobilidade; - Os direitos e deveres dos estudantes; - Os serviços de ação social escolar; - Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões; - O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino; - Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas; - As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos	GSI, PIM,

Quadro Apêndice A III.2 - Correspondência entre os *European Standard Guidelines* (ESG, 2015) e os Processos do SG-IPVC

ESG	Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.2)	Processos SG-IPVC
1.1 POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE Deve ser tornada pública e faz parte da sua gestão estratégica. As partes interessadas internas devem desenvolver e implementar esta política através de estruturas e procedimentos adequados, enquanto envolvem as partes externas.	Políticas e procedimentos são os principais pilares de um sistema de garantia da qualidade institucional coerente que forma um ciclo de melhoria contínua e contribui para a responsabilização da instituição.	PGE, GMS
	Suporta o desenvolvimento da cultura de qualidade em que todas as partes interessadas (internas) assumem a responsabilidade pela qualidade e participam na sua garantia em todos os níveis da instituição. Para facilitar o processo, a política tem um estatuto formal e está disponível publicamente.	PGE, GMS
	Políticas de garantia da qualidade são mais eficazes quando refletem a relação entre investigação, ensino e aprendizagem e têm em conta o contexto regional no qual a instituição atua mas também o nacional e internacional e a orientação estratégica. A política suporta a organização SG; as Escolas, Áreas Científicas, órgãos e outras unidades organizacionais, assim como as de liderança institucional, colaboradores e estudantes assumem responsabilidade na garantia da qualidade; a integridade e liberdade académica está alerta contra a fraude e há proteção contra a intolerância de qualquer tipo ou discriminação; há envolvimento de partes interessadas externas na garantia da qualidade.	PGE, GIN GMS
	A política é posta em prática através de vários procedimentos de garantia da qualidade interna que permitem a participação. Cabe à instituição decidir como a política é implementada, acompanhada, e revista.	PGE, GMS
	A política de garantia da qualidade também abrange quaisquer elementos de atividades da instituição que sejam subcontratadas ou realizadas por terceiros.	PGE, GMS, GEF
1.2 CRIAÇÃO E APROVAÇÃO DE PROGRAMAS (PLANOS) Estabelecidos objetivos, incluindo os resultados de aprendizagem. A qualificação deve ser especificada e comunicada (competências), explicitar quadro nacional e europeu de qualificações	Os Programas/Planos de estudos estão no centro da missão de ensino das IES. Proporcionam aos estudantes conhecimentos e competências académicas, incluindo as transversais, o que pode influenciar o seu desenvolvimento pessoal e podem ser aplicadas nas suas carreiras futuras.	CRC FOR
	Programas/PLANOS: - são criados com objetivos gerais do programa que coincide com a estratégia institucional e tem explícito os resultados de aprendizagem pretendidos; envolver no trabalho os estudantes e outras partes interessadas; beneficiam de especialistas e pontos de referência externos; refletem as quatro finalidades do ensino superior do Conselho da Europa (cf. <i>Scope and Concepts</i>); forneçam ao estudante uma progressão integrada; definem a carga horária, por exemplo em ECTS;- incluem experiências fora da IES estruturadas (ex. estágios e outros programas); sujeitos a um processo formal de aprovação institucional.	CRC FOR CIN
1.3 APRENDIZAGEM, ENSINO E AVALIAÇÃO CENTRADA NO ESTUDANTE Certificar-se que os programas são implementados de forma a incentivar os estudantes a assumir um papel ativo no processo de aprendizagem, e que a avaliação dos estudantes reflita essa abordagem.	A aprendizagem e ensino centrados no estudante desempenham um papel importante ao estimular a motivação, a autorreflexão e empenho durante o processo de aprendizagem dos estudantes. Isto significa uma atenção cuidada para a criação e execução de programas de estudo e avaliação dos resultados.	FOR ACA
	A implementação da aprendizagem e ensino centrados no estudante:- respeita e atende à diversidade de estudantes e às suas necessidades, possibilitando caminhos de aprendizagem flexíveis; - considera e usa diferentes formas de execução, se for o caso;- utiliza diversos métodos pedagógicos; - avalia e ajusta regularmente as formas de execução e métodos pedagógicos;- estimula o senso de autonomia no estudante, assegura a orientação e apoio adequados;- promove o respeito mútuo na relação estudante-docente;- tem procedimentos adequados para lidar com as sugestões e reclamações dos estudantes.	FOR, LAB GMS ASE
	Considerando a importância da avaliação para a progressão dos estudantes e das suas futuras carreiras, os procedimentos de garantia da qualidade para avaliação têm em conta o seguinte: - Avaliadores estão familiarizados com métodos de avaliação, recebem apoio no desenvolvimento das competências nesta área; Os critérios e métodos de avaliação e os critérios para calendarização são publicados com antecedência ; A avaliação permite aos estudantes demonstrarem em que medida os resultados de aprendizagem pretendidos foram atingidos. Os estudantes recebem o <i>feedback</i> , e, se necessário, aconselhamento sobre o processo de aprendizagem; Quando possível, a avaliação é feita por mais do que um examinador; Os regulamentos de avaliação têm em conta circunstâncias atenuantes; A avaliação é consistente, aplicada a todos os estudantes e realizada conforme procedimentos indicados; há procedimento formal de recurso/revisão de provas.	FOR ACA



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

ESG	Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.2)	Processos SG-IPVC
1.4 ADMISSÃO, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO DOS ESTUDANTES As instituições devem aplicar os regulamentos pré-definidos e publicados, de forma consistente, abrangendo todas as fases do "ciclo de vida académica" do estudante.	Fornecer condições e apoios que são necessários para os estudantes fazerem progressos no percurso académico. Procedimentos de admissão, reconhecimento e conclusão adequados à sua finalidade, especialmente quando os estudantes têm mobilidade tanto dentro como entre sistemas do ensino superior.	SAS, FOR, BIB, LAB ACA, CIN
	Critérios, regulamentos e procedimentos de acesso, admissão implementados de forma consistente e clara. Desenvolvidas ações de integração na Instituição e no curso.	CRC, FOR, ACA, PGE, SAS
	Procedimentos e ferramentas para recolher, monitorizar e agir segundo as informações sobre a progressão dos estudantes.	FOR, ACA, OBS
	Reconhecimento das qualificações do ensino superior, dos períodos de estudo e aprendizagem anteriores, incluindo o reconhecimento da aprendizagem não formal e informal, são componentes essenciais para garantir o progresso dos alunos nos seus estudos, enquanto promovem a mobilidade. Os procedimentos de reconhecimento apropriados dependem da prática institucional e devem estar em conformidade com os princípios da Convenção de Lisboa; cooperação com outras instituições, agências de garantia da qualidade e entidades nacionais de reconhecimento, com vista a assegurar o reconhecimento coerente. A graduação representa o auge do período de estudo dos alunos. Estes precisam de receber a documentação que explica a qualificação obtida, incluindo os resultados de aprendizagem alcançados, o contexto, nível, conteúdo e o estatuto dos estudos realizados e concluídos com êxito.	ACA, CIN ACA
1.5 PESSOAL DOCENTE As instituições devem certificar-se da competência dos seus professores. Eles devem utilizar procedimentos justos e claros para o recrutamento e desenvolvimento do pessoal docente.	O papel do docente é essencial para a realização de uma experiência de qualidade pelo estudante, permitindo a aquisição de conhecimento, competências e habilidades. A população estudantil diversificada e a maior ênfase nos resultados, exigem que o ensino e aprendizagem sejam centrados no estudante (1.3). As IES têm a principal responsabilidade pela qualidade do seu pessoal docente e por proporcionar-lhes um ambiente favorável que lhes permite realizar o seu trabalho de forma eficaz.	CRC, FOR, RHU
	Procedimentos claros, transparentes e justos de recrutamento do pessoal docente e condições de trabalho, reconhecimento da importância do ensino; oportunidades para/ e promoção do desenvolvimento profissional do pessoal docente; incentivo ao reforço da ligação entre ensino e investigação; Incentivo à inovação nos métodos de ensino e a utilização de novas tecnologias.	RHU FOR, GSI
1.6 RECURSOS DE APRENDIZAGEM E APOIO AOS ESTUDANTES As instituições devem ter um financiamento adequado para as atividades de ensino e aprendizagem e garantir que esses recursos sejam facilmente acessíveis e seja fornecido apoio ao estudante.	Recursos para apoio à aprendizagem: recursos físicos tais como bibliotecas, instalações de estudo e infraestruturas de TI, até ao apoio humano sob a forma de tutores, conselheiros e outros consultores. O papel dos serviços de apoio é de particular importância para facilitar a mobilidade dos estudantes tanto dentro como entre sistemas de ensino superior.	GEI, GEI, LAB, BIB, GSI, FOR, SAS
	A necessidade de uma população estudantil diversificada (como alunos adultos, em part-times, empregados e internacionais, mas também estudantes com deficiências), e a mudança no sentido da aprendizagem centrada no estudante e os modos flexíveis de aprendizagem e ensino, são tidos em conta ao atribuir, planear e fornecer os recursos de aprendizagem e apoio ao estudante.	ACA, FOR; GEI, GSI
	As atividades e instalações de apoio podem ser organizadas de variadas formas, dependendo do contexto da IES. No entanto, deve-se garantir que sejam adequados e acessíveis à finalidade e que os estudantes sejam informados sobre os serviços disponíveis.	SAS, ACA, BIB, GSI
	Na prestação de serviços de apoio, o papel do apoio e do pessoal administrativo (não docente) é fundamental e, portanto, precisam ser qualificados e ter oportunidades para desenvolver as suas competências.	RHU



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

ESG	Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.2)	Processos SG-IPVC
1.7 GESTÃO DE INFORMAÇÃO As instituições devem garantir que são recolhidas, analisadas e utilizadas informações relevantes para a gestão eficaz de seus programas e outras atividades..	Dados fidedignos são cruciais para a tomada de decisão esclarecedora e para saber o que está a funcionar bem e o que precisa de melhorar. Processos eficazes para recolher e analisar informações sobre os programas de estudo e outras atividades, que alimentam o sistema de garantia da qualidade interna.	GSI, ACA, OBS, GMS
	As informações recolhidas dependem, de certa forma, do tipo e da missão da instituição. São importantes os seguintes Indicadores-chave de desempenho: Perfil da população estudantil; Taxas de progressão, sucesso e desistência/abandono; Satisfação dos estudantes em relação ao seu curso, recursos de aprendizagem e de apoio ao estudante; Percorso profissional dos diplomados.	ACA/FOR GMS BIB, SAS
	Podem ser usados vários métodos de recolha de informação. É importante que os estudantes e colaboradores participem na recolha e análise de informações e organizem atividades de acompanhamento.	FOR GMS, OBS
1.8 INFORMAÇÃO PÚBLICA As instituições devem publicar informações sobre suas atividades, incluindo dos programas/cursos, de forma clara, precisa e facilmente acessíveis,	A informação sobre as atividades da instituição é útil para os potenciais e atuais estudantes, diplomados, outras partes interessadas e para o público.	GSI PIM
	As instituições fornecem informações sobre as suas atividades, incluindo a oferta formativa e os seus critérios de seleção, os resultados de aprendizagem pretendidos, as qualificações que lhes concedem, os procedimentos de ensino, aprendizagem e avaliação utilizados, a taxa de aprovações e as oportunidades de aprendizagem disponíveis para os estudantes, assim como informação de emprego para os diplomados.	FOR PIM, GSI
1.9 MONITORIZAÇÃO CONTINUA E REVISÃO PERIÓDICA dos PROGRAMAS	Para garantir que os objetivos definidos são alcançados e para responder às necessidades dos estudantes e da sociedade. Estas revisões devem conduzir a uma melhoria contínua dos programas/Planos de estudos. Qualquer ação planeada ou tomada deve ser comunicada a todos os interessados. Monitorização, análise e revisão regular dos programas de estudo.	CRC FOR
1.10 GARANTIA DA QUALIDADE-AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA As instituições devem submeter-se à verificação externa da qualidade em consonância com a ESG, numa base periódica.	É incluído a avaliação dos conteúdos dos programas: à luz das mais recentes pesquisas na área, garantindo assim, que o programa está atualizado; As mudanças das necessidades da sociedade; A carga horária dos estudantes, a sua progressão e a sua conclusão; A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes; As expectativas, necessidades e satisfação dos alunos em relação ao programa; O ambiente de aprendizagem, os serviços de apoio e sua adequação à finalidade do programa.	FOR CRC GMS
	Os programas são analisados e revistos regularmente, envolvendo os estudantes e outras partes interessadas. A informação recolhida é analisada e o programa é adaptado para garantir que está atualizado e as reformulações são publicadas	FOR, CRC PIM
	A avaliação externa da qualidade nas suas variadas formas permite verificar a eficácia da garantia da qualidade interna, agir como um catalisador para melhorar e oferecer à instituição novas perspetivas e fornecer informações para garantir à instituição e ao público a qualidade das atividades da instituição.	PGE GMS
	As instituições participam na avaliação externa que tem em conta, se for caso, os requisitos do quadro legislativo no qual operam. A avaliação externa poderá assumir diferentes formas e concentrar-se em diferentes níveis organizacionais (como programa/curso, escola ou instituição). A garantia da qualidade é um processo contínuo, que não termina com a opinião externa ou com relatório ou com o seu processo de acompanhamento dentro da instituição. Portanto, as instituições garantem que o progresso realizado desde a última atividade de garantia da qualidade externa é levado em consideração aquando da preparação para a próxima.	PGE GMS FOR/CRC



Quadro Apêndice A III.3 – Matriz de Correspondência dos Requisitos ISO 9001:2015 e Processos do SG-IPVC

PROCESSOS SG-IPVC																						
REQUISITOS ISO 9001:2015	PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA (PGE)	criação e REESTRUTURAÇÃO DE CURSOS (CRC)	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	FORMAÇÃO (FOR)	GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)	RECURSOS HUMANOS (RHU)	SAÚDE (SAU)	ACADÉMICOS (ACA)	SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL (ALI, ALO, BOL, DES, CUL, EMP)	BIBLIOTECA E EXPEDIENTE E ARQUIVO (BIB, EAR)	LABORATÓRIOS (LAB)	GESTÃO DE EMPREITADAS E DE INFRA-ESTRUTURAS (GEI)	AMBIENTE (AMB)	GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)	GESTÃO ECONÓMICO- FINANCEIRA (APR, CTE, PAT)	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (GSI)	PROMOÇÃO E IMAGEM (PIM)	OBSERVATÓRIO (OBS)	GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)	ACADEMIA SÉNIOR (ASE)	ESCOLA INCLUSIVA (EIN)
4. Contexto da Organização																						
4.1.	X																	X	X			
4.2.	X																	X	X			
4.3.	X																		X			
4.4.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5. Liderança																						
5.1.	X																		X			
5.2.	X																		X			
5.3.	X					X																
6. Planeamento																						
6.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7. Suporte																						
7.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7.2.	X			X	X	X																
7.3.	X					X													X			
7.4.										X						X	X	X	X			
7.5.										X				X		X						
8. Operacionalização																						
8.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8.3.	X	X		X	X																	
8.4.							X		X	X	X	X			X	X				X		
8.5.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	
8.6.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	
8.7.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	
9. Avaliação do Desempenho																						
9.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9.3.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10. Melhoria																						
10.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10.3.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



Quadro Apêndice A III.3 – Matriz de Correspondência dos Requisitos NP 4469:2019 e Processos do SG-IPVC

PROCESSOS SG-IPVC																						
REQUISITOS NP 4469:2019	PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA (PGE)	criação e REESTRUTURAÇÃO DE CURSOS (CRC)	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	FORMAÇÃO (FOR)	GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)	RECURSOS HUMANOS (RHU)	SAÚDE (SAU)	ACADÉMICOS (ACA)	SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL (ALI, ALO, BOL, DES,CUL, EMP)	BIBLIOTECA E EXPEDIENTE E ARQUIVO (BIB, EAR)	LABORATÓRIOS (LAB)	GESTÃO DE EMPREITADAS E DE INFRA- ESTRUTURAS	AMBIENTE(AMB)	GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)	GESTÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA (APR, CTE, PAT)	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	PROMOÇÃO E IMAGEM (PIM)	OBSERVATÓRIO (OBS)	GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)	ACADEMIA SÉNIOR (ASE)	ESCOLA INCLUSIVA (EIN)
4. Contexto da Organização																						
4.1.	X																	X	X			
4.2.	X																	X	X			
4.3.	X																		X			
4.4.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Liderança																						
5.1.	X																		X			
5.2.	X																		X			
5.3.	X					X																
6. Planeamento																						
6.1.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1.2	X																		X			
6.1.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Suporte																						
7.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.2.				X	X	X																
7.3.	X					X													X			
7.4.																	X		X			
7.5.										X				X		X			X			
8. Operacionalização																						
8.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.	X					X	X		X			X	X						X			
9. Avaliação do Desempenho																						
9.1.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.3.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Melhoria																						
10.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Quadro Apêndice A III.3 – Matriz de Correspondência dos Requisitos NP 4552:2016 e Processos do SG-IPVC

PROCESSOS SG-IPVC																						
REQUISITOS NP 4469:2019	PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA (PGE)	criação e REESTRUTURAÇÃO DE CURSOS (CRC)	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	FORMAÇÃO (FOR)	GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)	RECURSOS HUMANOS (RHU)	SAÚDE (SAU)	ACADÉMICOS (ACA)	SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL (ALI, ALO, BOL, DES,CUL, EMP)	BIBLIOTECA E EXPEDIENTE E ARQUIVO (BIB, EAR)	LABORATÓRIOS (LAB)	GESTÃO DE EMPREITADAS E DE INFRA- ESTRUTURAS	AMBIENTE(AMB)	GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)	GESTÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA (APR, CTE, PAT)	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	PROMOÇÃO E IMAGEM PIM)	OBSERVATÓRIO (OBS)	GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)	ACADEMIA SÉNIOR (ASE)	ESCOLA INCLUSIVA (EIN)
4. Contexto da Organização																						
4.1.	X																	X	X			
4.2.	X																	X	X			
4.3.	X																		X			
4.4.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Liderança																						
5.1.	X																		X			
5.2.	X																		X			
5.3.	X																		X			
5.4.	X					X																
6. Planeamento																						
6.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2.	X																		X			
6.3.	X																		X			
6.4.	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X		X	X	X	X	X	X	
7. Apoio																						
7.1.	X					X	X		X							X						
7.2.	X					X																
7.3.	X					X													X			
7.4.						X											X		X			
7.5.										X				X		X			X			
8. Operacionalização																						
8.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.	X																		X			
8.3.	X																		X			
8.4.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Avaliação do Desempenho																						
9.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.3.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.4.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Melhoria																						
10.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



MANUAL de **GESTÃO**

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 23 • 2023.05.04