



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo



MANUAL DE GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 25 • 2025.04.16



APROVAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO:

	Nome e assinatura	Data
Autoria Gabinete de Avaliação e Qualidade	(Ana Sofia de Sá Gil Rodrigues)	2025 / 04 / 16
Aprovação Presidente do IPVC	(Carlos Manuel da Silva Rodrigues)	2025 / 04 / 16



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO	5
1.1. Caracterização do Manual de Gestão	5
1.2. Objetivos do Manual de Gestão	6
1.1. Organização do Manual de Gestão	7
1.2. Apresentação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	8
1.3. História	8
1.4. Organograma do IPVC	13
1.5. Grupos Disciplinares do IPVC	14
1.6. Plano Estratégico	15
1.7. Propósito	16
1.8. Missão	16
1.9. Visão	16
1.10. Valores	16
1.11. Política de Gestão	17
1.12. Objetivos de Gestão	18
2. SISTEMA DE GESTÃO – QUALIDADE, RESPONSABILIDADE SOCIAL E CONCILIAÇÃO (SG-IPVC)	20
2.1. Âmbito da Qualidade (certificado pela ISO 9001:2015)	20
2.2. Âmbito da Responsabilidade Social (certificado pela NP 4669:2019)	20
2.3. Âmbito da Conciliação (com base na NP 4552:2016)	20
2.4. Requisitos não aplicáveis	20
2.5. Contexto da organização e partes interessadas	21
2.6. Partes Interessadas Significativas	22
2.7. Aspetos de Responsabilidade Social e Conciliação	24
2.8. Abordagem por Processos	25
2.9. Interação de Referenciais A3ES com Eixos Estratégicos IPVC e Processos do SG-IPVC	26
2.10. Planeamento, Operacionalização, Avaliação e Melhoria	27
2.10.1. Cronograma de Planeamento, Balanços e Relatórios e Revisão do SG-IPVC	28
2.11. Estrutura de Gestão do SG-IPVC	29
2.12. Estrutura Documental	34
2.13. Lista de Documentos do SG (https://on.ipvc.pt/)	35
2.14. Relação entre Processos do SG-IPVC e os SC da Presidência, as UO, UI e UF	41
2.15. Relação entre Processos e Órgãos, Serviços e Gabinetes do IPVC	42
Apêndice I: Mapa de Indicadores	44
Apêndice II: Mapa de Inquéritos	55
Apêndice III: Referenciais SG-IPVC (baseado em A3ES e ESG)	59



LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	GIP	Gestor Institucional do Processo
ACA	Académicos	GMCI	Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional
ACEF	Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento	GMS	Gestão e Melhoria do Sistema
AE	Associações de Estudantes	GP	Gestor/a de Processo
ALI	Alimentação	GSI	Gestão de Sistemas de Informação
ALO	Alojamento	IES	Instituições de Ensino Superior
AMB	Ambiente	MSU	Mobilidade Sustentável
APR	Aprovisionamento	NCE	Novo Ciclo de Estudo
ASE	Academia Sénior	OBS	Observatório
BIB	Biblioteca	PAT	Património
BOL	Bolsas	PD	Pessoal Docente
CC	Coordenador/a de Curso	PND	Pessoal Não Docente
CE	Ciclo de Estudos	PGE	Planeamento e Gestão Estratégica
CG	Conselho Geral	PIM	Promoção e Imagem
CIG-IPVC	Comissão para a Igualdade IPVC	PS	Prestação de Serviço
CIN	Cooperação Internacional	PUC	Programa de Unidade Curricular
CP	Conselho Pedagógico	RA	Relatório de Atividades
CRC	Criação/Reestruturação de Cursos	RAC	Relatório Anual de Curso
CTC	Conselho Técnico-Científico	RAP	Relatório Anual de Processo
CTE	Contabilidade e Tesouraria	RHU	Recursos Humanos
CTeSP	Cursos Técnicos Superiores Profissionais	RS	Responsabilidade Social
CUL	Cultura	RUC	Relatório de Unidade Curricular
DES	Desporto	SAC	Serviços Académicos
DRH	Divisão de Recursos Humanos	SAF	Serviços Administrativos Financeiros
DSD	Distribuição de Serviço Docente	SAS	Serviços de Ação Social
EAR	Expediente e Arquivo	SAU	Saúde
EIN	Escola Inclusiva	SC	Serviços Centrais
EMP	Emprego	SEA	Serviços de Expediente e Arquivo
ESA	Escola Superior Agrária	SG	Sistema de Gestão
ESCE	Escola Superior de Ciências Empresariais	SI	Serviços de Informática
ESDL	Escola Superior de Desporto e Lazer	SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Função Pública
ESE	Escola Superior de Educação	SJACI	Direção de serviços jurídicos e de auditoria e controlo interno
ESS	Escola Superior de Saúde	ST	Serviços Técnicos
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão	UC	Unidade Curricular
FA	Federação Académica	UE2D	Unidade de Ensino Digital e a Distância
GAQ	Gabinete de Avaliação e Qualidade	UF	Unidade Funcional
GCI	Gabinete de Comunicação e Imagem	UGP	Unidade de Gestão de Projetos
GEA	Gabinete de Ensino e Aprendizagem		
GE	Gabinete de Emprego	UI	Unidade de Investigação
GD	Grupo Disciplinar	UO	Unidade Orgânica
GDO	Gestão Documental		
GEI	Gestão de Empreitadas e de Infraestruturas		
GIN	Gestão da Investigação		



1. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

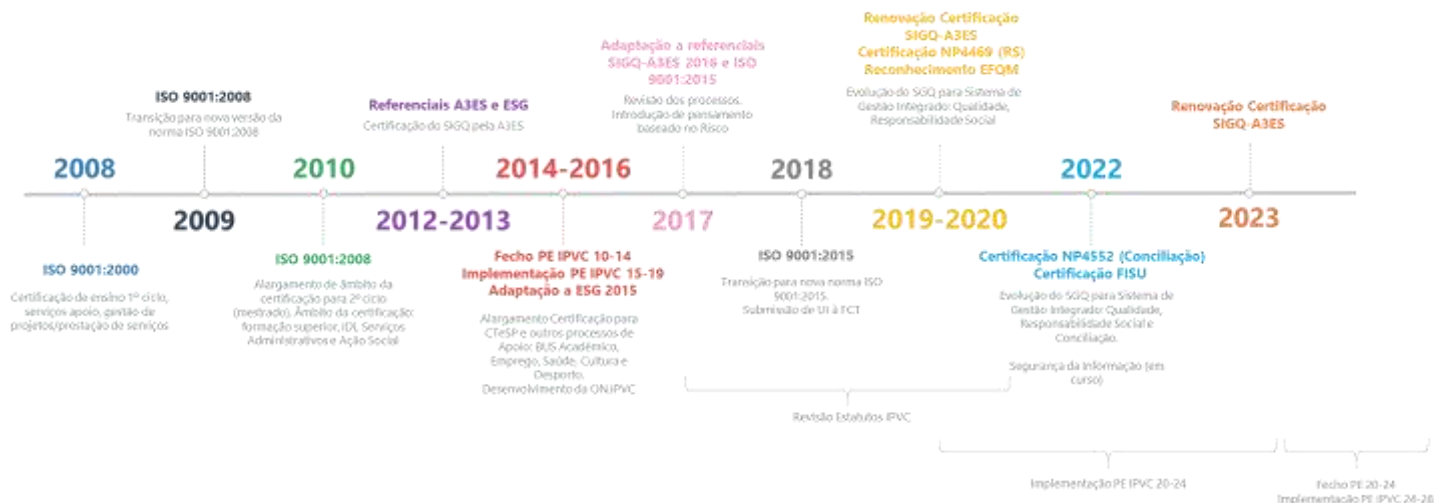
1.1. Caraterização do Manual de Gestão

1.1.1. Registo de Edições:

Edição	Data	Motivo da Alteração
1	2006.09.05	Alteração de Rodapé; Correção de legislação associada á 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
24	2024.04.08	Atualização do resumo da evolução do SG; Atualização das UI; Adaptação a PE IPVC 24-28; Revisão de Âmbito; Atualização da lista de documentos do SG-IPVC; Apêndice I: Mapa de Indicadores; Apêndice II: Mapa de Inquéritos
25	2025.04.17	Atualização do Âmbito da Conciliação – norma, do Mapa de Processos (EMP passa a Processo e alteração dos subprocessos de GSI), do organograma (incluído GEA e UE2A), dos serviços e das unidades de investigação, da lista de documentos do SG-IPVC, Quadro Apêndice A III.3 – Matriz de Correspondência dos Requisitos das normas e Processos do SG-IPVC; do Apêndice I: Mapa de Indicadores e do Apêndice II: Mapa de Inquéritos.



1.1.2. Resumo da Evolução do Sistema de Gestão:



1.2. 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.



1.1. 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.



1.2. 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 gestão da qualidade da oferta formativa, da investigação, da internacionalização, da cooperação com a sociedade, da gestão de recursos o nível desejado de satisfação com os 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).

1.3. 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](#);
- Gabinete de Ensino e Aprendizagem (que inclui a Unidade de Ensino Digital e a Distância-UE2D)
- Gabinete de Emprego
- [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.



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

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

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:**

[SPRINT - Unidade de Investigação e Inovação em Desporto, Atividade Física e Saúde](#) (consórcio de oito instituições, incluindo o IPVC)

[CIMO - Centro de Investigação de Montanha](#) (coordenado pelo IPBragança e com um pólo 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), com um núcleo na ESS-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 (com pólo no IPVC)

[InED - Centro de Investigação e Inovação em Educação](#) (coordenado pelo IPPorto e com um pólo no IPVC)



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:

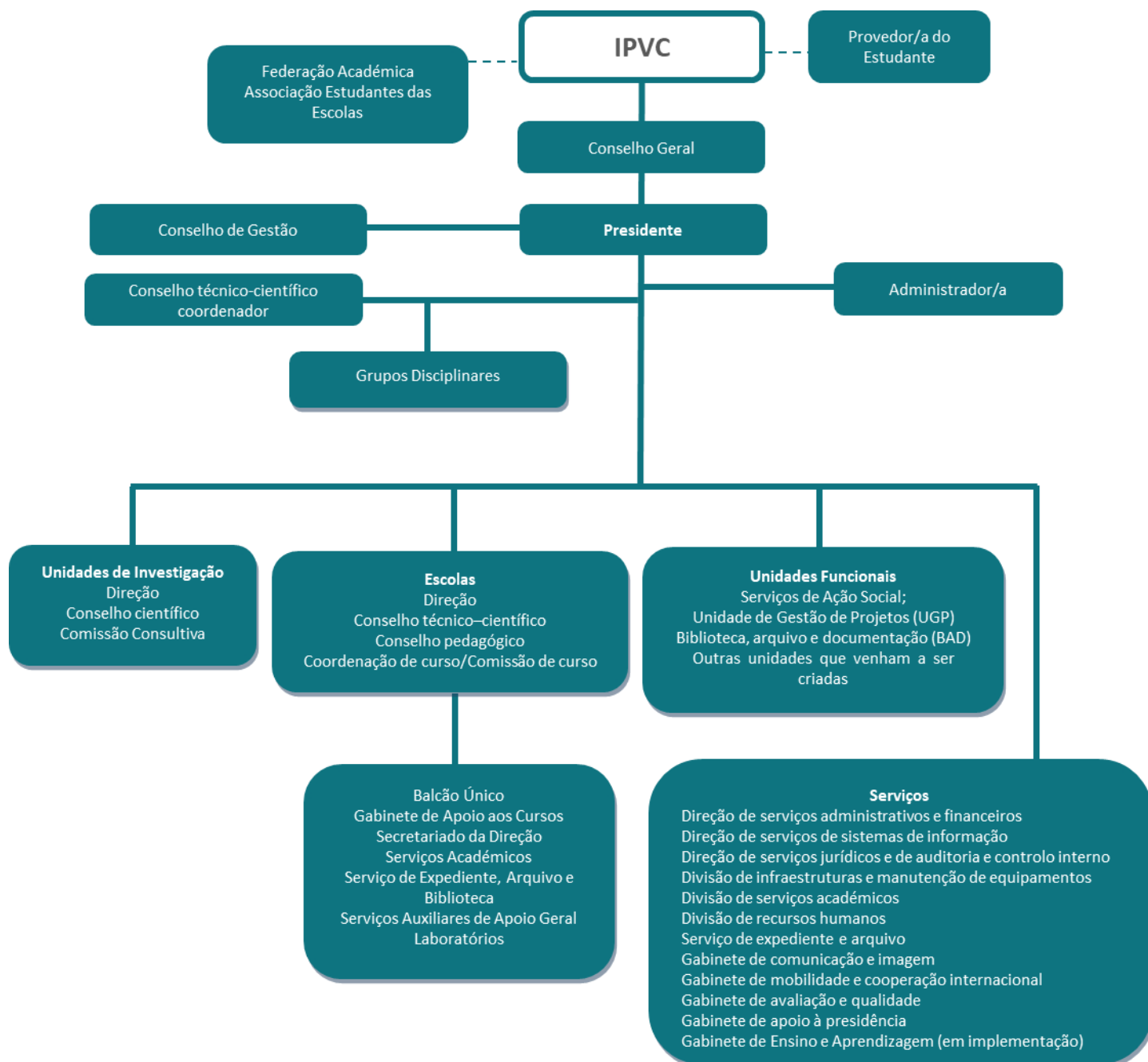
- Bolsas de estudo;
- Auxílio de emergência.

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.



1.4. 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.



1.5. Grupos Disciplinares do IPVC

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





1.6. Plano Estratégico

O IPVC definiu um Plano Estratégico para o período 2024-2028, 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 IPVC 2024-2028 (PE IPVC 24-28)** foi submetido a Conselho Geral 6 meses após tomada de posse do Presidente IPVC, tendo sido aprovado em Conselho Geral a 23 de fev.2024.

Após aprovação do PE IPVC 24-28, definiu-se 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 IPVC 24-28, bem como a Política de Gestão definida pela Presidência do IPVC.



1.7. Propósito

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

1.8. Missão

O IPVC é uma instituição pública de ensino superior, ao serviço do desenvolvimento das pessoas 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.

1.9. Visão

Ser uma instituição de excelência no ensino superior politécnico português, centrada na sua afirmação regional, nacional e internacional, através da sua oferta formativa, cooperação, investigação, projetos e parcerias que permitam o seu crescimento sustentável e inclusivo e de todos os seus parceiros.

1.10. Valores



COMPORTAMENTO

- Compromisso
- Ética
- Honestidade
- Pensamento crítico

A ORGANIZAÇÃO E O SEU FUNCIONAMENTO

- Transparência
- Trabalho em Equipa
- Comunicação

RELAÇÕES

- Mérito
- Respeito
- Lealdade

DIREITO

- Equidade
- Justiça
- Liberdade



1.11. Política de Gestão

A Presidência do IPVC compromete-se a:

- Manter um adequado planeamento estratégico e empenho na liderança institucional;
- Garantir as condições necessárias à prossecução dos objetivos da Instituição;
- 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;
- Promover uma política de investigação mediante a definição de linhas estratégicas de investigação que possam diferenciar o IPVC no contexto global do ensino superior;
- 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;
- Apostar de forma enérgica numa política de investigação que conduza, a breve trecho, à implementação de Programas Doutorais, por intermédio do apetrechamento científico das Unidades de Investigação do IPVC;
- Promover o estabelecimento de parcerias com IES visando a participação em programas doutorais;
- 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;
- Garantir as condições para a implementação do modelo pedagógico do IPVC, contribuindo para uma oferta formativa comprometida com a qualidade e com a inovação educacional;
- Apoiar o envolvimento cívico dos estudantes e a sua participação comprometida na academia, desenvolvendo espaços de aprendizagem vivos de colaboração e de flexibilidade com transferência de conhecimento inter e intra disciplinar;
- 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;
- Assegurar a comunicação e reconhecimento do SG junto da Comunidade IPVC, considerando a centralidade das/os estudantes e a garantia da qualidade do ensino, da investigação e dos serviços;
- 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.

1.12. 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.

EIXO 1

GOVERNAÇÃO



- 1 - Melhorar a eficiência e eficácia dos serviços.
- 2 - Promover a simplificação e a satisfação.
- 3 - Assegurar a sustentabilidade financeira.

EIXO 2

ESTUDANTES



- 1 - Aumentar a centralidade do estudante e da sua voz.
- 2 - Proporcionar ao estudante uma experiência de ensino e aprendizagem com qualidade, comprometida e inspiradora.
- 3 - Reforçar a identidade, o sentimento de pertença e o compromisso do estudante alinhando-o com o seu próprio sucesso académico.

EIXO 3

FORMAÇÃO, INOVAÇÃO CURRICULAR E PEDAGÓGICA



- 1 - Introduzir melhorias e inovações na oferta formativa, que permita a transição para a implementação do novo modelo pedagógico
- 2 - Criar Gabinete de Ensino e Aprendizagem.
- 3 - Promover modelos de ensino e aprendizagem que desenvolvam a criatividade e o espírito empreendedor, alinhados com a estratégia europeia.

EIXO 4

ID&T



- 1 - Dotar o IPVC de Unidades de investigação que abranjam todas as suas áreas científicas
- 2 - Fortalecer as estruturas e os recursos humanos de suporte à investigação, transferência de tecnologia e empreendedorismo.
- 3 - Criar condições favoráveis para valorizar o capital de conhecimento existente.

EIXO 5

INTERNACIONALIZAÇÃO



- 1 - Desenvolver programas formativos conjuntos e projetos Erasmus.
- 2 - Reforçar atratividade da oferta formativa para os estudantes internacionais.
- 3 - Potenciar a mobilidade e a criação de vínculos duradouros com os estudantes internacionais.

EIXO 6

PARCERIAS E RELAÇÃO COM A COMUNIDADE



- 1 - Promover a criação de estruturas de interface para a investigação aplicada e a transferência de tecnologia e conhecimento.
- 2 - Manter a ação do ipvc alinhada com as necessidades e expectativas dos atores económicos e sociais.
- 3 - Capacitar os recursos humanos da região para os desafios emergentes.

EIXO 7

VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS



- 1 - Promover a estabilidade nas carreiras e a valorização das pessoas.
- 2 - Atrair talento nas várias carreiras.
- 3 - Promover o sentimento de pertença.

EIXO 8

CAMPUS SUSTENTÁVEL E INCLUSIVO



- 1 - Melhorar a articulação entre os projetos de sustentabilidade e inclusão e o modelo pedagógico do IPVC.
- 2 - Diminuir a pegada carbónica do IPVC por via do reforço contínuo do modelo de campus sustentável.
- 3 - Capacitar a comunidade IPVC para uma cultura de campus neutro e inclusivo.

EIXO 9

TRANSIÇÃO DIGITAL



- 1 - Incrementar e otimizar a desmaterialização de processos.
- 2 - Modernizar e fortalecer a Infraestrutura Tecnológica.
- 3 - Otimizar a gestão, análise e disponibilização de dados para apoio à decisão.



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

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

Ensino e aprendizagem, investigação e desenvolvimento, colaboração interinstitucional e com a comunidade, internacionalização e serviços de apoio no Instituto Politécnico de Viana do Castelo, em todas as suas unidades.

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

Ensino e aprendizagem, investigação e desenvolvimento, colaboração interinstitucional e com a comunidade, internacionalização e serviços de apoio no Instituto Politécnico de Viana do Castelo, em todas as suas unidades.

2.3. Âmbito da Conciliação (com base na NP 4552:2022)

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.

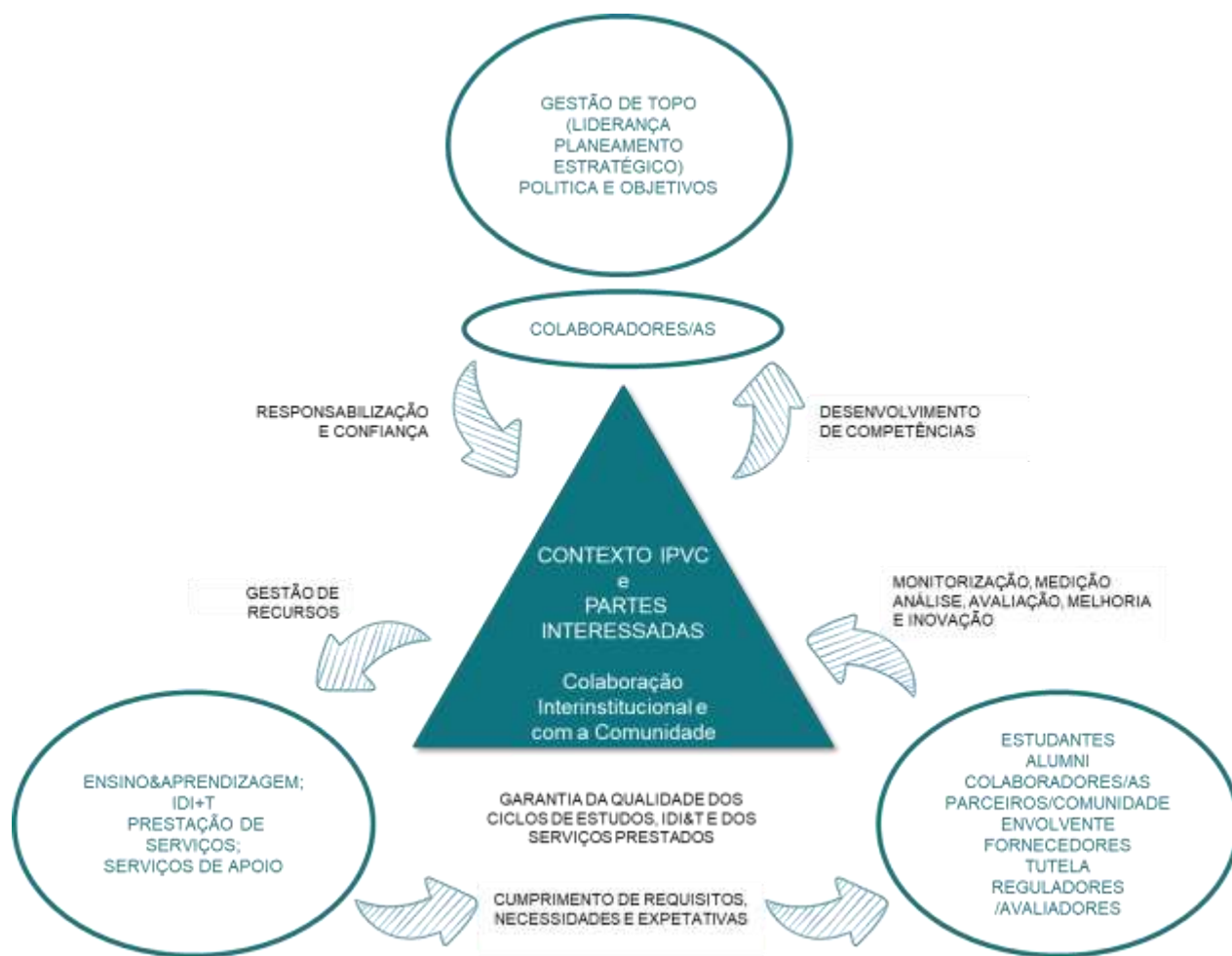
2.4. Requisitos não aplicáveis

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.

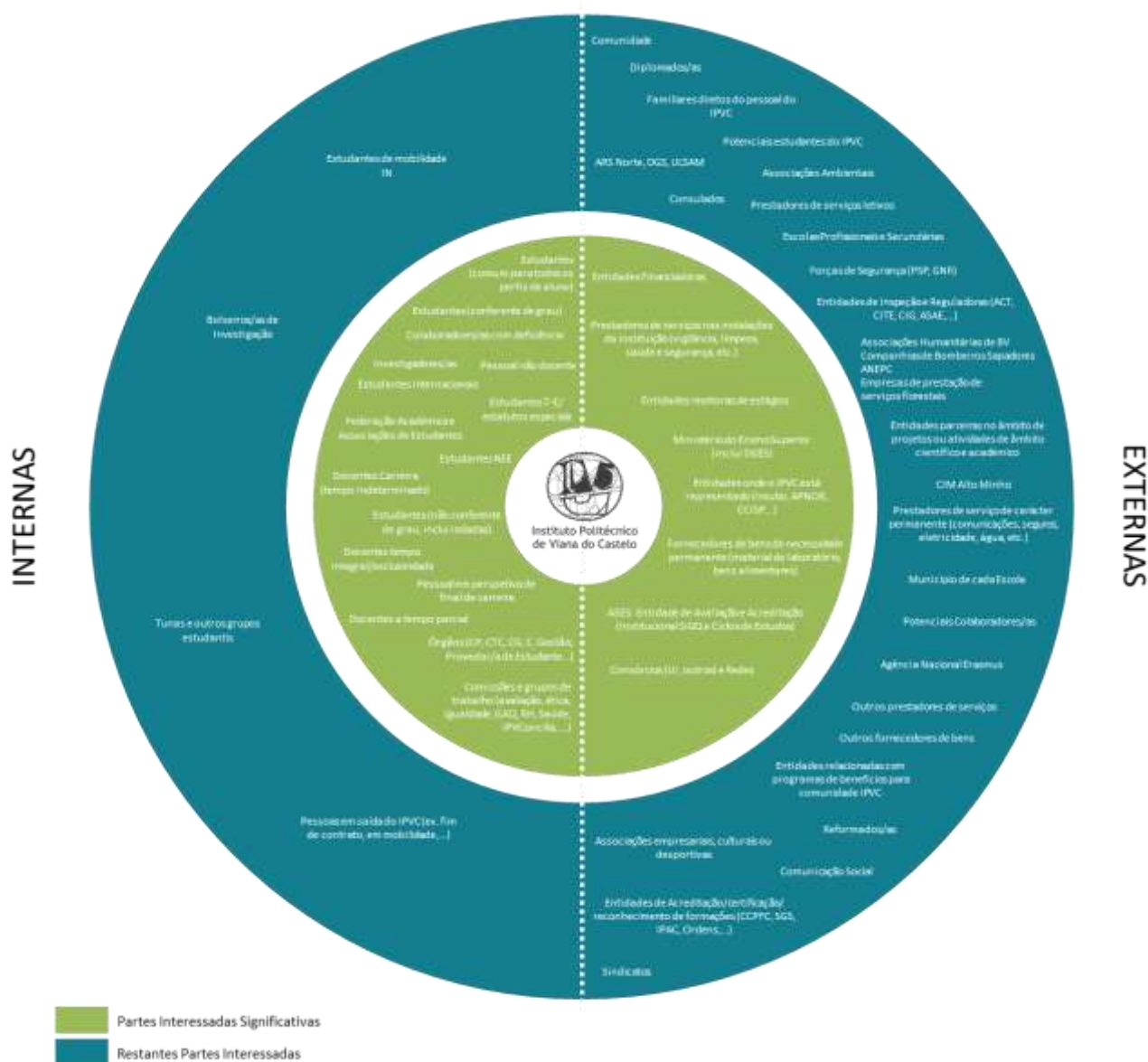


A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva dos elementos que diretamente integram o GAQ (GIQ, GQ, GIP, GP, Auditores), sendo partilhada por todas as Partes Interessadas significativas (descriminadas em 2.6), incluindo estudantes, colaboradores/as, órgãos, tutela, que em conjunto constituem a COMUNIDADE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



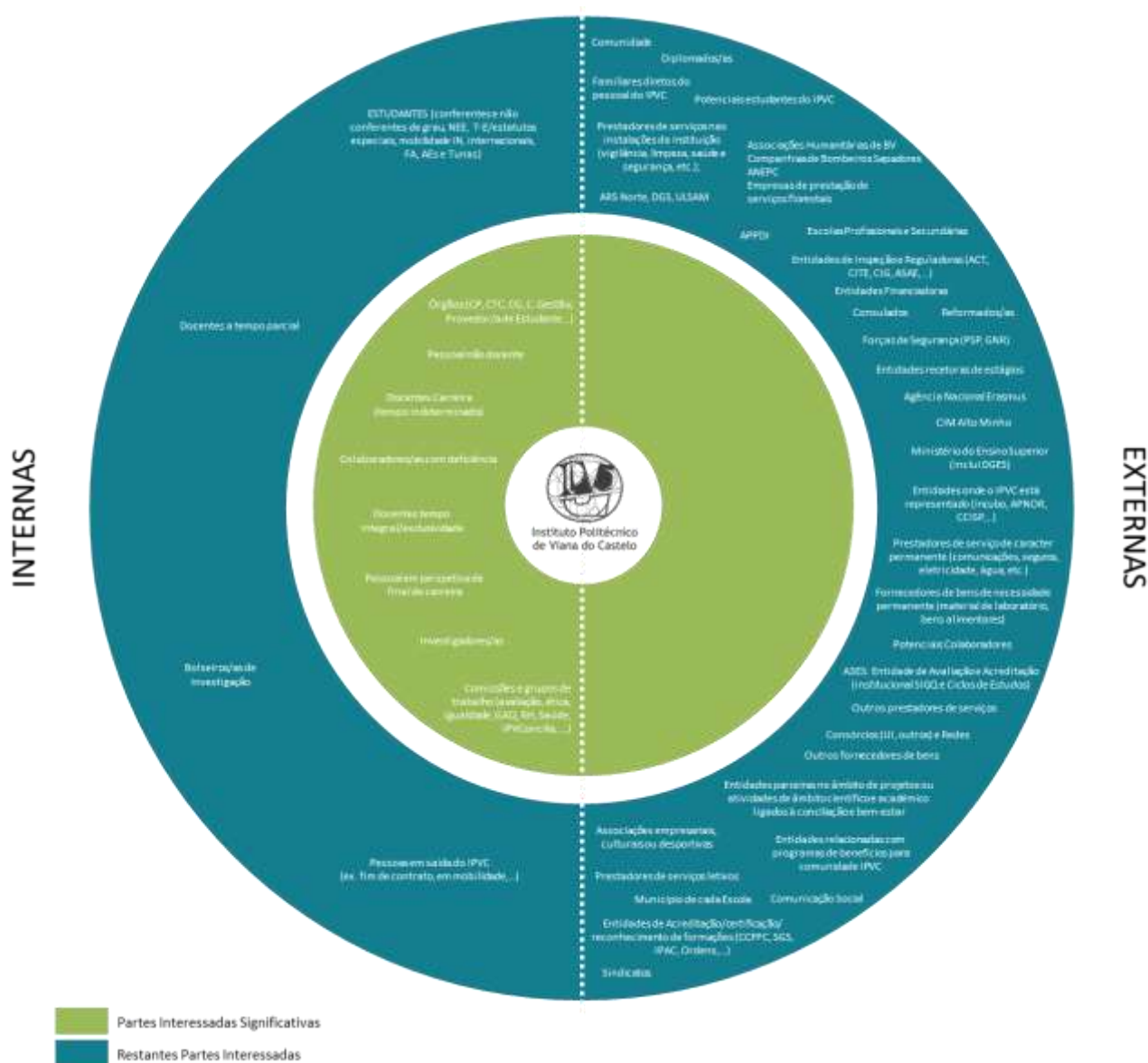
2.6. Partes Interessadas Significativas

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 abrangem 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 4552:2022.

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.

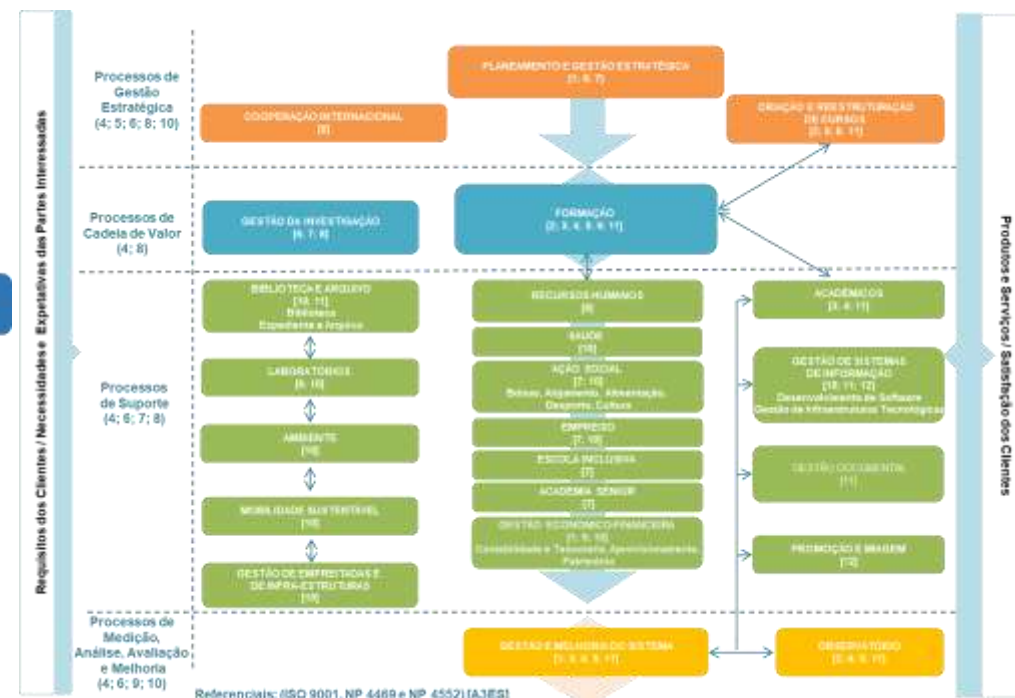
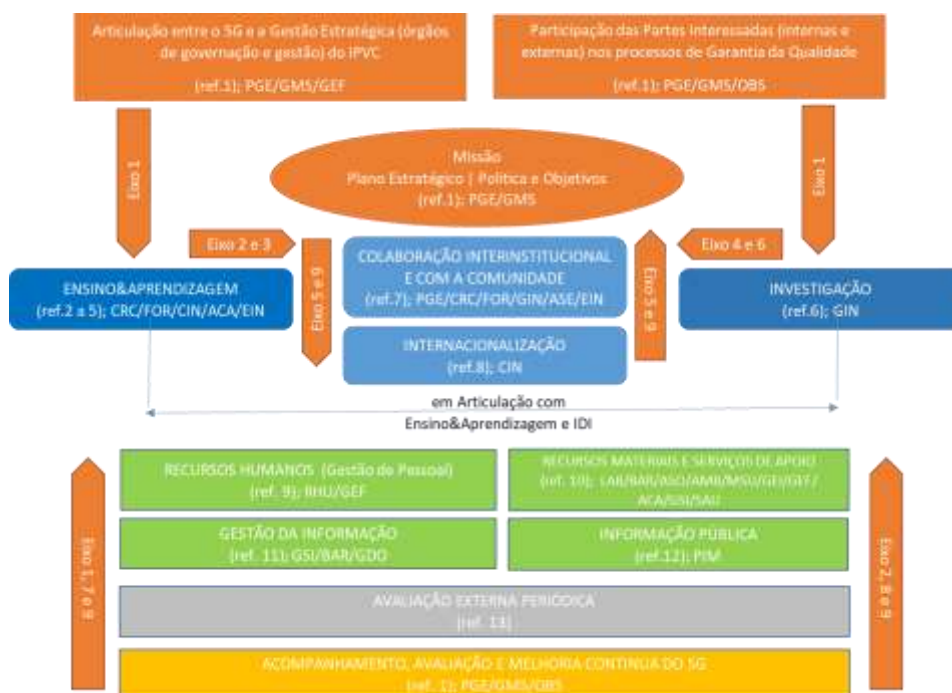
O seguimento destes indicadores é efetuado regularmente no sentido de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

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



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 24-28
- 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/as estudantes, com vista à melhoria contínua e inovação do ensino&aprendizagem, envolvendo neste processo todos os Órgãos e partes interessadas relevantes. O centro da **Gestão 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

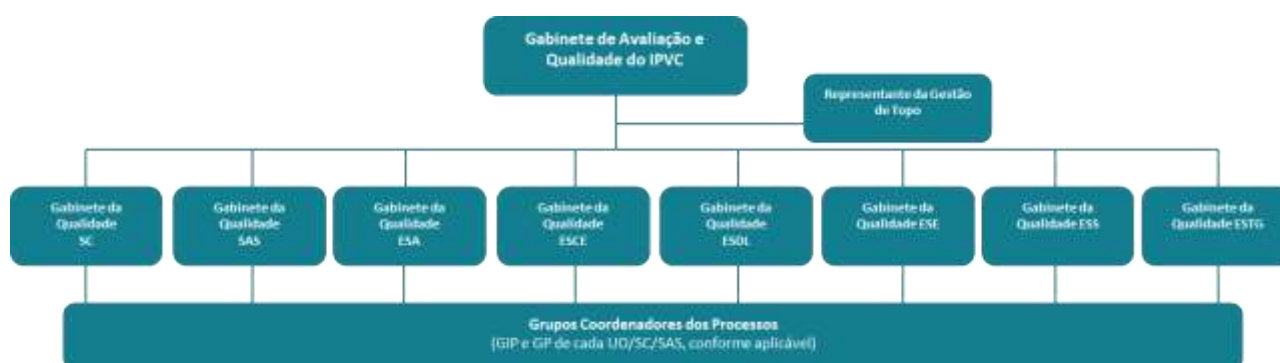




2.11. Estrutura de Gestão do SG-IPVC

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 - Vice-Presidente para a Qualidade e Responsabilidade Social 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).



Ao GIQ-IPVC e GQ 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 gestão 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, 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.



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 um 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&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 Vice-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/as das UO e Administrador/a 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;



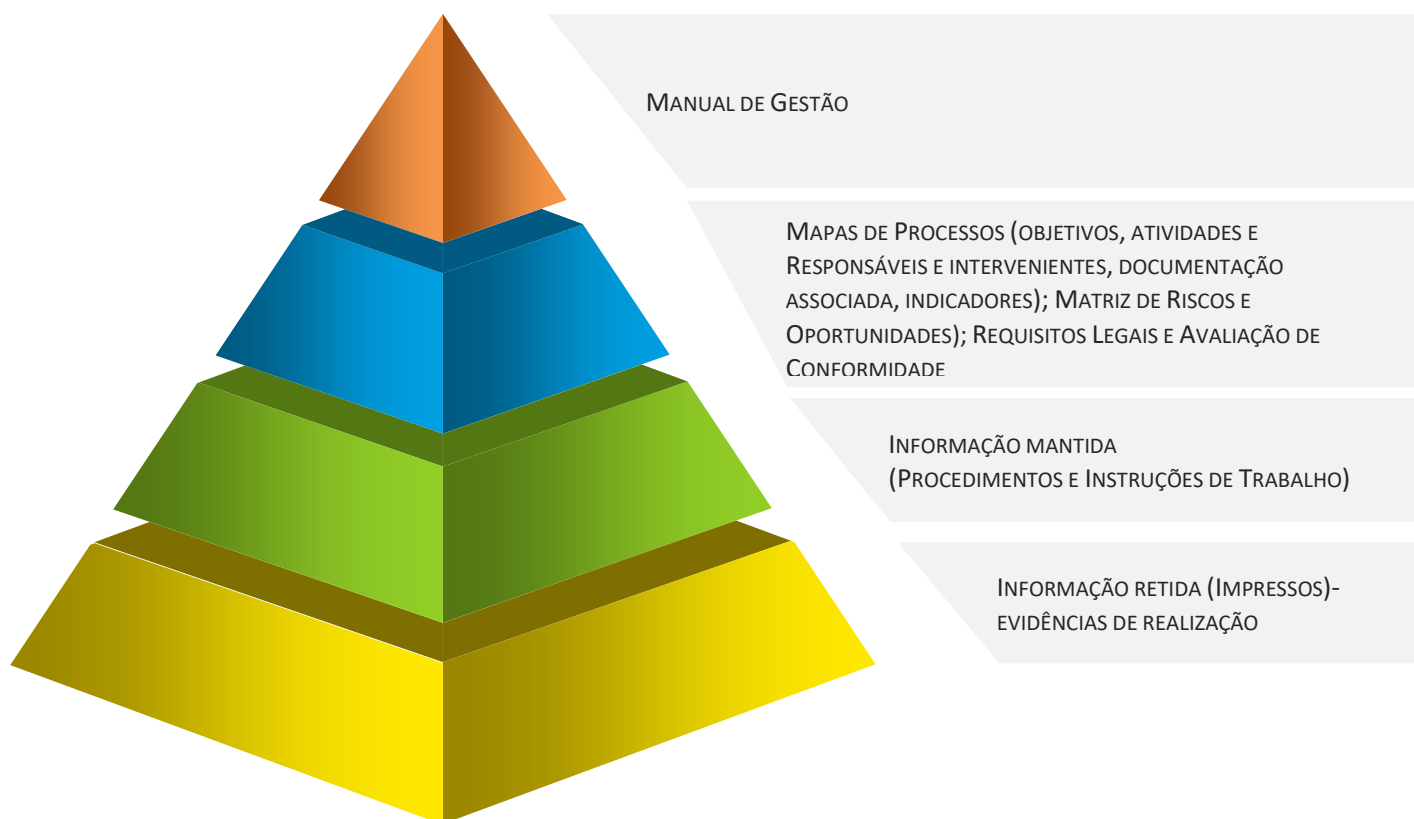
- 6.1.8. Registrar e/ou dar seguimento às ocorrências; verificar o seguimento de ocorrências e colaborar na proposta de ações para tratar riscos e oportunidades, associadas ao processo incluindo as ações de melhoria, ações de correção, corretivas;
- 6.1.9. Elaborar o Relatório Anual do Processo.
- 6.2. 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.

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.



2.12. Estrutura Documental

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





2.13. 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 Plano Estratégico, Guia de Recomendações para Gestão de Reuniões, Correspondência Eletrónica e Pausa Digital no IPVC, Denúncias, Emergência Social. - Impressos: Emergência Social, Denúncia, Programa de Gestão da Conciliação, Descrição das Atividades a Integrar RA, Atividade Proposta a Integrar Plano de Atividades. Plano Estratégico ; Plano de Atividades ; Relatório de Atividades ; Plano para a Igualdade IPVC								
	COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	- Mapa de Processo: CIN - Procedimentos: Estágios Internacionais para Diplomados, Mobilidade de Docentes e Não Docentes, Mobilidade de Alunos, Estabelecimento de Parcerias, Mobilidade de Alunos em Espaço Lusófono. - Impressos: Proposta do plano de equivalências/alteração ao plano de equivalências, Application Form for Erasmus Students Accommodation, Relatório Final CIN, Higher Education Learning Agreement for Traineeships, Relatório Final, Acordo de Aprendizagem, Ficha de Aluno, Confirmation of teaching and staff training exchange, Letter of acceptance for teachers and staff training exchange, Certificate of Attendance and Evaluation for Work Placements, Ficha de Candidatura - ERASMUS Guide Friend, Letter of Acceptance, Confirmation of arrival / departure for international students. 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, Modelo Pedagógico e avaliação de Oferta Formativa; DSD e CRC)	- Mapa do Processo FOR - Procedimentos/Instruções de trabalho: Formação Contínua, Identificação de Necessidades, Avaliação do Curso, Atividades de Estágio/Ensino Clínico/IPP/PES/Projeto/Dissertação, Atendimento aos Estudantes, Calendarização das avaliações, Atividade Letiva, Planeamento de Outras Atividades do Curso, Criação e Revisão de Programa de Unidade Curricular, Elaboração de horários, Normas Administrativas para a Distribuição do Serviço Docente 2019/2020, Manual da Plataforma da Distribuição de Serviço Docente. - Impressos: Programa da Ação de Curta Duração, Modelo - Protocolo para a formação em contexto de trabalho, Relatório da Unidade Curricular, Curricular Unit Program, Programa da Unidade Curricular-Português, Relatório Anual de Curso (Público), Relatório Anual de Curso, Protocol for in-service training, Attendance Register CTESP Traineeship, Planeamento e Acompanhamento do Estágio Docente Orientador CTESP, Training - Evaluation Form (External Supervisor), Estágio Final - Avaliação do Orientador Externo, Caracterização da Entidade Promotora de Estágio, Plano de Trabalho Estágios CTESP, Mapa de Assiduidade Estágios CTESP, Ficha de Orientador Estágio, Mapa Distribuição Estudantes em Estágio, Mapa de Vigilâncias, Calendarização Avaliações Finais, Calendarização Avaliação Contínua, Mapa de Assiduidade (Ensinos Clínicos, Estágios e PES), Mapa de Assiduidade, Identificação de Necessidades Físicas (salas/espacos pedagógicos, laboratórios). 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 e Equipas de Mentoria, Tutorias e Mediação de Abandono.
GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)		- Mapa de Processo: GIN - Procedimentos: Gestão de Prestação de Serviços (PS), Gestão de Projetos Financiados, Regras práticas aplicação RPSP-IPVC (overheads). - Impressos: Inquérito Avaliação da Satisfação dos Parceiros nos PROJETOS liderados pelo IPVC, Ideia de Projeto Financiada, Informação de Encerramento, Proposta de Prestação de Serviços. 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								(Interação com Gestão das UI que seguem procedimentos de FCT)
RECURSOS HUMANOS (RHU)		- Mapa de Processo: RHU - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Marcação e Gozo de Férias, Atribuição das Ajudas de Custo e Transporte/Atribuição das Ajudas de Custo e Transporte, Recrutamento e avaliação de desempenho do pessoal não docente, Remunerações, Abonos e Benefícios Sociais - Docentes, Manual de Acolhimento Colaboradores IPVC, Recrutamento e avaliação do desempenho do pessoal docente, Manual de Funções - 2022, Formação Contínua - Docentes, Avaliação dos Professores em Período Experimental, Manual de Acolhimento Colaboradores IPVC, Avaliação dos Professores em Período Experimental, Recrutamento e avaliação de desempenho do pessoal não docente, Recrutamento e avaliação do desempenho do pessoal docente, Atribuição das Ajudas de Custo e Transporte, Manual de Funções, Remunerações, Abonos e Benefícios Sociais - Docentes, Formação Contínua - Docentes. - Impressos: Checklist - Instrução do Boletim de Itinerário, Relatório de Missão, Ficha Biográfica, Identificação de Necessidades de atualização Pedagógica (Pessoal Docente), Diagnóstico de Necessidades de Formação, Trabalho Normal Noturno, Teletreabalho, Requerimento para Acumulação de Funções, Registo de Trabalho Suplementar, Pedido de Deslocação em Serviço/Formação, Participação e Qualificação do Acidente de Trabalho, Relação de Necessidades de Formação, Registo de recibos ADSE, Registo de presenças e sumários, Proposta de serviço de horas extraordinárias, Proposta de Contratação de Pessoal Docente, Proposta de Abertura de Concurso para Pessoal Docente, Plano de Formação, Pedido de Formação, Pedido de deslocação em serviço, Participação de Retorno ao Serviço, Mapa de Férias - Impresso Manual, Licença para férias, Justificação de ausência ao serviço, Formação Avançada, Declaração de tempo integral/Acumulação, Avaliação da Eficácia da Formação, Guião de Entrevista de Saída, Formulário de Opção de Inscrição como Beneficiário Titular, Ficha Biográfica Externos, Declaração de Presença em Formação, Declaração de IRS, Declaração de incompatibilidades impedimentos e escusa, Boletim Itinerário, Boletim de Acompanhamento Médico, Acolhimento e Formação no Posto de Trabalho, Abertura de Processo Individual, Declaração de IRS, Requerimento para Acumulação de Funções, Adesão à ADSE, Pedido de Formação, Ficha Biográfica, Abertura de Processo Individual, Declaração de incompatibilidades impedimentos e escusa, Identificação de Necessidades de atualização Pedagógica (Pessoal Docente), Avaliação da Eficácia da Formação, Diagnóstico de Necessidades de Formação, Boletim Itinerário, Trabalho Normal Noturno, Pedido de deslocação em serviço, Manual de Funções, Formação Avançada, Acolhimento e Formação no Posto de Trabalho, Proposta de serviço de horas extraordinárias, Registo de recibos ADSE, Participação de Retorno ao Serviço, Justificação de ausência ao serviço, Mapa de Férias - Impresso Manual, Licença para férias, Declaração de Presença em Formação, Registo de presenças e sumários, Plano de Formação, Relação de Necessidades de Formação, Proposta de Contratação de Pessoal Docente, 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								



2.13. (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: Declarações, Certificados, Diplomas e Cartas de Curso, Tratamento de Pedidos de Utilização do Nome Social, Entrega de dissertação, trabalho de projeto, relatório de estágio ou relatório final de prática de ensino supervisionada, nos cursos de Mestrado, Tratamento de Pedidos de Anulação de Matrícula/Inscrição e Abandono, Classificações ou Assiduidade - Instrução de Trabalho, Reconhecimento de Equivalências - Instrução de Trabalho, Reconhecimento grau académico estrangeiro, Tratamento de Dados - Instrução de Trabalho, Estatutos Especiais - Instrução de Trabalho, Matrículas e Inscrições - Instrução de Trabalho, Candidaturas - Instrução de Trabalho, Plano de Estudos - Instrução de Trabalho, Bolsas de Mérito e Prémios - Instrução de Trabalho, Fluxograma. - Impressos: Certidão de Matrícula, Diploma com discriminação das classificações obtidas Mestrado (2º Ciclo), Diploma com discriminação das classificações obtidas Licenciatura (1º Ciclo), Certificado de CTeSP, Mudança Documentos Administrativos de Nome e/ou Género Autoatribuído/Nome Social, Creditação Unidades Curriculares Isoladas, Dados do Aluno e da Dissertação, Trabalho de Projeto ou Estágio, DIPLOMA do grau de Mestrado (2º Ciclo), Certificado de Ação de Formação, Diploma do grau de Mestrado (2º Ciclo), Diploma do grau de Licenciatura (1º Ciclo), Certificado de Unidades Curriculares Isoladas, Certificado de Pós-Graduação, Creditação Académica e Profissional, Ficha de inscrição à Academia Sénior, Candidaturas a Mestrado, Pós-Graduações, Ações Curta Duração, Outros, Boletim de Candidatura - Reingresso, Transferência e Mudança de Curso, Parecer do Orientador da Dissertação, Trabalho de Projeto ou Relatório de Estágio, Requerimento para Apreciação e Discussão Pública da Dissertação, Trabalho de Projeto ou Relatório de Estágio, Requerimento para Certidões ou Declarações, Boletim de Revisão de Prova, Boletim de Correção de Pautas, Boletim de Relevação ou Justificação de Faltas, Boletim de dispensa de frequência às aulas, Declaração de Presença em Avaliação, Requerimento para Pedido Creditação Fora do Prazo Estabelecido, Creditação UC de CTeSP para Licenciatura, Mestrado, Boletim de Inscrição a Unidades Curriculares - Extracurriculares - Isoladas, Requerimento para anulação de matrícula/reembolso/redução de propinas, Declaração de Admitido/Colocado pelo Estatuto Estudantes Internacional, Proposta de Dissertação, Trabalho de Projeto ou Estágio, Boletim de Estatutos Especiais, Carta de Curso do Grau de Mestre, Carta de Curso do Grau de Licenciado, Pauta de classificação final de estágio de curso da ESA, Ata do júri de avaliação de estágio de curso da ESA, Ata da Comissão de estágios de fim de curso - Nomeação do júri de avaliação de estágio de curso da ESA, Concursos Especiais do IPVC - Lista Provisória / Definitiva, Regimes de Concursos Especiais Titulares de Cursos Médios e Superiores, Regimes de Concursos Especiais Titulares de um Diploma de Técnico Superior Profissional (CTeSP), Regimes de Concursos Especiais Titulares de um Diploma de Especialização Tecnológica (CET), Regimes de Concursos Especiais Candidatos com aproveitamento às provas para os Maiores de 23 anos, Regimes de Mudança de Par Instituição/Curso, Regimes de Reingresso, Autorização de débito direto, Diploma de Estudos Pós-Graduados, Declaração de que se Encontra Abrangido pelo Estatuto Estudantes Internacional, Concursos de Acesso ao Curso de Mestrado/CTeSP/Pós-Graduação, Concurso Especial de Acesso e Ingresso para Estudantes Internacionais, Entrega de dissertação, trabalho de projeto ou relatório de estágio, nos cursos de Mestrado (Instrução de Trabalho), Diploma de CTeSP, Boletim de Candidatura - Concursos Especiais, Calendário Escolar, Boletim de Matrícula ou Inscrição, Ingresso nos Cursos Técnicos Superiores Profissionais do IPVC, Inscrição em Prova de Acesso a Candidatura CTeSP; Concursos Especiais: Detentores de CET/CTeSP; Acesso Mestrado; outros, Provas Especialmente Adequadas Destinadas a Avaliar a Capacidade para a Frequência dos Cursos Superiores do IPVC dos Maiores de 23 Anos, Boletim de Candidatura - Pós-Licenciatura, Pós-Graduação e Mestrado, Boletim de Candidatura - Curso de Especialização Tecnológica, Retorno de Emolumentos de Revisão de Prova, Boletim de Inscrição em Exames, Boletim de Inscrição Extraordinária a Unidades Curriculares - 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/asestudantes; PIM para divulgação de apoios sociais)	
BIBLIOTECA E ARQUIVO	BIBLIOTECA (BIB)	(apoio de SI e PAT)	- Mapa de Processo: BIB - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Biblioteca Digital, Serviços de Apoio ao Ensino, Aprendizagem e à Investigação, Gestão e Acesso à Documentação, Aquisição, Tratamento Técnico Documental e Difusão de Informação, Manual de Funcionamento da Aplicação RADA_IES, Funcionamento e Gestão. - Impressos: Copyright Notice, Declaração de Direitos de Autor, Listagem de Processos Interescolas e Interbibliotecas, Interlibrary and Interschool Loan Service, Empréstimo Interescolas e Interbibliotecas, Library Timetable, Receitas, Livros de Consulta Permanente, Reserva de Documentos, Empréstimo Presencial Outros Documentos, Application Form, Ficha de Inscrição, Listagem de Documentos Extraviados, Horário da Biblioteca - 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: Eliminação da documentação acumulada do IPVC de acordo com o RADA, Arquivo da documentação relativa à avaliação letiva e Registo de Consulta de Unidades de Instalação, Expediente - Instrução de Trabalho, Glossário de Termos Chave, Manual de Utilização Aastra 6731i, Manual de Boas Praticas do Atendimento - Adenda Inglês, Manual de Boas Praticas do Atendimento. - Impressos: Registo de Consulta, Ficha de Arquivo, Bloco de Notas.								



2.13. (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 HACCP Bares, Manual HACCP Cantinas, Retirada de produto, Manual de Boas Práticas - Alimentação, Verificação interna de equipamentos de medição, Divulgação de Ementas e Venda de produtos e refeições, Suspeita de Toxinfecção Alimentar, Rastreabilidade - Instrução de Trabalho, Proposta de novo prato, Definição de Ementa e Requisição de Bens. - Impressos: Relatório de Verificação, Desinfecção de Frutas e Legumes, Recolha de Produto, Calibração Medidor Óleos de Fritura, Inventário, Temperatura e estado de degradação dos óleos de fritura, Inquérito Suspeita de Toxinfecção Alimentar, Ementa, Ficha Técnica de Produto, Requisição de Serviços de Catering, Ficha de Produção, 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: Cobrança das mensalidades de Alojamento, Serviços Técnicos de Manutenção, Funcionamento das Residências protocoladas com gestão partilhada, Controlo dos Quartos, Candidatura a Alojamento, Tratamento de dados nas portarias das residências, Limpeza e Arrumação dos Quartos e Áreas Comuns. - Impressos: Alojamento - Registo Mensal de Horas, Requerimento Geral Alojamento, Mapa de Controlo de Roupa da Empresa, Termo de Responsabilidade, Auto de Vistoria aos Quartos, Relatório de vigilância, Mapa Monitorização Cobrança do Alojamento, CHECKLIST - Resultado da Visita às Residências Protocoladas, Mapa de Controlo de Roupa, Mapa de Limpezas de Zonas Comuns, Planeamento de Ações - Residências Protocoladas, Planeamento de Ações - Residências Protocoladas, Mapa Semanal de Ocupação, Relatório - Área do Alojamento, Limpeza e Higienização de Instalações Sanitárias das Zonas Comuns, Manutenção Preventiva Checklist de Verificação de Anomalias, Candidatura a Alojamento - 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: Atribuição de Complemento de Alojamento, Análise de Candidaturas a Bolsas de Estudo, Processo contratualizado de atribuição de bolsa de estudo, Pagamento, Seleção, Ações de Fiscalização, Funcionamento do Programa de Mecenato Social, Divulgação da Oferta de Oportunidades de Experiências, Reposição de Bolsa de Estudo, Realização de Entrevistas, 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 Consentimento de Tratamento de Dados Pessoais, Registo de Visita Domiciliária, Requerimento Alterações ao Abrigo do Artigo 32.º, Declaração Sob Compromisso de Honra Património Mobiliário, Declaração Situação Profissional, Declaração Sob Compromisso de Honra Situação Sócio-Económica, Declaração - Composição do Agregado Familiar, Declaração de Reposição de Bolsa de Estudo, Mapa de pagamentos, Certificado de Experiência, Registo de Formação, Candidatura a Bolsa, Relatório, Acompanhamento Mensal da Experiência Obtida pelo Aluno, Oferta de Oportunidades de Experiências para Alunos, Registo de Entrevista, Registo de Entrevista - Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior Publico; 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: Balanced Scorecard, Registo de Evento, 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 Centro de Fitness, 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 Campo Relvado Sintético Futebol 7 ESE-IPVC, Regulamento Interno Campo de Jogos ESTG-IPVC, Verificação de Equipamentos Desportivos, Procedimento Inscrições. - 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 do E-mail do Emprego do IPVC, Gestão de ofertas de emprego/estágios na Plataforma de Emprego. - Impressos: Plano Anual de Atividades do Gabinete de Emprego, Mapa de registo de consultas de aconselhamento e gestão de carreira, Mapa de registo de iniciativas de promoção de competências para a empregabilidade. https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/gabinete-de-emprego/, Portal Emprego IPVC							



2.13. (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: Manual de procedimentos - Património, Procedimento aquisitivo, Aquisição de serviços de viagens e alojamento pela Internet, Avaliação Formal e Material das Propostas, Avaliação de Fornecedores - Instrução de Trabalho, Manual de Utilização de Pedido de Necessidades na plataforma, Avaliação de Prestadores de Serviços Letivos - Instrução de Trabalho. - Impressos: Entrega/Receção de Bens sujeitos a Registo Patrimonial, Caderno de Encargos, Programa do Procedimento, Justificação da inobservância do prazo mínimo de 10 dias em deslocações, Pedido de Satisfação de Necessidades, Proposta de constituição do técnico responsável pelo procedimento, Proposta de constituição do júri, 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: Procedimento de Tesouraria, Liquidação e Cobrança de Receita, Ficha de Fornecedor, Procedimentos inerentes a despesas com pessoal, Liquidação e cobrança de receita no software CXA e correspondente interligação com o sistema contabilístico - Esig-Educ, Processamento contabilístico de despesas relativas a deslocações, Controlo do Fundo de Maneio, Liquidação e Cobrança de Receita SAS. - Impressos: Ficha de Entidade para Efeitos de Prestação de Serviços Letivos, Receção/Entrega de Meios Monetários, Ficha de Fornecedor, Talão de Saída de Fundo de Maneio. - POC-Educação, Circulares da DGO/GEFCES, Lei do orçamento, Decreto-Lei de execução orçamental.								
	PATRIMÓNIO (PAT)	- Mapa de Processo PAT - Procedimentos: Manual de Gestão dos Ativos Tangíveis dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SAS-IPVC), Manual de procedimentos - Património. - Impressos: Auto de Transferência, Auto de Abate, Verificação Física de Bens Registrados no Património, Documento Comprovativo do Transporte de Bens Pertencentes ao Ativo Imobilizado, Declaração de Posse de Bens, Auto de Transporte Imobilizado SAS, Auto de Transporte Imobilizado IPVC, Verificação Física de Bens Registrados no Património.								
GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (GSI)	DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE (DSO)	- Mapa de Processo: DSO - Procedimentos: Gestão de Tarefas e Versionamento de Código, Levantamento de Requisitos. - Impressos: Especificação de Requisitos de Software. http://help.ipvc.pt/doku.php; https://on.ipvc.pt								
	GESTÃO DAS INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS (GIT)	- Mapa de Processo: GIT - Procedimentos: Política de gestão de palavras-passe, Entrada e saída de elementos da comunidade académica, Serviço de apoio a utilizadores. - Impressos: Relatório de Cópias de Segurança, Entrada e saída de elementos da Comunidade Académica, Identificação, Caracterização dos SI e Escalonamento dos Backups dos SI e TI da Infraestrutura tecnológica, Solicitação aos Serviços de Informática.								
GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)		- Mapa de Processo GDO - Procedimentos: Gestão Documental (Procedimento), Lista de Siglas dos Processos, Simbologia para elaboração de Fluxograma, Modelo de Procedimento, Modelo Mapa de Processo, Modelo de Impresso - Anexo V. - 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: Prevenção e controlo da Legionella, GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRAESTRUTURAS Responsabilidade de instalações Elétricas, Avaliação de pretensão e Projeto, Utilização de Viaturas, Limpeza e Higienização, Preenchimento da ficha de anomalia (Instrução de trabalho), Autos de Vistoria (Instrução de trabalho), Utilização de registos e documentos associados (Instrução de trabalho), Utilização e manutenção de Viaturas (Instrução de Trabalho), Tabela de Requisitos Legais e Normativos, Regulamento de utilização das viaturas do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Manual de Boas Práticas de utilização das viaturas do Instituto Politécnico de Viana do Castelo. - Impressos: Nomeação do Diretor de Fiscalização e Fiscais, DESIGNAÇÃO DO DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO E FISCALIS, NOMEAÇÃO DE COORDENADOR DE SEGURANÇA, AUTO DE VISTORIA, Auto de Medição, REGISTO DE DOCUMENTOS DISTRIBUÍDOS, ATA DE REUNIÃO DE OBRA, CONSIGNAÇÃO DA OBRA, Nomeação da Equipa de Projeto, Comunicação à Autoridade de Saúde os Resultados dos Testes à Legionella, Avaliação de Exercícios e Simulacro, Registo de Verificações Diárias aos Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndios, Verificação dos Geradores, Registo de Verificações ao Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndios, Parecer Sobre Requisitos do Projeto, Condicionantes à Realização da Pretensão, BOLETIM DO VEICULO, Lista de verificação mensal do estado dos veículos, PARTICIPAÇÃO DE ACIDENTE, GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRAESTRUTURAS PLANO DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA DE ESPAÇOS VERDES E INFRAESTRUTURAS EXTERIORES, GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRAESTRUTURAS Recursos Humanos afetos a higienização e limpeza das instalações, GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRAESTRUTURAS Procedimentos de higienização das instalações, GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRAESTRUTURAS Planeamento dos Serviços de Limpeza, LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS DESINFECÇÕES - CERTIFICADO DE TRATAMENTO, LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS Mapa de Registo Diário, PLANO DE VERIFICAÇÕES INTERNA DAS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS, AVALIAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NAS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS, REGISTO DE VERIFICAÇÕES INTERNA DAS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS, CARACTERIZAÇÃO DA INSTALAÇÃO DE ELÉTRICA DE UTILIZAÇÃO, CARACTERIZAÇÃO DOS GRUPOS GERADORES, CARACTERIZAÇÃO DOS POSTOS DE TRANSFORMAÇÃO, QUADROS ELÉTRICOS, TERMO DE RESPONSABILIDADE PELA EXPLORAÇÃO DE INSTALAÇÕES ELÉTRICAS DE SERVIÇO PARTICULAR, Inspeção dos PT e QGBT, REGISTO DE INSPEÇÃO AOS MEIOS DE 1.º INTERVENÇÃO, REGISTO DE VERIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE SUPORTE AOS MEIOS DE 1.ª INTERVENÇÃO, Aceitação Formal das Funções de Segurança, DESIGNAÇÃO DO DELEGADO DE SEGURANÇA, RELATÓRIO DE INTERVENÇÃO, REGISTO DE VERIFICAÇÕES INTERNAS, PLANOS DE INSPEÇÃO, PLANOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, Conta Corrente, CONTA FINAL DA OBRA, BOLETIM DE CONTROLO E APROVAÇÃO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS, Plano de Mestragem de Chaves, Mapa de áreas, Aprovação da Fase do Projeto, CONDIÇÕES TÉCNICAS GERAIS, IDENTIFICAÇÃO DS ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA., PLANO DE SEGURANÇA E SAÚDE EM PROJETO, Plano de Gestão de Resíduos da Construção e Demolição, Declaração de Nomeação do Coordenador de Segurança Fase de Projeto, Participação de Acidente de Viação Manual de boas práticas, Despacho utilização de viaturas, Regulamento de utilização de viaturas.								



2.13. (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 de Sinistros, Gestão de Resíduos, Gestão dos Consumos de Energia e Água, Guia de Boas Práticas Ambientais, Redução do Uso do Papel, Restrições ao Uso de Plástico. - Impressos: Relatório Anual de Consumos e Encargos com Energia e Água do IPVC, Operadores de Gestão de Resíduos, Redução do Uso do Papel, Restrições ao Uso de Plástico, Caracterização dos Resíduos Campus Sustentável e Inclusivo, Guia de boas práticas ambientais, Relatório anual de encargos com energia e água								
MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)		- Mapa de Processo: MSU - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Procedimento de pagamento, Procedimento de funcionamento. - Impressos: Termo de Responsabilidade de Utilização da Bira IPVC, Ficha Individual de Manutenção, Termo de Aceitação da BIRA IPVC, Auto de Vistoria/Receção, Pedido para Utilização de Veículo, Auto de Aprovação de Equipamentos de Transporte Alocados ao Serviço Bus Académico, Plano de Atividades do MSU (BSC), Declaração de Dívida. 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 Externa, Ficha de Projeto Interna. https://www.ipvc.pt/sas/sobre-o-ipvc/campi/escola-inclusiva/, http://escolainclusiva.estq.ipvc.pt/								
SAÚDE (SAU)		- Mapa de Processo: SAU - Procedimentos/Instruções de Trabalho: Serviço de Medicina no Trabalho, Gestão de Consultas do Gabinete de Saúde, Caixa de Primeiros Socorros, Regulamento de Funcionamento Interno do Gabinete de Saúde e Bem Estar, Acidentes em Serviço e Doenças Profissionais. - Impressos: Registo de Avaliação Antropométrica, Planeamento de Atividades Ano, Mapa de Consultas, Pedido de Inscrição, Ficha De Utente - Nutrição, Ficha de Utente de Psicologia, Ficha de Utente de Enfermagem, Pedido de Consulta, Mapa de Registos, Registo Caixas de Primeiros Socorros, Declaração de Presença. https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/gabinete-de-saude-e-bem-estar/								
LABORATÓRIOS (LAB)		- Mapa de Processo: LAB - Procedimentos: Execução da Atividade, Regulamento dos Laboratórios de Eletrónica e Afins, Regulamento dos Laboratórios, Manual de Segurança para Laboratórios de Eletrónica e Afins, Manual de Segurança dos Laboratórios de Ciências e Engenharia, Gestão de Recursos Consumíveis, Gestão de Equipamentos, Gestão de Espaço. - Impressos: Questionário de Satisfação de Utilização de Equipamentos, Questionário de satisfação dos utilizadores, Declaração de Responsabilidade - Utilizadores, Pedido de Cedência de Consumíveis, Movimentos de Armazém, Quebra ou Danos de Material, Pedido de Utilização de Equipamento e/ou Material (não consumíveis), Utilização do Equipamento, Pedido de Laboratório, Registo de resíduos gerados, Equipamentos, Instrução de Segurança e Higiene no Trabalho, Protocolo Laboratorial.								
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, Inquérito Mobilidade Outgoing, Mobility Survey Incoming, Inquérito a Diplomados, Survey New Student IPVC, Inquérito Novos Estudantes IPVC, Survey External Entities, Inquérito a Entidades Externas.								
GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)		- Mapa de Processo GMS; - Procedimentos: Revisão do Sistema, Auditorias Internas, Identificação e Avaliação de Partes Interessadas e Aspectos da Responsabilidade Social, Ações Corretivas e Preventivas, Emergência Social, Avaliação da Satisfação. - Impressos: Balanço de Gestão, Relatório Anual de Processo, Guião Entrevistas Colaboradores/as segundo a NP4552, Relatório de Auditoria, Inquérito Avaliação da Satisfação - Academia Sénior, Avaliação da Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca, Emergência Social, Matriz de Riscos e Oportunidades, Avaliação de Ação de Curta Duração, Aspectos da Responsabilidade Social - Significativos, Inquérito Avaliação da Satisfação (Entidades de Acolhimento de Estágio CTeSP), Questionário - Aspectos da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal IPVC, Significância do Envolvimento das Partes Interessadas, COPSOQ II, Inquérito Avaliação da Satisfação - Plataformas Digitais, Inquérito de Avaliação da Satisfação aos Serviços de Alimentação, Evaluation of the satisfaction - Accommodation, Avaliação da Satisfação Alojamento, Avaliação de Satisfação Utilizadores Centro de Fitness - Centro Desportivo do IPVC, Avaliação da Satisfação Bolsas de Estudo, Balanced Scorecard, Survey Assessment of satisfaction - Digital Platforms, Inquérito de Avaliação da Qualidade de Ensino, Inquérito SST - Máquinas e Equipamentos de Trabalho, Avaliação da Satisfação dos Colaboradores, Questionário (Aspectos da Responsabilidade Social IPVC), Mapa Gestores do Processo, Ata de Reunião, Plano de Auditoria, Programa de Auditorias, Objetivos de Gestão, Questionário Consulta aos Trabalhadores (Segurança e Saúde no Trabalho), Inquérito Ideias Sustentáveis, Avaliação da Satisfação Utilizadores BIRA, Satisfaction Assessment Survey (Traineeship Providing Entities for CTeSP Courses), Survey Evaluation of Satisfaction - Event/Action, Evaluation of library user satisfaction, Programa de Gestão, Avaliação da Satisfação Gabinete de Saúde, Avaliação da Satisfação - Bolsa de Apoio Social, Avaliação da Satisfação - Evento/Iniciativa, Avaliação da Satisfação Bus Académico, Questionário de Avaliação de Satisfação Utilizadores Serviços 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.



2.14. 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 GESTÃO A 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)	x		X	X	X	X	X	X	x
	GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)	X	x	x	x	x	x	x	x	X
SUPORTE	ACADÉMICOS (ACA)	X	x	X	X	X	X	X	X	
	AÇÃO SOCIAL	ALIMENTAÇÃO (ALI)	x	X	x	x	x	x	x	
		ALOJAMENTO (ALO)		X	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	x
	MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)	X	X	x	x	x	x	x	x	
	LABORATÓRIOS (LAB)			X					X	x
	AMBIENTE (AMB)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE EMPREITADAS E INFRA-ESTRUTURAS (GEI)	X	X	x	x	x	x	x	x	x
	GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (GSI)	DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE (DSO)	X	x	x	x	x	x	x	x
		GESTÃO DAS INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS (GIT)	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	x
	ACADEMIA SÉNIOR (ASE)	X	X	X	X	X	X	X	X	
	ESCOLA INCLUSIVA (EIN)	x	x	X	X	X	X	X	X	x
	RECURSOS HUMANOS (RHU)	X	X	x	x	x	x	x	x	x
	SAÚDE (SAU)	x	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	X
	GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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



2.15. 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	GEA/UE2D	GE	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	DSO	●										●									○					
		GIT	●										●									○					
	GEF	APR	●	●		●			●		●												○				
		CTE	●	●		●			●		●												○				
		PAT	●	●		●			●		●												○				
	PIM		●						○											●		○					○
	ASE		●	●							○									○		○					
	EIN		●	○		○	○	○	○											○	○	○		○		○	○
	RHU		●	○	●	○		○	●			●					○					○	○				
	SAU		●						●	○		●										○			○		
	BAR	BIB	●				○								○							○					
		EAR	●										○		●	○											
MEDIÇÃO, 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



Apêndice I: Mapa de Indicadores

PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
PGE	Criação do Centro de Inovação tecnológico em energias e tecnologias oceânicas	Em funcionamento	Semestral
	Criação do Centro de Inovação tecnológico para o setor agroalimentar	Em funcionamento	Semestral
	Nº de sessões do fórum /ano	1	Semestral
	Criação do conselho externo (<i>Advisory Board</i>) para a Inovação Pedagógica e Curricular	Em funcionamento	Semestral
	% Indicadores com meta atingida PE 2024-2028	100%	Anual
	% de atividades realizadas do PA	100%	Anual
	Publicação do Relatório de Monitorização de Plano para a Igualdade	Relatório Publicado	Anual
CRC	Índice de Satisfação com Programa de Conciliação/Clima Organizacional	≥3	Anual
	Nº de cursos (CTeSP, Licenciatura, Mestrado e Pós-Graduação) em parceria com outras IES	10	Semestral
	Nº de cursos (CTeSP, Licenciatura, Mestrado e Pós-Graduação) em parceria com entidades	≥2	Semestral
	% 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 dois ciclos n anos)	100%	Anual
CIN	% Reestruturação dos Cursos em Funcionamento: CTeSP, 1º e 2º Ciclo aprovadas	100%	Anual
	Número de Novas Parcerias Erasmus	≥5	Anual
	Número de Novas Parcerias (excluindo estados-membros da EU) com planos de ação	≥7	Anual
	Número de programas formativos conjuntos e duplos graus	50%	Anual
	N.º cursos lecionados em língua inglesa	≥5	Anual
	N.º de Erasmus <i>guide-friends</i>	1	Anual
	% de Projetos submetidos com avaliação acima do limite mínimo	<30%	Anual
	% de Estudantes Internacionais no IPVC	≥13%	Anual
	% de Estudantes Estrangeiros (inclui internacionais)	≥3%	Anual
	Número de Estudantes <i>Outgoing</i>	≥100	Anual
	Número de estudantes incoming	≥150	Anual
	Nº docentes/investigadores em mobilidade in	≥50	Anual
	Nº docentes/investigadores em mobilidade out	≥55	Anual
	Nº staff em mobilidade in	≥30	Anual
	Nº staff em mobilidade out	≥20	Anual
	Número de Parcerias Internacionais	≥30%	Semestral
	Número de Estudantes de Mobilidade Recebidos (Incoming)	≥1.1	Semestral
	Número de Docentes e Não docentes de Mobilidade Recebidos(Incoming)	≥1.1	Semestral
	Número de Bolsas Docente / Não Docente Executadas Outgoing	≥1.1	Semestral
	Erasmus Survey -Porcentagem de Respostas Positivas à Qualidade do Serviço Prestado pelo GMCI	≥50%	Semestral
	Número de Projetos Erasmus+Submetidos /Dinamizados pelo GMCI	≥3	Anual
	Número de Parcerias Internacionais para Mobilidade, Duplas Titulações e Graus Conjuntos	≥8	Anual
	Número de Projetos Erasmus+KA171 -International Credit Mobility (ICM)	≥1	Anual



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
EAR	Número de Estudantes Internacionais	≥60	Anual
	Número de Processos de Mobilidade OUTGOING Instruídos pelo GMCI no Ano em Curso	≥150	Anual
	Número de Bolsas de Estudos Executadas Outgoing	≥1.1	Semestral
	Número de Bolsas de Estágio Executadas Outgoing	≥1.1	Semestral
	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
LAB	Índice de Satisfação dos Utilizadores dos espaços laboratoriais	≥3.5	Anual
	Índice de Satisfação dos Bolseiros / Investigadores /Utilizadores externos	≥3.5	Anual
	Nº de investigadores /bolseiros / estagiários /utilizadores externos	≥10	Anual
	% Equipamentos operacionais nos espaços laboratoriais	≥60%	Anual
	Nº de Projetos de investigação e desenvolvimento a decorrer nos espaços laboratoriais do IPVC	≥10	Anual
SAU	Índice de satisfação dos/as utentes do Gabinete de Saúde e Bem-Estar	≥ 4,3	Anual
	Número de consultas de Enfermagem	≥ 300	Anual
	Número de consultas de Psicologia	≥ 300	Anual
	Número de consultas de Nutrição	≥ 30	Anual
	Número de acidentes em serviço	≤ 20	Bianual
	Número de consultas de Medicina Desportiva	≥100	Anual
	Número de atendimentos em formato de teleconsulta	≥150	Anual
	Número de consultas de Psiquiatria	Celebração do contrato	Anual
	Número de dicas saudáveis enviadas em cada mês	≥10	Mensal
	Número de informativos + Saúde partilhados em cada mês	≥5	Mensal
	Número de publicações nas redes sociais do SAS-IPVC, provenientes do Gabinete de Saúde e Bem Estar	≥10	Mensal
	Número de interações médio por publicação.	≥10	Anual
	Número de webinários organizados pelo Gabinete de Saúde e Bem-Estar	≥8	Anual
	Número de artigos publicado sem cada mês.	≥2	Mensal
	Número de elementos da Comunidade Académica do IPVC que participaram nas sessões de formação "Casos SOS"	≥20	Anual
	Número de atividades de manutenção do IPVC como parceiro na Campanha Nacional de Prevenção do Suicídio	≥2	Anual
	Número de consultas SOS de Psicologia	≥20	Trimestral
	Número de distribuição de métodos contraceptivos, nas Escolas e UO, em parceria com a USP da ULSAM	≥2	Anual
	Número de campanhas de informação/sensibilização, em contextos recreativos	≥3	Anual
	Número de rastreios VIH, em parceria com GAF, nas instalações de entidade parceira	≥3	Anual
	Número de lembretes e/ou sessões realizadas de pausa laboral ativa	≥12	Anual
	Número de participantes que usufruem das sessões online de Pausa Laboral Ativa	≥30	Anual
	Número de exames medico desportivos realizados a estudantes-atletas	≥100	Anual
	Número de campanhas de informação/sensibilização sobre doping	≥1	Anual
	Número de participantes que usufruem das sessões de yoga	≥15	Anual
	Número de visualizações/acessos às informações partilhadas no site RES4ALL+	≥100	Anual



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
	Número de atividades de promoção da alimentação saudável, em parceria com o serviço ALI e com celebração de protocolo com entidade externa	≥4	Anual
	Celebração de protocolo com Aromáticas Vivas	1	Anual
	Número de informativos partilhados sobre alimentação saudável	≥5	Anual
	Elaboração de modelo PIAP (Plano Individual de Apoio Pedagógico)	1	Anual
	Elaboração de Manual de apoio académico e pedagógico - ENEE	Evidência de documento	Anual
	Sessão de esclarecimento sobre circuito ENEE	≥30	Anual
	Disponibilização de consultas de Psicologia ENEE para acompanhamento e apoio à integração ENEE	≥50	Anual
	Número de casos encaminhados ao Gabinete de Saúde e Bem Estar e que reverteram decisão de abandono	≥15	Anual
	Número de iniciativas de voluntariado e responsabilidade social	≥4	Anual
	Número de donativos (mecenato social)	≥2	Anual
	Número de protocolos celebrados no âmbito do mecenato social	≥3	Anual
	Número de NC associadas à manutenção das caixas de primeiros socorros	≤0	Anual
	Número de formações sobre primeiros socorros	≥6	Anual
	Número de iniciativas realizadas no sentido de promover a conciliação e que se relacionem com a prática de atividade física	≥3	Anual
	Número de colaboradores que respondem ao inquérito/consulta SST	≥150	Anual
	Aplicação de diagnóstico de riscos psicossociais	Evidência	Anual
	Redução do número de não comparências à(s) consulta(s) de medicina no trabalho	≤20	Mensal
	Número de acidentes em serviço	≤4	Trimestral
	Número de incidentes em serviço	0	Trimestral
	Cumprimento do cronograma definido para o Plano de investimento SST	≥2	Anual
	Número de visitas aos postos de trabalho em conjunto com as empresas SST e Medicina no Trabalho	≥10	Anual
GMS	Índice de Satisfação dos Colaboradores/as	≥3,7	Anual
	Nº de dias de resposta a reclamações	≤15	Mensal
	Cumprimento do Programa de Auditorias	100%	Anual
	Manutenção das certificações do SG-IPVC	Manutenção das certificações	Anual
	Avaliação da Satisfação de Utilizadores/as de Serviços	≥ 3,5 (média cada serviço avaliado)	Anual
OBS	Nº respostas ao Inquérito a Entidades Externas	≥ 100	Anual
	Taxa de Resposta aos Inquéritos a Diplomados/as, por curso	≥50%	Anual
	Taxa de Resposta ao Mobility Survey - Incoming	≥50%	Semestral
	Taxa de Resposta ao Inquérito Mobilidade - Outgoing	≥50%	Semestral
	Taxa de Resposta ao Inquérito a novos/as estudantes	100%	Anual
	Taxa de Resposta aos Inquéritos de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas	≥20%	Anual
	Média das notas do último colocado/ano CNA, por curso IPVC	≥ 128,2	Anual
	Índice de atratividade das licenciaturas	<5 lic. com < 10% de atratividade	Anual
	Índice global de atratividade das licenciaturas	>45%	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Umultirank) - Nacional	<12	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Umultirank) - IP	≤2	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Scimago) - Nacional	<23	Anual



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Scimago) - IP	<5	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (THE)	<15	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Webometrics) - Nacional	<21	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (Webometrics) - IP	<6	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (UniRank) - Nacional	<33	Anual
	Posição do IPVC nos Rankings Internacionais (UniRank) - IP	<13	Anual
	Índice satisfação com Plataformas Digitais	≥3.5	Anual
	% abandono IPVC (CTESP, licenciaturas, Mestrados)	≤18%	Anual
	% abandono curso – Global IPVC (CTESP, licenciaturas, Mestrados)	≤20%	Anual
	% empregabilidade licenciaturas	≥96.2%	Anual
	% participação no IASQE	≥40%	Semestral
	Classificação na certificação FISU	Platina	Anual
	Nº de workshops e seminários na área do emprego	≥ 10	Anual
	% de estudantes participantes nas Feiras de Emprego -desagregado por escola	≥ 10%	Anual
EMP	Nº total de consultas de Aconselhamento e Gestão de Carreira realizadas	≥ 40	Anual
	Nº de estudantes que usufruíram das consultas de Aconselhamento e Gestão de Carreira	≥20	Anual
	Grau de satisfação de estudantes/diplomados com as consultas de Aconselhamento e Gestão de Carreira	≥ 3.5	Anual
	Grau de satisfação de estudantes e diplomados registados na Plataforma de Emprego	≥ 3	Anual
	Grau de satisfação das empresas registadas na Plataforma de Emprego	≥ 3,5 (escala de 1 a 5)	Bianual
	Grau de satisfação de empregadores com diplomados	≥ 4,3 (escala de 1 a 5)	Bianual
	Grau de satisfação obtida em workshops/palestras/talks		Anual
	Nº de ofertas de estágio ou emprego no Portal de Emprego	≥ 800	Anual
	Nº total de Empresas registadas no portal emprego	≥ 900	Anual
	Nº Estudantes registados no portal de emprego IPVC	≥ 500	Anual
	% Empregabilidade das licenciaturas do IPVC	≥ 96.2%	Anual
	Custo Médio em Géneros	50	Mensal
	Taxa de Utilizadores nas cantinas	15%	Mensal
	Nível médio de satisfação - Cantinas	≥3,4 (escala 1 a 5)	Anual
ALI	Nível médio de satisfação - Bares	≥3,4 (escala 1 a 5)	Anual
	Número de refeições servidas	< 150 000 refeições	Anual
	Nível médio de satisfação com os visitantes da Oficina Cultural	≥ 3 (escala 1 a 5)	Anual
	Número de exposições/eventos - ESA	≥ 3	Anual
CUL	Seminários, workshops e conferências abertas à comunidade – Oficina Cultural	3	Anual
	Seminários, workshops e conferências abertas à comunidade - ESA	3	Anual
	Nível médio de satisfação com os visitantes da Oficina Cultural	≥ 4	Anual
	Seminários, workshops e conferências abertas à comunidade - ESTG	5	Anual
	Nº de exposições ou outros eventos organizados -ESTG	3	Anual
	Seminários, workshops e conferências abertas à comunidade - ESE	5	Anual
	Nº de exposições ou outros eventos organizados - ESE	3	Anual
	% Entrevista realizadas a alunos candidatos a bolsa de estudo	≥4.5%	Anual
BOL	N.º de Visitas domiciliárias	≥2.5% de alunos bolseiros do IPVC	Anual



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas	≥3,5 (escala de 1 a 5)	Anual
	Nº. de candidaturas despachadas	≥88%	Anual
	Nível médio de satisfação da Área de Bolsas de Apoio Social	≥3.5 (escala de 1 a 5)	Anual
	Nº estudantes apoiados com bolsa de apoio social	≥ 28	Anual
	Taxa de atribuição de bolsas de estudo a estudantes	≥70%	Anual
	% de ofertas aprovadas no SASocial	≥80%	Anual
	% estudantes bolseiros (DGES)	≥30%	Anual
	Bolsa de Apoio Social atribuída sobre aluno inscrito/candidato	≥ 28	Anual
	Nº Alunos apoiados com bolsa de apoio social	≥50	Anual
DES	% de ofertas aprovadas no SASocial	≥70%	Anual
	Nível médio de satisfação dos utilizadores do Centro Desportivo	≥ 3,8 (escala 1 a 5)	Anual
	Número médio de acessos ao centro de fitness do CDIPVC	1200	Anual
	Média mensal de inscrições no centro desportivo	≥ 150	Anual
	Número de representantes IPVC em CNU's FADU	≥150	Anual
	Nº inscritos no centro de fitness do CDIPVC	100	Anual
	Número de alunos inscritos no Desporto Universitário de competição	≥150	Anual
	Número de torneios de AE's em colaboração com o CDIPVC	2	Anual
	Número de eventos desportivos desenvolvidos para a comunidade IPVC	1	Anual
ALO	Nº de estudantes alojados nas residências/ano	>1000	Anual
	Taxa de ocupação	≥95%	Anual
	Índice de avaliação de satisfação	≥4 (escala 1 a 5)	Anual
	Valor de receita por cobrar em 31 Julho nas residências c/exploração direta pelos SAS	7500€	Anual
	Taxa de rejeição de colocação nas residências geridas pelos SAS	≤10%	Anual
FOR	Nº de estudantes alojados nas residências/ano letivo	≥506	Anual
	Criação/atualização dos programas das UCs	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	≥90%	Anual
	Grau de satisfação dos alunos relativamente aos docentes	≥90%	Semestral
	Grau de satisfação dos alunos relativamente a Escola	≥90%	Semestral
	Taxa de apresentação do Relatório da UC	100%	Semestral
	Taxa de apresentação do Relatório de Curso	100%	Anual
	Taxa de conclusão de Curso em estudantes regulares de Lic. e de TESP	70%	Anual
	Nº cursos de acordo com modelo pedagógico	100%	Semestral
	Nº de Pós-Graduações	≥4	Semestral
	Nº de programas Doutorais próprios ou em consórcio	≥2	Semestral
	% participação no IASQE	≥40%	Semestral
	Nº de ACD	≥10	Semestral
	Criação do Gabinete de Ensino e Aprendizagem	Gabinete criado	Semestral



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
GIN	Nº projetos pedagógicos de cocriação de inovação	≥8	Semestral
	Nº de cursos com desproporção de género >90%	<17	Semestral
	Distribuição por sexo nos estudantes do IPVC	Entre 40%-60%	Semestral
	Nº estudantes	≥5700	Semestral
	Nº diplomados/as	≥1000	Semestral
	% diplomados/as em N anos	≥76%	Semestral
	% abandono IPVC (CTESP, licenciaturas, Mestrados)	≤18%	Semestral
	% abandono curso – Global IPVC (CTESP, licenciaturas, Mestrados)	≤20%	Semestral
	% satisfação de Estudantes com Serviços	≥90%	Semestral
	Número de trabalhos académicos alusivos aos valores de Cidadania, Igualdade, Equidade e Diversidade	Realização de 2 trabalhos por ano	Semestral
	Número de PUCs e RACs, associados aos ODS 5, 8 e 10	Implementado	Semestral
	Nº de investigadores/as integrados/as nas UI IPVC (próprias e participadas)	≥150	Semestral
	Nº de UI IPVC (próprias e participadas)	≥10	Semestral
	Nº de UI IPVC próprias com classificação ≥ MB	≥2	Semestral
	Nº de projetos financiados em IDI	≥75	Semestral
	Nº de projetos financiados Horizonte Europa	≥5	Semestral
	Nº de projetos Internacionais	≥25	Semestral
	Nº global de publicações indexadas	≥460	Semestral
	Nº global de publicações em Q1 e Q2	≥70	Semestral
	Nº global de publicações em primeiro autor	≥90	Semestral
	Nº de <i>spin-offs</i> criadas	≥2	Semestral
	Nº de patentes registadas	≥3	Semestral
	Taxa de execução financeira	80 para 85%	Anual
	Taxa de Satisfação	90%	Anual
	Volume de Vendas de Serviços	150 000,00	Anual
	N.º total de prestação de serviços em contrato	10	Anual
GSI	Receitas obtidas	1 000 000,00	Anual
	N.º de projetos financiados	60	Anual
	N.º de projetos financiados (aprovados no ano em causa)	10	Anual
	Nº de Projetos candidatados	25	Anual
	Taxa de projetos em parceria em execução	50%	Anual
	N.º de propostas de ideia de projeto associada aos ODS (6,7,11,12,13,14,15)	3	Anual
	N.º de Fichas Curriculares	100%	Anual
	Percentagem de aumento de artigos publicados em SCOPUS e WOS	10% acima do ano anterior	Anual
	Nº global de publicações	400	Anual
	rácio de publicação por docente	1,5	Anual
	Nº de processos desmaterializados	≥18	Semestral
	Nº de processos com arquivo digital	≥2	Semestral
	Nº sistemas e serviços monitorizados	≥6	Semestral
	Nº tipo de tarefas sobre as quais são apresentadas informações/alertas	≥8	Semestral
	% tickets resolvidos dentro do prazo	≥90%	Semestral



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
	Grau de satisfação geral com o serviço	≥4.25	Semestral
	% de bens sujeitos a registo patrimonial cuja localização está informatizada	25%	Semestral
	Nº de plataformas com sistema de suporte auxiliado por IA	≥2	Semestral
	Ocorrência de anomalias informáticas por quebra de serviço com prioridade média ou alta	< 4 / horas	Trimestral
	Ocorrência de anomalias informáticas por quebra de serviço com prioridade baixa	< 48 / horas	Trimestral
	Taxa de pedidos executadas dentro do tempo solicitado para a a execução da solicitação.	≥80%	Semestral
	Taxa de solicitações resolvidas	≥95%	Semestral
	Taxa de sucesso das cópias de segurança realizadas de forma automática	≥95%	Trimestral
	Taxa de solicitações por inadequada formação dos utilizadores	<30%	Semestral
	Taxa de solicitações por inadequada formação dos utilizadores	<30%	Semestral
GEF	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
	Tempo médio de duração de procedimentos na plataforma de compras públicas	< 30 dias	Semestral
	Taxa de procedimentos de consulta previa/concursos públicos em relação ao total de procedimentos	-	Semestral
	Tempo médio de aprovação dos PSN	< 20 dias	Semestral
	Taxa de incumprimentos	< 5%	Semestral
	Classificação Fornecedores	Meta a atingir (50% dos fornecedores com valor > 90 pontos)	Semestral
	Rutura de stocks	< 5	Semestral
	N.º fornecedores locais (morada associada ao Distrito de Viana do Castelo)	40%	Semestral
	(Receitas próprias cobradas líquidas totais)/Receitas cobradas líquidas totais (inclui FC no numerador) (Não incluir SGA)	IPVC≥40%; SAS≥60%	Anual
	OE/Receitas cobradas líquidas totais (Sem SGA)	IPVC <60%; SAS <40%	Anual
	Receita cobrada líquida (Sem SGA)	IPVC ≥20 000 000 €, anual; SAS ≥2 000 000 €, anual	Semestral
	Despesas capital/despesas totais	IPVC ≥ 8%; SAS ≥ 5%	Anual
	Receitas relativas a fundos comunitários	≥ 4 000 000€, anual	Semestral
	Receitas Fundos comunitários/Receitas totais	≥ 20%	Anual
	Receitas próprias cobradas líquidas em sentido restrito (excluindo FC e sem SGA)	≥ 6 000 000€, anual	Semestral
	Património Líquido/Passivo	IPVC > 1; SAS > 15	Anual
	RLE+Amortizações+Provisões	IPVC > € 750.000; SAS > € 100.000	Anual
	Ativo/Passivo	IPVC≥ 2,8; SAS> 15	Anual
	Vendas e Prestações de serviços	IPVC ≥ 300 000 €, anual; SAS ≥ 1 200 000 €, anual	Anual
	Vendas e Prestações de serviços/Gastos Totais	IPVC e SAS ≥ 15%	Anual
	Transf. OE/Gastos com Pessoal	IPVC ≥ 86%; SAS ≥ 55%	Anual
	Gastos com Pessoal/Total dos Gastos do exercício	IPVC <75%; SAS <60%	Anual
	Rédito relativo a Financiamento Europeu/Total dos Gastos	IPVC ≥ 10%; SAS ≥ 4%	Anual
	Apurar com base Balancete Analítico: Clientes/Vendas e Prestações de serviço*365 dias	< 60 dias	Trimestral
	Apurar com base Balancete Analítico: Fornecedores/FSE*365 dias	< 60 dias	Trimestral
	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
	Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos	-	Semestral
PAT	N.º de bens inventariáveis existentes fisicamente e não registados contabilisticamente	< 10%	Auditorias internas a realizar pelo SAF-Património/BU/Património -SAS, de acordo com o definido no procedimento PAT-01 e PAT-02, no
	N.º de bens inventariáveis registados contabilisticamente e não existentes fisicamente na localização em análise	< 10%	



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO caso do IPVC e dos SAS, respetivamente.
BIB	Índice de Satisfação dos alunos pelas Bibliotecas	≥ 85%	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 RIPVC	100%	Anual
GEI	Nº de intervenções que visem a melhoria da classificação energética dos edifícios	≥20	Semestral
	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%	Anual
	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%	
	Legionella	< 100	
	Tratamento de Águas residuais (AR) - N.º de unidades de tratamento	2	Anual
	m3 de água tratada / m3 de água não tratada	10%	
	Materiais recicláveis ou incorporando materiais recicláveis (MR)	5%	Anual
	Reutilização de materiais	100%	Anual
MSU	Consumo de água não tratada	2%	Anual
	Nº utilizadores BIRA/ano	>150	Semestral
	Nº utilizadores BUS ACADÉMICO com passe mensal	>250	Semestral
	Utilizadores com passe no 1.º semestre letivo	100	1.º semestre
	Utilizadores com passe no 2.º semestre letivo	100	2.º semestre
	Utilizadores pontuais	1000	Ano Letivo
	Grau de satisfação dos utilizadores BUS	3,9	Ano Letivo
	Utilizadores com contrato	110	Ano Letivo
	Grau de satisfação dos utilizadores BIRA-IPVC	4,0	Ano Letivo
	valor mínimo mensal de quilómetros efetuados por utilizador (serviço "U-Bike" ou "Bira-IPVC")	100	Ano Letivo
RHU	valor mínimo mensal de quilómetros efetuados por viatura elétrica (serviço "E-car")	2000	Ano Letivo
	Rácios previstos ECDESP	Cumprir	Anual
	Rácio de PND licenciado	≥52%	Anual
	Índice de Satisfação Inq. Colaboradores/as	≥3,7	Anual
	Nº Acidentes em serviço	≤5%	Anual
	Nº médio de horas de formação por colaborador (Pessoal Não Docente)	≥ 40 horas em dois anos	Anual



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
	Taxa de cobertura da execução do plano de formação (Pessoal Não Docente)	≥ 50%	Trimestral
	Taxa de eficácia dos cursos de formação	≥ 50%	Semestral
	Taxa de Absentismo	≤6%	Anual
	Taxa média 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	Mensal
	Taxa de empregabilidade de colaboradores(as) dos distritos de Porto, Braga e Viana do Castelo	≥96%	Anual
	Nº de mobilidades temporárias entre serviços	≥5	Anual
	Nº de Investigadores(as)	≥16	Anual
	Rácio de docentes doutorados ETI/total docentes ETI	≥70%	Anual
	Índice de Envelhecimento Pessoal Não Docente	<340,0	Anual
	Índice de Envelhecimento Pessoal Docente	<210,5	Anual
	Índice de Felicidade Interna Bruta (FIB)	≥5,9	Anual
	Índice de satisfação dos(as) colaboradores(as) aos objetivos atribuídos no âmbito das suas funções	≥3,6	Anual
	Proporção por sexo dos(as) colaboradores(as) do IPVC	Entre 40%-60%	Anual
	Proporção por sexo dos dirigentes do IPVC	Entre 40%-60%	Anual
	Nº Total de colaboradores(as) com vínculo à instituição > 10 anos	≥280	Anual
	Elaboração Plano Gestão PD	≥70%	Anual
	Elaboração Plano Gestão PND	≥70%	Anual
	Nº de colaboradores(as) no ativo que saem do IPVC	≤5%	Anual
	Proporção de colaboradores(as) que usufruem de modalidades de horário flexíveis e desfasados	≥60%	Anual
	Proporção de colaboradores(as) docentes e não docentes e número de horas de trabalho em horário noturno ou pós-laboral	≤10%	Anual
	Nº de iniciativas de divulgação sobre direitos de parentalidade	≥2	Anual
	Nº ações de formação/capacitação/sensibilização em Cidadania, Igualdade, Equidade e Diversidade	≥1	Anual
	Proporção de mulheres e homens em júris de seleção e de avaliação	≥50%	Anual
EIN	ApS Docentes	≥43	Anual
	ApS Parceiro	≥31	Anual
	UBUNTU Dias	≥30	Anual
	Abandono Reingresso/Abandono	≥10%	Anual
	Vol Ações de formação em voluntariado	≥1	Anual
	Nº ações de voluntariado implementadas	≥15	Anual
	Nº projetos escola inclusiva por ano	≥25	Anual
	Nº estudantes envolvidos em projetos escola inclusiva (ApS)	≥150	Anual
	Índice satisfação de ENEE com acompanhamento	≥3	Anual
	Mentorias Pares Cooperantes	≥62	Anual
ASE	UBUNTU Estudantes	≥10	Anual
	ENEE Estudantes apoiados	≥100	Anual
	Atratividade	≥ 50	Semestral
	Satisfação dos participantes	≥4.2	Semestral
	Horas de formação	≥10	



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
PIM	Taxa de execução	100%	
	Desistência	<2%	Semestral
	Divulgação	80%	Anual
	Grau de satisfação (reclamações / pedidos)	Máximo 5%, sendo 0% o ideal.	Anual
	Número de seguidores nas redes sociais	>10%	Anual
	Número de interações nas redes sociais	>10%	Anual
	Referências na Imprensa notícias nos media	>900	Anual
	Nº de Visitas às Escolas Secundárias e Profissionais (escolas e IPVC)	>90%	Anual
	Índice satisfação com Plataformas Digitais	>50%	Anual
	Implementação de modelo de comunicação direcionada	>40%	Anual
	Escolas que visitam as UO (open days, visitas de estudo, Terra. Eco, etc)	>=30	Anual
	Nº Acessos ao portal IPVC	>10%	Anual
	Manual Eventos	1	Anual
	Tempo de resposta	>=15 dias	Anual
	Comunicações sobre cursos com linguagem inclusiva e sensível ao género		Anual
	Ações desenvolvidas (no acolhimento a novos/as estudantes ou em outros momentos significativos)	3 por ano	Anual
	Rever material comunicacional dirigido ao público em menor representação nos cursos com desproporção de sexo	material revisto	Anual
	Nº de peças de comunicação para divulgação estatuto de estudante/mãe ou pai (Portal, redes sociais, email, Guia de Acolhimento)	3 por ano	Anual
	Manual de linguagem inclusiva/neutra (GCI) com orientações/diretrizes publicado e divulgado	1	Anual
	Criação e manutenção da página no Portal sobre Igualdade	1	Anual
	Número de publicações/ações de comunicação conteúdos periódicos para as redes sociais	sempre que se justificar	Anual
	Número de peças de comunicação analisadas de modo a garantir o uso de linguagem visual e escrita neutra	material revisto	Anual
	Adaptar o portal a utilizadores com deficiência em cumprimento do DL nº83/2018	portal adaptado	Anual
	Produção do manual de estilo referente à utilização institucional de linguagem inclusiva ou neutra (plataformas online e offline)	1 manual	Anual
	Nº de suportes comunicacionais no âmbito da conciliação (ex: vídeos, portal, brochuras, ...)	3 por ano	Anual
	Criação Plataforma de Rede Alumni	1	Anual
AMB	Nº de projetos em sustentabilidade	≥2	Anual
	Nº Eco-escolas galardoadas	6	Anual
	% consumo de energia elétrica renovável face à adquirida	4%	Anual
	% redução do consumo de papel	2%	Anual
	% redução do consumo de água	2%	Anual
	Pontuação no ranking Greenmetric - global	<219	Anual
	Posição no ranking Greenmetric - nacional	≤3	Anual
	Configurações predefinidas de impressão (frente e verso, baixa qualidade e preto e branco)	100%	Anual
	Consumo de energia elétrica por utilizador	2% redução por ano	Anual
	Consumo de gás por utilizador	2% redução por ano	Anual
	Emissões CO ₂ por utilizador	2% redução por ano	Anual
	Quantidade de resíduos tipo B	2% redução por ano	Anual



PROCESSO	INDICADOR	META	ACOMPANHAMENTO
ACA	Emitir certidões/Diplomas de conclusão de unidades curriculares efetuadas	7 dias úteis	Anual
	Disponibilizar conteúdos programáticos	8 dias úteis	Anual
	Taxa de análise dos processos individuais, no âmbito do plano GRCIC	100%	Anual
	Índice de Satisfação dos alunos pelos SAC	> 90%	Semestral
	Número de queixas, reclamações, ocorrências de não conformidade relacionadas a práticas laborais.	< 6 queixas, reclamações, ocorrências NC formalmente apresentadas / ano	Semestral

Legenda:

- ☐ Indicadores Operacionais – Processos SG-IPVC
- ☐ Indicadores Estratégicos – PE IPVC 24-28



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 PERIODICA 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 PERIODICA 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



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
	Índice de Felicidade Interna Bruta	Conhecer o Índice de Felicidade Interna Bruta (FIB) dos/as colaboradores/as do IPVC, de forma a identificar os aspetos a melhorar e a permitir implementar estratégias que promovam a qualidade de vida e de bem-estar dos/as colaboradores/as do IPVC.	Colaboradores/as	Questionário em suporte eletrónico	GMS/RHU	Pontual
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
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



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 25 • 2025.04.16



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Âmbito / Referenciais A3ES	Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade
	<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
	Avaliação da Satisfação - Ano Zero	Conhecer os níveis de satisfação e propostas de melhoria dos/as estudantes no Programa Ano Zero.	Estudantes Ano Zero	Questionário em suporte eletrónico	GAQ	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



Âmbito / Referenciais A3ES	Inquérito	Objetivo	Público-Alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade
	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	Auscular 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
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



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
	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
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	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
	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



MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 25 • 2025.04.16



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

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 25 • 2025.04.16



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 25 • 2025.04.16



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 Modelo Pedagógico 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, BIB, 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



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.	ACA, CIN
	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
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 estudantes, 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



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 EMP
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	criação E REESTRUTURAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)	FORMAÇÃO (FOR)	GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN)	RECURSOS HUMANOS (RHU)	SAÚDE (SAU)	ACADÉMICOS (ACA)	SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL (ALI, ALO, BOL, DES, CUL)	BIBLIOTECA E EXPEDIENTE E ARQUIVO	LABORATÓRIOS (LAB)	GESTÃO DE EMPREENHADAS E DE	AMBIENTE (AMB)	GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)	GESTÃO ECONÓMICO- FINANCEIRA (APR, CTE,	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)	EMPREGO (EMP)
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.	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	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	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	X
8.2.	X	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	X	X
8.6.		X	X	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	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
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



Quadro Apêndice A III.4 – 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)	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)	EMPREGO (EMP)
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	X



Quadro Apêndice A III.5 – Matriz de Correspondência dos Requisitos NP 4552:2022 e Processos do SG-IPVC

PROCESSOS SG-IPVC																							
REQUISITOS NP 4552:2022	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)	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)	EMPREGO (EMP)
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	X



MANUAL DE GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 25 • 2025.04.16

Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Rua Escola Industrial e Comercial de Nun'Álvares, n.º 34

4900-347 Viana do Castelo • Portugal

(+351) 258 809 610

geral@ipvc.pt | www.ipvc.pt