



Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo



# MANUAL DE GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 26 • 2025.05.16



#### APROVAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO:

|                                                     | Nome e assinatura                           | Data           |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------|
| <b>Autoria</b><br>Gabinete de Avaliação e Qualidade | _____<br>(Ana Sofia de Sá Gil Rodrigues)    | 2025 / 05 / 16 |
| <b>Aprovação</b><br>Presidente do IPVC              | _____<br>(Carlos Manuel da Silva Rodrigues) | 2025 / 05 / 16 |



## ÍNDICE

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO .....</b>                       | <b>5</b>  |
| 1.1. Caraterização 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        |
| <b>2. SISTEMA DE GESTÃO – QUALIDADE, RESPONSABILIDADE SOCIAL E CONCILIAÇÃO (SG-IPVC) .....</b>  | <b>20</b> |
| 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 ( <a href="https://on.ipvc.pt/">https://on.ipvc.pt/</a> ) ..... | 35        |
| 2.14. Relação entre Processos do SG-IPVC e os SC da Presidência, as UO, UI e UF .....           | 40        |
| 2.15. Relação entre Processos e Órgãos, Serviços e Gabinetes do IPVC .....                      | 41        |
| <b>Apêndice I: Mapa de Indicadores .....</b>                                                    | <b>43</b> |
| <b>Apêndice II: Mapa de Inquéritos .....</b>                                                    | <b>54</b> |
| <b>Apêndice III: Referenciais SG-IPVC (baseado em A3ES e ESG) .....</b>                         | <b>58</b> |



## 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

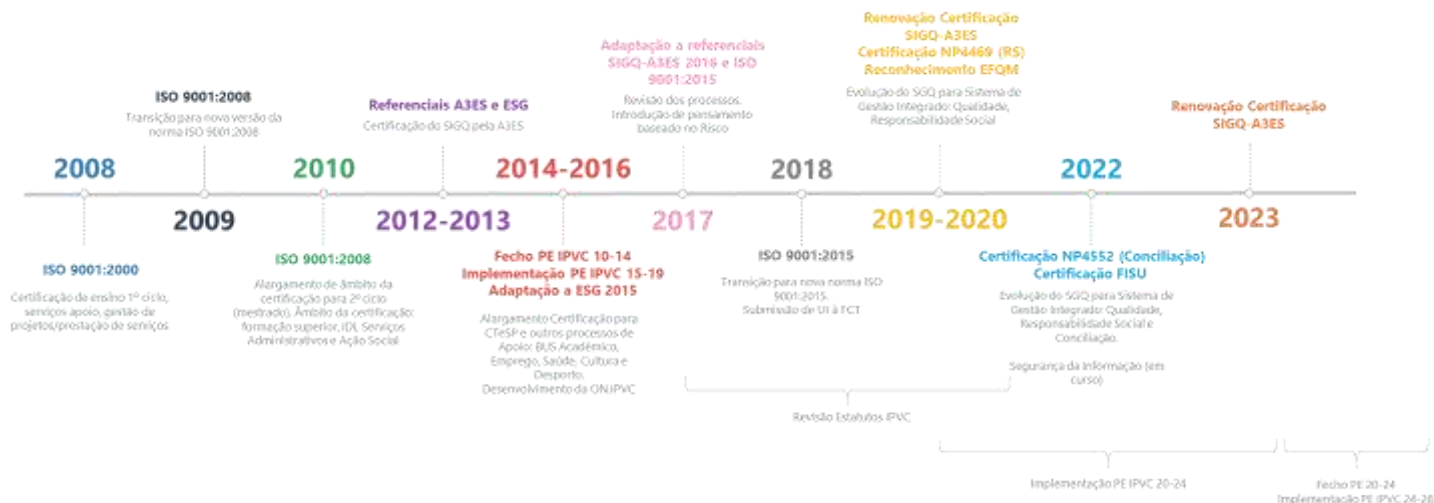
### 1.1. Caraterização do Manual de Gestão

#### 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. |
| 26     | 2025.05.16 | Atualização de informação sobre Unidades Orgânicas com referência a pólo do IPVC nos Arcos de Valdevez. Atualização do 2.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



### 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.

No âmbito das atividades letivas, existe um pólo do IPVC a funcionar nos Arcos de Valdevez no Centro de Interface Tecnológico Industrial do Alto Minho, aplicando-se os processos do SG-IPVC inerentes às atividades lá realizadas e serviços de suporte prestados.



## 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 (ESEnC), 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:

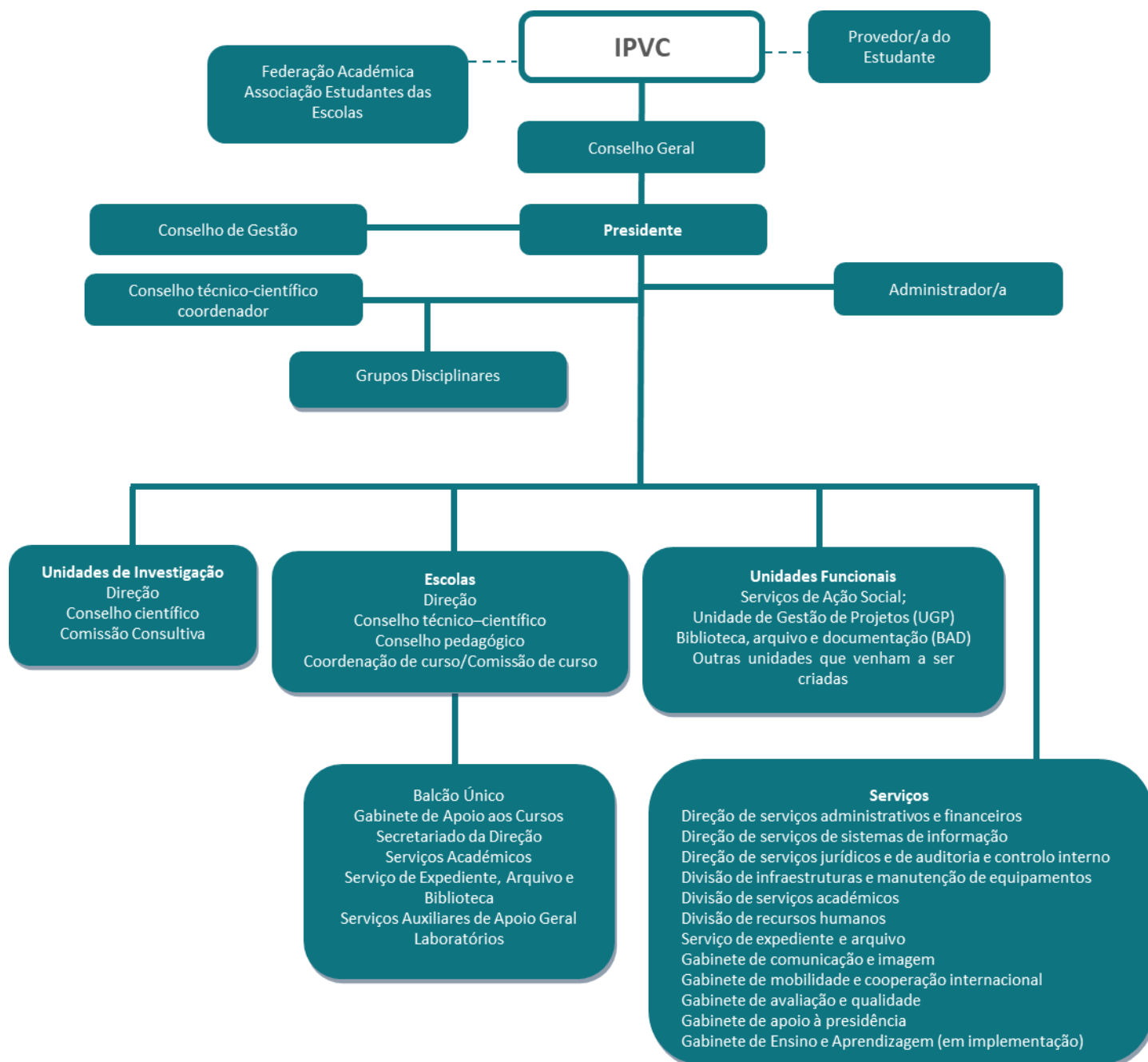
- Bolsas de estudo;
- Auxílio de emergência.

### 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.

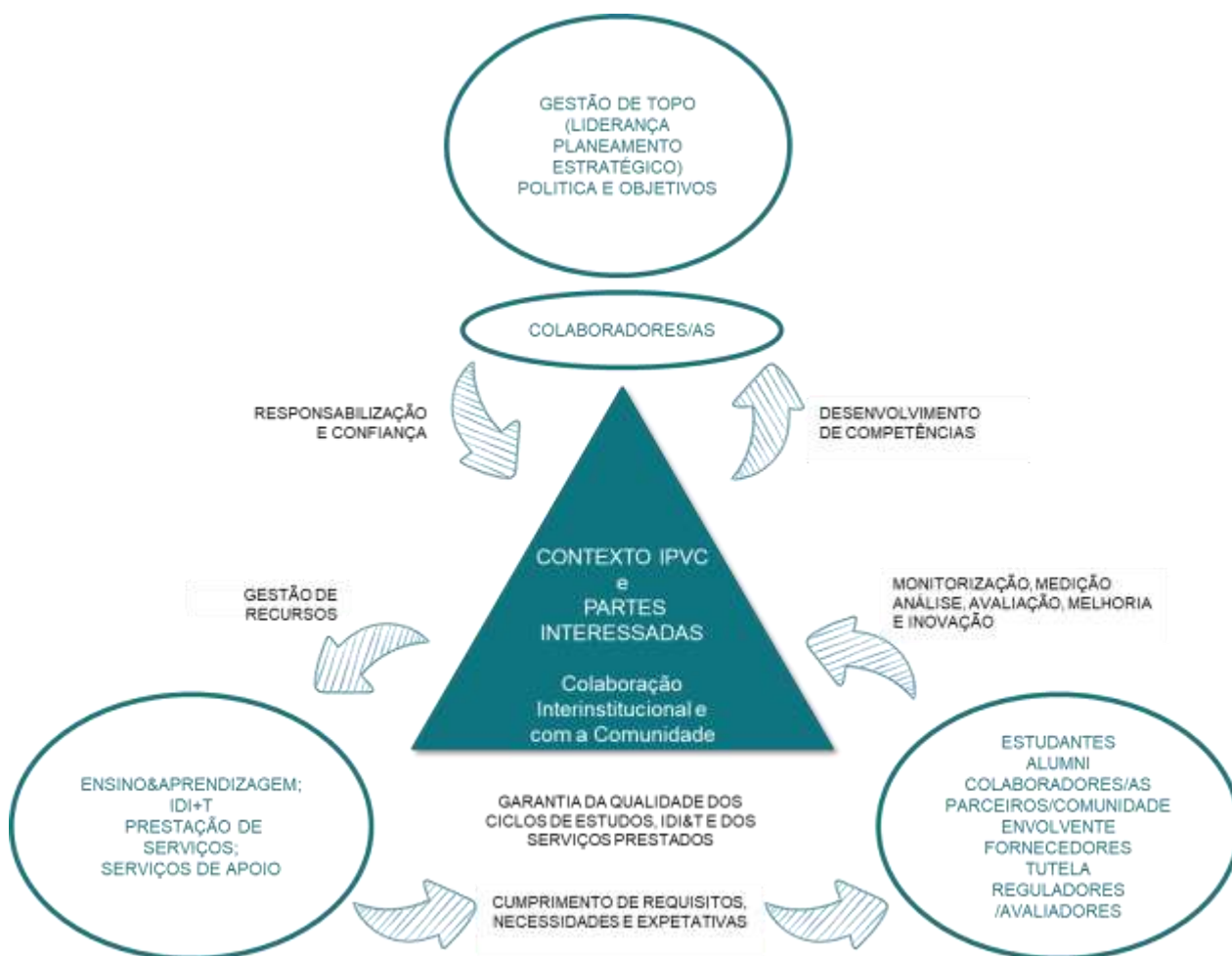
### **2.4. Requisitos não aplicáveis**

Não se aplica

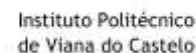


## 2.5. Contexto da organização e partes interessadas

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.



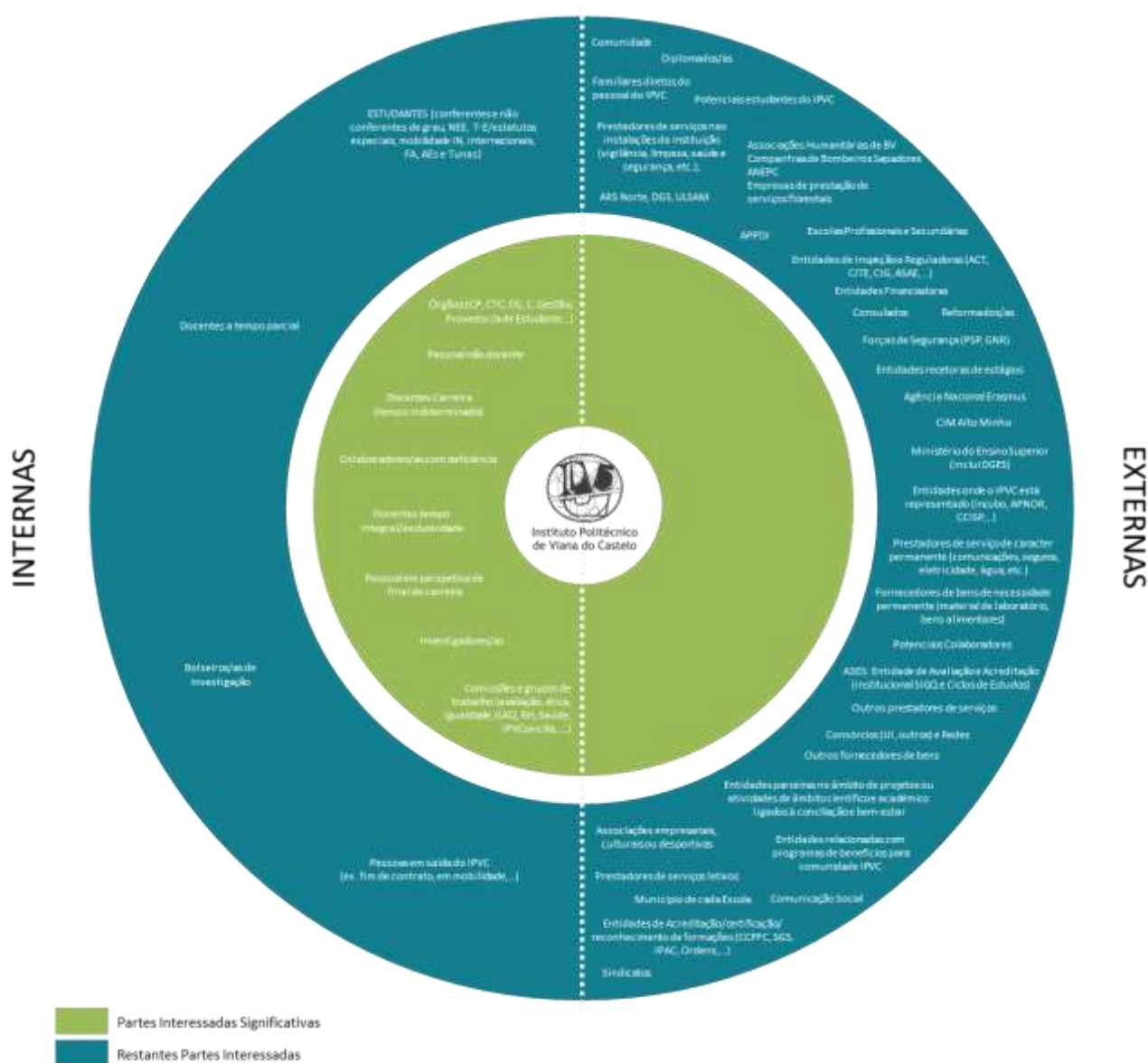
A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva dos elementos que diretamente integram o GAQ (GIQ, GQ, GIP, GP, Auditores), sendo partilhada por todas as Partes Interessadas significativas (descriminadas em 2.6), incluindo estudantes, colaboradores/as, órgãos, tutela, que em conjunto constituem a COMUNIDADE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







## 2.6.2. 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.

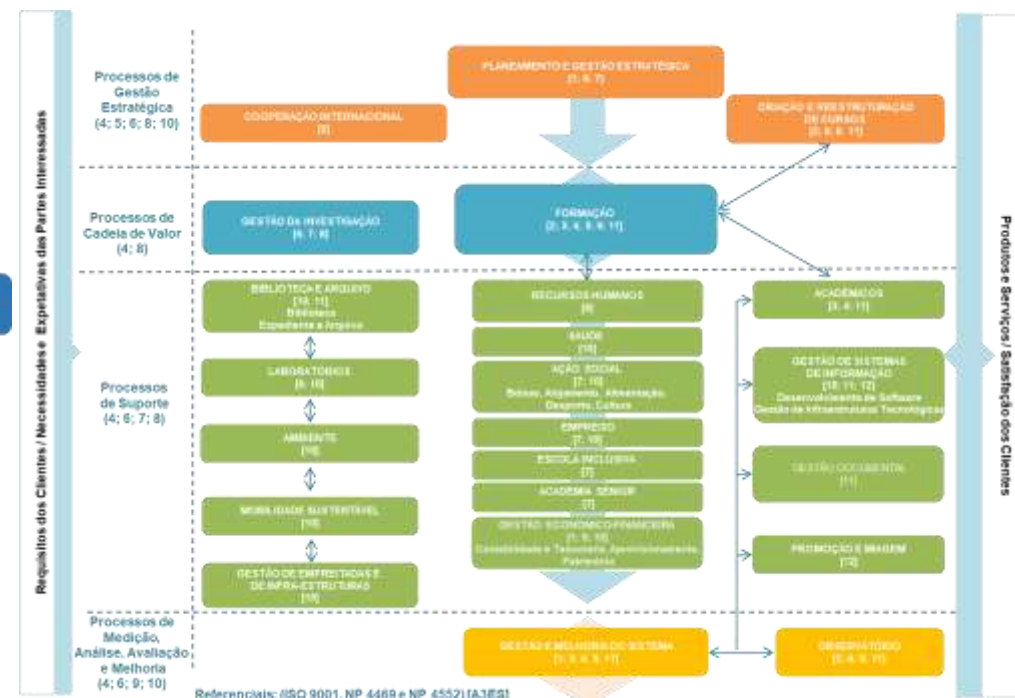
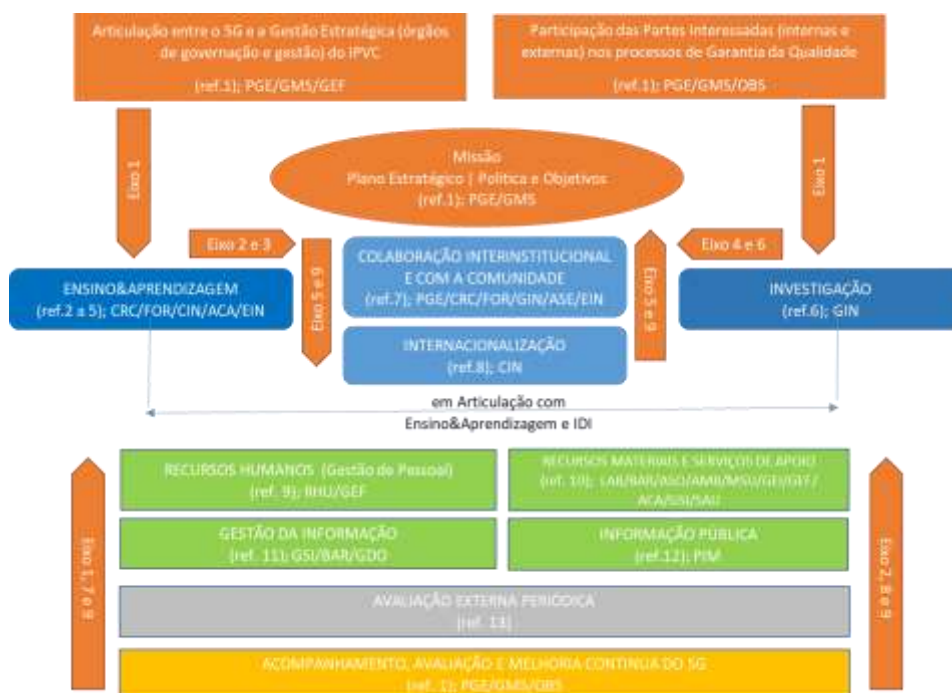
O seguimento destes indicadores é efetuado regularmente no sentido de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

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 Restruturação 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                                |
| Programa de Auditorias                           | GAQ/Presidência          | março                               |
| Atualizações Documentação SG                     | GAQ (GIP/GP)/Presidência | março                               |
| Plano de Atividades Observatório                 | Observatório             | fevereiro                           |
| 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                                 |

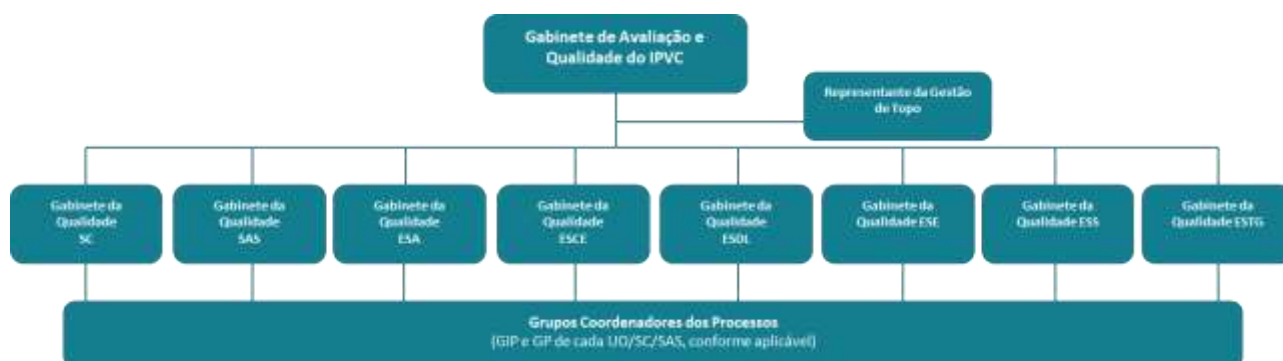




### 2.11. Estrutura de Gestão do SG-IPVC

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;



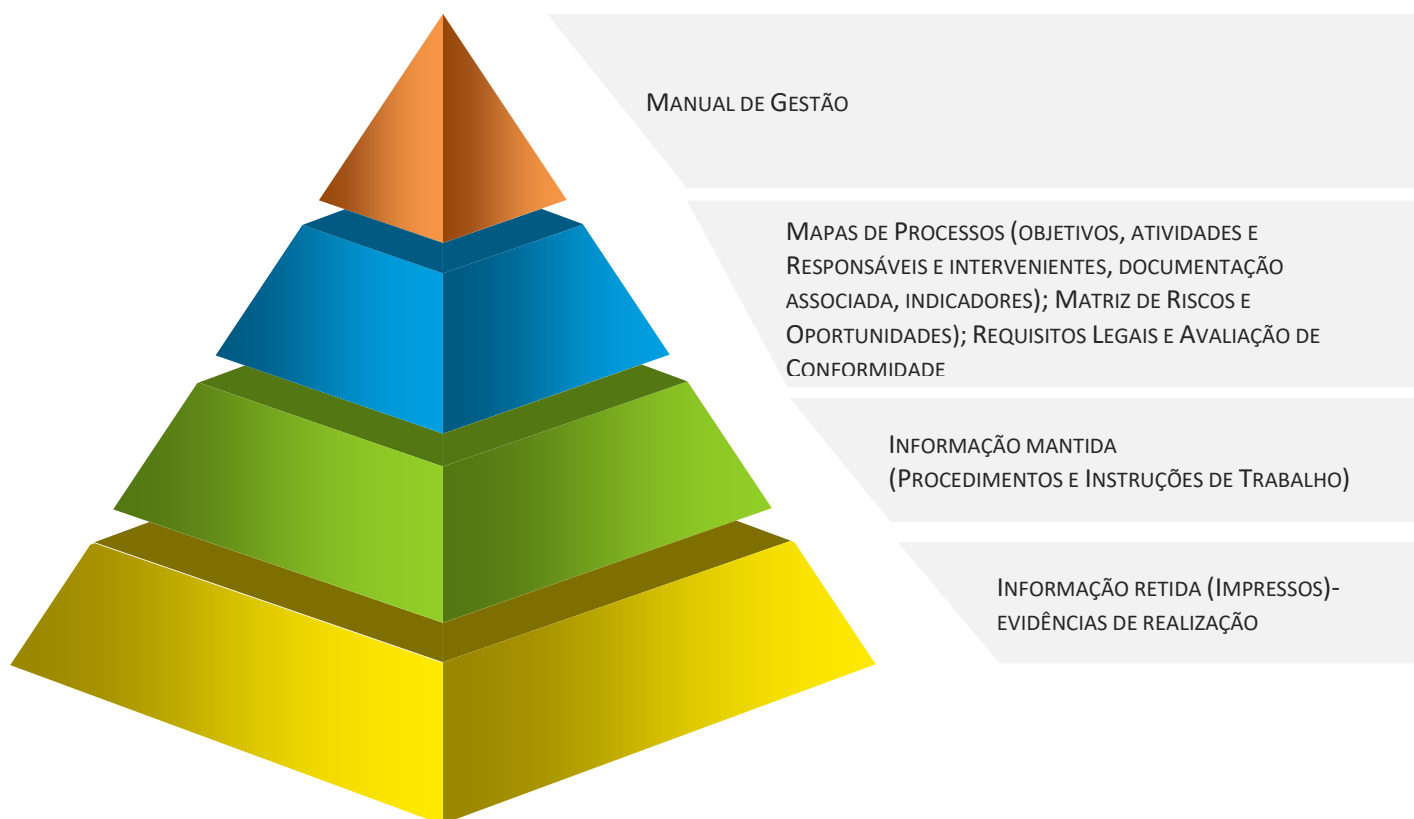
- 6.1.8. Registrar e/ou dar seguimento às ocorrências; verificar o seguimento de ocorrências e colaborar na proposta de ações para tratar riscos e oportunidades, associadas ao processo incluindo as ações de melhoria, ações de correção, corretivas;
- 6.1.9. Elaborar o Relatório Anual do Processo.
- 6.2.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

| PROCESSO                     | Subprocesso                                                                      | DOCUMENTOS ASSOCIADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |      |      |     |      |                                                                                                                     |     |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|------|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                              |                                                                                  | SC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ESA | ESE | ESCE | ESDL | ESS | ESTG | UI's                                                                                                                | SAS |
| GESTÃO ESTRATÉGICA           | PLANEAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA (PGE)                                           | <div>- Mapa de Processo: PGE</div> <div>- Procedimentos: Elaboração do Plano Estratégico, Guia de Recomendações para Gestão de Reuniões, Correspondência Eletrónica e Pausa Digital no IPVC, Denúncias, Emergência Social.</div> <div>- Impressos: Emergência Social, Denúncia, Programa de Gestão da Conciliação, Descrição das Atividades a Integrar RA, Atividade Proposta a Integrar Plano de Atividades.</div> <div><a href="#">Plano Estratégico</a>; <a href="#">Plano de Atividades</a>; <a href="#">Relatório de Atividades</a>, <a href="#">Plano para a Igualdade IPVC</a></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |     |      |      |     |      |                                                                                                                     |     |
|                              | COOPERAÇÃO INTERNACIONAL (CIN)                                                   | <div>- Mapa de Processo: CIN</div> <div>- Procedimentos: Estágios Internacionais para Diplomados, Mobilidade de Docentes e Não Docentes, Mobilidade de Alunos, Estabelecimento de Parcerias, Mobilidade de Alunos em Espaço Lusófono.</div> <div>- 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.</div> <div>EACEA EC, Documentos da Agência Nacional <a href="http://internacional.ipvpc.pt/">http://internacional.ipvpc.pt/</a>, <a href="https://www.ipvpc.pt/internacional/video-de-apresentacao-2/">https://www.ipvpc.pt/internacional/video-de-apresentacao-2/</a>, <a href="https://academicos.ipvpc.pt/mobilidadenet/page?stage=browservalidator&amp;acknowledge=true">https://academicos.ipvpc.pt/mobilidadenet/page?stage=browservalidator&amp;acknowledge=true</a></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |     |      |      |     |      | (alojamento, alimentação e outros serviços como Centro Desportivo, Gabinete de Saúde)                               |     |
|                              | criação/ REESTRUTURAÇÃO DE CURSOS (CRC)                                          | <div>- Mapa de Processo: CRC</div> <div>- Procedimentos: Criação de Cursos, Reestruturação de Cursos, Suspensão ou Extinção de Cursos.</div> <div>- 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</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |     |      |      |     |      | (análise necessidades de serviços de apoio)                                                                         |     |
| FORMAÇÃO (FOR)               | (atividade de PGE, Modelo Pedagógico e avaliação de Oferta Formativa; DSD e CRC) | <div>- Mapa do Processo FOR</div> <div>- 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.</div> <div>- 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).</div> <div><a href="#">Plataforma Moodle</a>; <a href="#">on.ipvpc.pt</a> (atividade letiva, DSD), Manual da Plataforma da Distribuição de Serviço Docente. Planos de estudos dos cursos existentes ou propostos.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |     |      |      |     |      | Ligação a: Bolsas reprovação e impacto na Bolsa; Gab. Saúde e Equipas de Mentoria, Tutorias e Mediação de Abandono. |     |
| GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN) |                                                                                  | <div>- Mapa de Processo: GIN</div> <div>- Procedimentos: Gestão de Prestação de Serviços (PS), Gestão de Projetos Financiados, Regras práticas aplicação RPSP-IPVC (overheads).</div> <div>- Impressos: Inquérito Avaliação da Satisfação dos Parceiros nos PROJETOS liderados pelo IPVC, Ideia de Projeto Financiado, Informação de Encerramento, Proposta de Prestação de Serviços.</div> <div>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)) <a href="#">TECH-IPVC</a></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |     |      |      |     |      | (Interação com Gestão das UI que seguem procedimentos de FCT)                                                       |     |
| RECURSOS HUMANOS (RHU)       |                                                                                  | <div>- Mapa de Processo: RHU</div> <div>- Procedimentos/Instruções de Trabalho: Marcação e Gozo de Férias, Atribuição das Ajudas de Custo e TransporteAtribuição 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, 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.</div> <div>- 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, Teletrabalho, 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.</div> <div><a href="#">Manual de Acolhimento Colaboradores IPVC</a>, Manual de Funções <a href="https://www.ipvpc.pt/ipvpc/servicos/recursos-humanos/">https://www.ipvpc.pt/ipvpc/servicos/recursos-humanos/</a>; <a href="#">Guia Apoio/manual Utilizador-Bolsa Recrutamento</a></div> |     |     |      |      |     |      |                                                                                                                     |     |



**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)     |                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: ACA</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li>- Regulamento Pedagógicos específicos das Escolas com regras de Avaliação, transição e frequência, Despachos e ofícios DGES, <a href="https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/servicos-academicos-netp@">Portal de Serviços Académicos netP@</a>: <a href="https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/servicos-academicos-apresentacao/">https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/servicos-academicos-apresentacao/</a></li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |      |      |     |      |      | (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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: BIB</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li>- Regulamentos das Bibliotecas <a href="https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/bibliotecas/http://help.ipvc.pt/doku.php?id=b-on">https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/bibliotecas/http://help.ipvc.pt/doku.php?id=b-on</a></li></ul> |     |      |      |     |      |      |                                                                                                                                                                              |  |
|                      | EXPEDIENTE E ARQUIVO (EAR) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: EAR</li><li>- 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 Práticas do Atendimento - Adenda Inglês, Manual de Boas Práticas do Atendimento.</li><li>- Impressos: Registo de Consulta, Ficha de Arquivo, Bloco de Notas.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |      |      |     |      |      |                                                                                                                                                                              |  |



### 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-                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: ALI</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/alimentacao/">https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/alimentacao/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |      |      |     |      |      |     |
|                                | ALOJAMENTO (ALO)  | Ligação a ACA e BOL, GEI                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: ALO</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li>- Regulamento Interno das Residências; Preçário – Residências; <i>Tableau de bord</i></li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/alojamento/">https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/alojamento/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |      |      |     |      |      |     |
|                                | BOLSAS (BOL)      | Ligação com ACA e FOR (sucesso escolar e controlo da assiduidade) | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: BOL</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li>- 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.</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/bolsas-de-estudo/">https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/bolsas-de-estudo/</a></li></ul> |     |      |      |     |      |      |     |
|                                | CULTURA (CUL)     | Ligação com FOR e PIM                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: CUL</li><li>- Procedimentos/Instruções Trabalho: Manual de Funcionamento</li><li>- Impressos: Balanced Scorecard, Registo de Evento, Requisição de equipamento</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/oficina-cultural/">https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/oficina-cultural/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |      |      |     |      |      |     |
|                                | DESPORTO (DES)    | Ligação a GEI (segurança de Equip.; saúde utilizadores/as         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: DES</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/centro-desportivo/">https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/centro-desportivo/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |      |      |     |      |      |     |
| EMPREGO (EMP)                  |                   | Ligação CRC/GIN e FOR (RA,RAC; ACEF) e a GCI                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: EMP</li><li>- Procedimentos/Instruções de Trabalho: Gestão do E-mail do Emprego do IPVC, Gestão de ofertas de emprego/estágios na Plataforma de Emprego.</li><li>- 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.</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/gabinete-de-emprego/">https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos/gabinete-de-emprego/</a>, <a href="#">Portal Emprego IPVC</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |      |      |     |      |      |     |



## 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)                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo APR</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |      |      |     |      |      |     |
|                                                   | CONTABILIDADE E TESOURARIA (CTE)              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo CTE</li><li>- 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</li><li>- Esig-Educ, Processamento contabilístico de despesas relativas a deslocações, Controlo do Fundo de Maneio, Liquidação e Cobrança de Receita SAS.</li><li>- 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.</li><li>POC-Educação, Circulares da DGO/GEFCES, Lei do orçamento, Decreto-Lei de execução orçamental.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     |      |      |     |      |      |     |
|                                                   | PATRIMÓNIO (PAT)                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo PAT</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |     |      |      |     |      |      |     |
| GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (GSI)            | DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE (DSO)             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: DSO</li><li>- Procedimentos: Gestão de Tarefas e Versionamento de Código, Levantamento de Requisitos.</li><li>- Impressos: Especificação de Requisitos de Software.</li><li><a href="http://help.ipvc.pt/doku.php">http://help.ipvc.pt/doku.php</a>; <a href="https://on.ipvc.pt">https://on.ipvc.pt</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     |      |      |     |      |      |     |
|                                                   | GESTÃO DAS INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS (GIT) | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: GIT</li><li>- Procedimentos: Política de gestão de palavras-passe, Entrada e saída de elementos da comunidade académica, Serviço de apoio a utilizadores.</li><li>- 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |     |      |      |     |      |      |     |
| GESTÃO DOCUMENTAL (GDO)                           |                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo GDO</li><li>- 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.</li><li>- Impressos: Lista de Legislação e Avaliação Conformidade, Anexo I – Modelo do Mapa de Processo, Anexo III – Modelo de Procedimento.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |     |      |      |     |      |      |     |
| PROMOÇÃO E IMAGEM (PIM)                           |                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo – PIM</li><li>- Procedimento: Requisição</li><li><a href="https://on.ipvc.pt">https://on.ipvc.pt</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |     |      |      |     |      |      |     |
| GESTÃO DE EMPREITADAS E DE INFRA-ESTRUTURAS (GEI) |                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: GEI e Anexo I (tabelas de requisitos técnicos)</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul> |     |     |      |      |     |      |      |     |





## 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)                     |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: AMB</li><li>- 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.</li><li>- 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</li><li><a href="#">Campus Sustentável e Inclusivo</a>, <a href="#">Guia de boas práticas ambientais</a>, <a href="#">Relatório anual de encargos com energia e água</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |      |      |     |      |      |     |
| MOBILIDADE SUSTENTÁVEL (MSU)       |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: MSU</li><li>- Procedimentos/Instruções de Trabalho: Procedimento de pagamento, Procedimento de funcionamento.</li><li>- 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.</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/ipvc/sobre-o-ipvc/campi/campus-sustentavel-e-inclusivo/#text-2">https://www.ipvc.pt/ipvc/sobre-o-ipvc/campi/campus-sustentavel-e-inclusivo/#text-2</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |     |      |      |     |      |      |     |
| ACADEMIA SÉNIOR (ASE)              |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: ASE</li><li>- Impressos: Ficha de Inscrição, Folha de presença.</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/estudar/academia-senior/">https://www.ipvc.pt/estudar/academia-senior/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |     |      |      |     |      |      |     |
| ESCOLA INCLUSIVA (EIN)             |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: EIN</li><li>- Procedimentos: Aprendizagem em Serviço, Modelo de Governança, Carta de Princípios Orientadores do Programa Cooperação entre Pares.</li><li>- Impressos: Ficha de Projeto Externa, Ficha de Projeto Interna.</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/sobre-o-ipvc/campi/escola-inclusiva/">https://www.ipvc.pt/sas/sobre-o-ipvc/campi/escola-inclusiva/</a>, <a href="http://escolainclusiva.estq.ipvc.pt/">http://escolainclusiva.estq.ipvc.pt/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |     |      |      |     |      |      |     |
| SAÚDE (SAU)                        |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: SAU</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li><li><a href="https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/gabinete-de-saude-e-bem-estar/">https://www.ipvc.pt/sas/servicos-comunidade-ipvc/gabinete-de-saude-e-bem-estar/</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |     |      |      |     |      |      |     |
| LABORATÓRIOS (LAB)                 |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo: LAB</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |     |      |      |     |      |      |     |
| OBSERVATÓRIO (OBS)                 |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo - OBS</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     |      |      |     |      |      |     |
| GESTÃO E MELHORIA DO SISTEMA (GMS) |             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de Processo GMS;</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li><li>- Manual de Gestão: <a href="#">Sistema de Gestão IPVC</a>, <a href="#">PGRIC</a></li></ul> |     |     |      |      |     |      |      |     |

**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 ESTRATÉGIA 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    |      |     |      |        |
|                                           |                                                | 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 (EAR)                    | X   | X   | X   | X    | X    | X   | X    | x      |
| MEDIÇÃO, 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          |
| ALI      | 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          |
|          | Nível médio de satisfação - Bares                                                                   | ≥3,4 (escala 1 a 5)               | Anual          |
|          | Número de refeições servidas                                                                        | < 150 000 refeições               | Anual          |
| CUL      | Nível médio de satisfação com os visitantes da Oficina Cultural                                     | ≥ 3 (escala 1 a 5)                | Anual          |
|          | Número de exposições/eventos - ESA                                                                  | ≥ 3                               | Anual          |
|          | 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          |
|          | 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          |
| GSI      | 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                                                                                                                      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GEF      | 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                                                                                                                           |
|          | Prazo médio de cobrança de taxas e emolumentos                                                                            | -                                                           | Semestral                                                                                                                           |
| APR      | 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                                                                                                                           |
| CTE      | 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                                                                                                                           |
| 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<br>caso do IPVC e dos SAS,<br>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%                            |                                                              |
|          | 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                              |                                                              |
|          | m3 de água tratada / m3 de água não tratada                                                                                                   | 10%                            | Anual                                                        |
|          | 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%                            |                                                              |
|          | 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 <sub>2</sub> 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)<br><br>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)<br><br>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)<br>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)<br>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 26 • 2025.05.16



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                                |





# MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 26 • 2025.05.16



Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

| 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            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>1- Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade</b> - cultura de qualidade, apoiada numa política e objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis                                                                                           | <b>Estratégia institucional para a melhoria contínua</b> da qualidade e padrões de qualidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PGE                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Organização do SG</b> , (clareza das <b>responsabilidades</b> dos diferentes órgãos e <b>níveis de gestão</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PGE; GMS                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Envolvimento dos estudantes</b> e demais <b>partes interessadas (internas e externas)</b> 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, <b>acompanhamento e revisão da política</b> para a qualidade e tradução eficaz no SIGQ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PGE, GMS                     |
| <b>2 – Conceção e Aprovação da Oferta formativa</b><br><b>2.1</b> - 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<br>-Sistemas de <b>recolha e análise de informação</b> , incluindo o <i>feedback</i> proveniente de <b>antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos</b> relevantes, para servir de base à <b>tomada de decisões</b> quanto à <b>manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa</b>                                                                     | 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:<br>- A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação<br>- 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:<br>- A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação<br>- Contributo para a empregabilidade; - Preparação para a cidadania ativa; - O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;                                                                                                                                              | FOR, GIN, EMP, CUL, SAU, DES |
| <b>3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante:</b> - 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;<br>- 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 <b>resultados do ensino e aprendizagem</b> , o <b>envolvimento</b> de estudantes, docentes e outras partes interessadas relevantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CRC; FOR                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Garante que a <b>avaliação dos estudantes</b> é efetuada de acordo com <b>critérios, regulamentos e procedimentos</b> previamente definidos e <b>publicitados</b> , e que são <b>aplicados</b> de forma consistente                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FOR; ACA; PIM                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Define mecanismos para lidar com <b>reclamações e sugestões</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | GMS; EAR; GSI                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                              |



# MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 26 • 2025.05.16



Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

| Referencial A3ES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III. 1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Processos SG-IPVC                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação:</b> 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                                   |
| <b>5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos:</b><br>-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:<br>- Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;<br>- As novas necessidades da sociedade;<br>- A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;<br>- A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;<br>- As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;<br>- O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso. | CRC; FOR<br><br>OBS, GMS                   |
| <b>6 – ID / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível</b><br>- 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 <b>institucionalização e gestão da investigação</b><br>-Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface;<br>-Procedimentos e critérios para captação de financiamentos;<br>- Incentivos à produção científica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PGE; GIN<br><br>RHU                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Mecanismos de <b>articulação entre o ensino e a investigação</b> , designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CRC; FOR; GPR                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Mecanismos de <b>valorização económica do conhecimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PGE; GIN                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria:<br>- dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento;<br>- da produção científica, tecnológica e artística;<br>- dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | GIN, RHU, GEE<br>GIN, GMS, OBS<br>GIN, FOR |



# MANUAL de GESTÃO

Qualidade | Responsabilidade Social | Conciliação

edição 26 • 2025.05.16



Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

| Referencial A3ES                                                                                                                                                                                                                 | Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Processos SG-IPVC                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7 – Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade</b><br><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:<br>- À colaboração interinstitucional;<br>- À prestação de serviços ao exterior;<br>- À integração em projetos e parcerias nacionais;<br>- Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;<br><br>- À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida<br>- À ação cultural, desportiva e artística no exterior;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PGE; CIN, CRC, GIN, AMB, EIN<br>GIN<br>PE, GIN<br>GIN, GEF<br>FOR, SAS, PIM<br>ASE |
| <b>8 - Internacionalização:</b><br><i>- mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional</i>                                                                                          | No âmbito das políticas de internacionalização, a instituição definiu <b>procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional</b> , designadamente as relativas:<br>- À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação; - À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente;<br>- À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | CIN<br>CRC/ FOR/ACA<br><br>GIN                                                     |
| <b>9 - Recursos humanos-</b> assegurar que <b>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</b>            | - 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;<br>- 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.<br>Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal. Nesse sentido, a instituição:<br>- 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;<br>- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.     | RHU<br>FOR                                                                         |
| <b>10 - Recursos materiais e serviços</b>                                                                                                                                                                                        | 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;<br>- 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;<br>- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;<br>- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up. | GEI, GEI, LAB;<br>BIB; GSI, SAS, GEF, EIN, MSU, AMB                                |



| Referencial A3ES                                                                                                                                                                                                                                                    | Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Processos SG-IPVC                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>11 - Gestão da informação:</b><br><i>A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados</i>                                                                                                            | <p>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;</p> <p>- 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</p> <p>– 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;</p> <p>- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.</p>                                                   | <p>GSI, ACA, GMS, OBS</p> <p>CRC, FOR</p> |
| <b>12 - Informação pública:</b><br><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> | <p>- 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</p> | <p>GSI, PIM,</p>                          |



**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              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>1.1 POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE</b><br>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<br>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,<br>GEF               |
| <b>1.2 CRIAÇÃO E APROVAÇÃO DE PROGRAMAS (PLANOS)</b><br>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<br>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<br>FOR<br>CIN              |
| <b>1.3 APRENDIZAGEM, ENSINO E AVALIAÇÃO CENTRADA NO ESTUDANTE</b><br>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<br>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;<br>- 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,<br>LAB<br>GMS<br>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:<br>- Avaliadores estão familiarizados com métodos de avaliação, recebem apoio no desenvolvimento das competências nesta área; Os <b>critérios e métodos de avaliação e os critérios para calendarização são publicados com antecedência</b> ; 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<br>ACA                     |





| ESG                                                                                                                                                                                                                                                          | Subitem (CONTINUAÇÃO quadro A III.2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Processos SG-IPVC                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>1.4 ADMISSÃO, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO DOS ESTUDANTES</b><br>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.<br>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<br>ACA, CIN    |
|                                                                                                                                                                                                                                                              | Critérios, regulamentos e procedimentos de acesso, admissão implementados de forma consistente e clara.<br>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.<br>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                               |
| <b>1.5 PESSOAL DOCENTE</b><br>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.<br>A população estudantil diversificada e a maior ênfase nos resultados, exigem que o ensino e aprendizagem sejam centrados no estudante (1.3).<br>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<br>FOR, GSI                   |
| <b>1.6 RECURSOS DE APRENDIZAGEM E APOIO AOS ESTUDANTES</b><br>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.<br>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          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>1.7 GESTÃO DE INFORMAÇÃO</b><br>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<br>GMS<br>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<br>GMS, OBS            |
| <b>1.8 INFORMAÇÃO PÚBLICA</b><br>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<br>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<br>PIM, GSI<br>EMP     |
| <b>1.9 MONITORIZAÇÃO CONTINUA E REVISÃO PERIÓDICA dos PROGRAMAS</b>                                                                                                                               | 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<br>FOR                 |
| <b>1.10 GARANTIA DA QUALIDADE-AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA</b><br>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<br>CRC<br>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<br>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<br>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<br>GMS<br>FOR/CRC      |



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

| PROCESSOS SG-IPVC           |                                     |                                                                     |                |                                 |                           |             |                  |                                                   |                                      |                    |                                |                |                            |                                            |                                           |                            |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------|----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------|
| REQUISITOS<br>ISO 9001:2015 | PLANEAMENTO E<br>GESTÃO ESTRATÉGICA | criação e<br>REESTRUTURAÇÃO DE<br>COOPERAÇÃO<br>INTERNACIONAL (CIN) | FORMAÇÃO (FOR) | GESTÃO DA<br>INVESTIGAÇÃO (GIN) | RECURSOS HUMANOS<br>(RHU) | SAÚDE (SAU) | ACADÉMICOS (ACA) | SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL<br>(ALI, ALO, BOL, DES, CUL) | BIBLIOTECA E<br>EXPEDIENTE E ARQUIVO | LABORATÓRIOS (LAB) | GESTÃO DE<br>EMPREENHADAS E DE | AMBIENTE (AMB) | GESTÃO DOCUMENTAL<br>(GDO) | GESTÃO ECONÓMICO-<br>FINANCEIRA (APR, CTE, | GESTÃO DE SISTEMAS<br>DE INFORMAÇÃO (GSI) | PROMOÇÃO E IMAGEM<br>(PIM) | OBSERVATÓRIO (OBS) | GESTÃO E MELHORIA DO<br>SISTEMA (GMS) | MOBILIDADE<br>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<br>NP 4469:2019        | PLANEAMENTO E GESTÃO<br>ESTRATÉGICA (PGE) | criação e REESTRUTURAÇÃO<br>DE CURSOS (CRC) | COOPERAÇÃO INTERNACIONAL<br>(CIN) | FORMAÇÃO (FOR) | GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN) | RECURSOS HUMANOS (RHU) | SAÚDE (SAU) | ACADÉMICOS (ACA) | SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL (ALI,<br>ALO, BOL, DES, CUL) | BIBLIOTECA E EXPEDIENTE E<br>ARQUIVO (BIB, EAR) | LABORATÓRIOS (LAB) | GESTÃO DE EMPREITADAS E DE<br>INFRA-ESTRUTURAS | AMBIENTE (AMB) | GESTÃO DOCUMENTAL (GDO) | GESTÃO ECONÓMICO-<br>FINANCEIRA (APR, CTE, PAT) | GESTÃO DE SISTEMAS DE<br>INFORMAÇÃO | PROMOÇÃO E IMAGEM (PIM) | OBSERVATÓRIO (OBS) | GESTÃO E MELHORIA DO<br>SISTEMA (GMS) | MOBILIDADE SUSTENTÁVEL<br>(MSU) | ACADEMIA SÉNIOR (ASE) | ESCOLA INCLUSIVA (EIN) | EMPREGO (EMP) |
| <b>4. Contexto da Organização</b> |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 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             |
| <b>5. Liderança</b>               |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 5.1.                              | X                                         |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    | X                                     |                                 |                       |                        |               |
| 5.2.                              | X                                         |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    | X                                     |                                 |                       |                        |               |
| 5.3.                              | X                                         |                                             |                                   |                |                              | X                      |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| <b>6. Planeamento</b>             |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 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             |
| <b>7. Suporte</b>                 |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 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                                     |                                 |                       |                        |               |
| <b>8. Operacionalização</b>       |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 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                                     |                                 |                       |                        |               |
| <b>9. Avaliação do Desempenho</b> |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 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             |
| <b>10. Melhoria</b>               |                                           |                                             |                                   |                |                              |                        |             |                  |                                                   |                                                 |                    |                                                |                |                         |                                                 |                                     |                         |                    |                                       |                                 |                       |                        |               |
| 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<br>NP 4552:2022 | PLANEAMENTO E GESTÃO<br>ESTRATÉGICA (PGE) | criação e REESTRUTURAÇÃO<br>DE CURSOS (CRC) | COOPERAÇÃO INTERNACIONAL<br>(CIN) | FORMAÇÃO (FOR) | GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO (GIN) | RECURSOS HUMANOS (RHU) | SAÚDE (SAU) | ACADÉMICOS (ACA) | SERVIÇOS AÇÃO SOCIAL (ALI,<br>ALO, BOL, DES,CUL) | BIBLIOTECA E EXPEDIENTE E<br>ARQUIVO (BIB, EAR) | LABORATÓRIOS (LAB) | GESTÃO DE EMPREITADAS E DE<br>INFRA-ESTRUTURAS | AMBIENTE(AMB) | GESTÃO DOCUMENTAL (GDO) | GESTÃO ECONÓMICO-<br>FINANCEIRA (APR, CTE, PAT) | GESTÃO DE SISTEMAS DE<br>INFORMAÇÃO | PROMOÇÃO E IMAGEM PIM) | OBSERVATÓRIO (OBS) | GESTÃO E MELHORIA DO<br>SISTEMA (GMS) | MOBILIDADE SUSTENTÁVEL<br>(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 26 • 2025.05.16

**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](mailto:geral@ipvc.pt) | [www.ipvc.pt](http://www.ipvc.pt)