



Instituto Superior de Contabilidade e Administração

Politécnico de Coimbra

ISCAC | 2021

Kessy Djony de Pina Araújo Alves

Sistema de Gestão da Qualidade da ESTeSC e o Processo de Avaliação Externa A3ES



**Instituto Superior
de Contabilidade
e Administração**

Politécnico de Coimbra

Kessy Djony de Pina Araújo Alves

Relatório de Estágio no Gabinete de Planeamento, Qualidade e Acreditação da ESTeSC

Sistema de Gestão da Qualidade e o Processo de Avaliação Externa - A3ES

Coimbra, março de 2022



**Instituto Superior
de Contabilidade
e Administração**

Politécnico de Coimbra

Kessy Djony de Pina Araújo Alves

**Relatório de Estágio no Gabinete de Planeamento,
Qualidade e Acreditação da ESTeSC**

**Sistema de Gestão da Qualidade e o Processo de
Avaliação Externa - A3ES**

Relatório de estágio submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Auditoria Empresarial e Pública** realizado sob a Orientação da Professora Maria Georgina da Costa Tamborino Morais e Supervisão da Técnica Superior Margarida Maria Ramos Dias.

Coimbra, março de 2022

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser o autor deste relatório de estágio, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação do presente relatório de estágio.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho com muito amor e gratidão ao meu Pai, Inácio. Todas as minhas conquistas serão dedicadas a ti, serás sempre o meu exemplo.

AGRADECIMENTOS

Um trabalho de mestrado trata-se de um longo caminho, que contém inúmeros desafios, alegrias, dúvidas, tristezas, mas acima de tudo tem uma capacidade de superação por parte do investigador. Apesar do trabalho ser solitário, ao longo desta etapa privamos com pessoas que nos vão ajudando a trilhar o nosso caminho e a seguir no rumo certo. Toda esta caminhada só foi possível com o apoio, entendimento e colaboração de diversas pessoas.

À minha Orientadora, Professora Maria Georgina da Costa Tamborino Morais, o meu primeiro agradecimento pela enorme dedicação, disponibilidade prestada e por todo o contributo para o enriquecimento deste relatório de estágio.

À Comunidade ESTeSC, por permitir que a realização deste estágio fosse possível e me ter proporcionado a minha primeira experiência com o mundo do trabalho. Um agradecimento especial, à Técnica Superior Margarida Maria Ramos Dias, por me ter supervisionado e acompanhado ao longo do estágio, pelas instruções, pelo tempo dispensado, pela motivação constante e por todas as opiniões que me deu. E ainda, a todos os colaboradores que me acolheram de braços abertos, me ajudaram sempre que necessário e me fizeram sentir parte da instituição.

Aos meus pais, Inácio e Leonilde, e às minhas irmãs, não existem palavras para vos agradecer. Obrigado por tudo o que fazem por mim, são sem dúvida os pilares da minha vida. À minha madrinha, Sara e aos meus primos Amacy e Loleny, pela companhia, auxílio e por nunca me deixarem faltar nada durante este percurso académico longe dos meus entes e terra querida.

Por último, a todos os meus amigos, colegas de curso, família e a todos aqueles que privaram comigo durante a elaboração do relatório.

A todos vós, muito obrigado.

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo expor as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio Curricular do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, administrado no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra. O Estágio Curricular foi realizado no Gabinete de Planeamento, Qualidade e Acreditação da ESTeSC e teve como objetivo principal desenvolver atividades no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade e em particular no âmbito do processo de gestão de auditorias e outros mecanismos de garantia de qualidade.

A metodologia utilizada consistiu na aplicação prática dos conceitos e da aprendizagem em contexto real do trabalho (conhecimentos teóricos e práticos), a fim de compreender o enquadramento legal e a legislação de suporte aplicada no âmbito do Sistema Interno de Gestão da Qualidade/ Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (SIGQ/ ESTESC).

De facto, e como poderemos comprovar de seguida, a qualidade tem vindo a assumir uma condição essencial com uma importância crescente nas organizações. Se uma organização tiver carência de qualidade, provavelmente não conseguirá sobreviver.

As questões da qualidade revelam-se cada vez mais importantes e, como tal, este trabalho revela-se contributivo para o estudo mais aprofundado do tema, bem como se revela essencial a análise das suas diversas contribuições aos mais diversos níveis da “saúde organizacional”.

Palavras-chave: Qualidade, Sistema Interno de Garantia da Qualidade, Acreditação do Ensino Superior

ABSTRACT

This report aims to expose the activities developed during the Curriculum internship of the master's degree in Corporate and Public Audit, administered at the Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra. The Curriculum Internship was held at ESTeSC Planning and Quality Office and its main objective was to develop activities within the scope of the Internal Quality Assurance System and with the scope of the management process of internal audits and other quality assurance mechanisms.

The methodology used consisted in the practical application of concepts and learning in a real work context (theoretical and practical knowledge) to understand the legal framework and supporting legislation applied to the Internal Quality Management System/ Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (SIGQ/ ESTESC).

In fact, and as we will see below, quality has been assuming an essential condition with increasing importance in organizations. If an organization lacks quality, it probably won't be able to survive.

Quality issues are becoming increasingly important and, as such, this work reveals itself to contribute to a deeper study of the subject, as well as the analysis of its various contributions to the most diverse levels of “organizational health”

Keywords: Quality, Internal Quality Assurance System, Accreditation of Higher Education

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - REVISÃO DA LITERATURA	3
1.1 <i>Sistema de Gestão da Qualidade</i>	3
1.2 <i>Cultura da qualidade e a sua importância na Instituição</i>	4
1.3 <i>Ciclo PDCA no Sistema Interno da Garantia da Qualidade</i>	5
1.4 <i>Enquadramento legal do Sistema de Gestão da Qualidade no Instituto do Ensino Superior</i>	7
1.5 <i>Processo Bolonha</i>	9
1.6 <i>Enquadramento teórico da auditoria na perspectiva do sistema da garantia da qualidade</i>	11
1.6.1 <i>A Certificação ISO 9001 – Sistema Gestão da Qualidade</i>	13
1.6.2 <i>Vantagem para a organização</i>	14
1.7 <i>SIGQ – Sistema Interno de Garantia de Qualidade do IPC</i>	16
1.7.1 <i>Indicadores do SIGQ MP_06 - Recursos Humanos</i>	17
1.7.2 <i>Objetivos do SIGQ do IPC</i>	18
1.7.3 <i>Estrutura de competências SIGQ</i>	18
1.7.4 <i>Estrutura de documental SIGQ</i>	19
2. PROCESSO DE AVALIAÇÃO EXTERNA - A3ES	21
2.1 <i>Enquadramento legal</i>	21
2.2 <i>Missão/ Funções</i>	22
2.3 <i>Objetivos</i>	22
2.4 <i>Plano Estratégico 2021-2024 e plano atividades para 2021</i>	23
2.4.1 <i>Definição de estratégia da Agência para 2021-2024</i>	23
2.4.2 <i>Organização de planos de atividades para 2021</i>	25
2.4.2.1 <i>Avaliações e Acreditações de ciclos de estudo e de sistemas internos de garantia de qualidade</i>	25

2.5	<i>Política da A3ES para a Qualidade</i>	27
2.6	<i>Estrutura Organizacional</i>	28
2.7	<i>Os referenciais da A3ES</i>	29
2.8	<i>Avaliação – Acreditação e Certificação</i>	31
2.8.1	<i>Avaliação</i>	33
2.8.1.1	<i>Avaliação Institucional - IPC – Instituto Politécnico de Coimbra</i>	35
2.8.2	<i>Acreditação de CE</i>	36
3.	CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA - ESTeSC	40
3.1	<i>Missão</i>	41
3.2	<i>Visão</i>	41
3.3	<i>Estrutura orgânica</i>	42
3.3.1	<i>Serviços e unidades funcionais</i>	42
3.3.2	<i>Alunos</i>	43
3.3.3	<i>Docentes</i>	43
3.4	<i>Oferta formativa</i>	44
3.4.1	<i>1.º Ciclos de Estudos</i>	44
3.4.2	<i>2.º Ciclos de Estudos</i>	44
3.4.3	<i>Pós-graduações</i>	44
4.	ATIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DO SIGQ	46
4.1	<i>Caracterização do Gabinete Planeamento, Qualidade e Acreditação/ ESTeSC</i> 46	
4.2	<i>Revisão literária (legislação, normas, padrões e recomendações internacionais e nacionais aplicada no SIGQ-IPC)</i>	47
4.3	<i>Acompanhamento e observação dos Macroprocessos</i>	48
4.4	<i>Criação e atualização de Modelos do SIGQ na ESTeSC</i>	49
4.5	<i>Criação e atualização de Procedimentos_ESTeSC</i>	50
4.6	<i>Participação nas Auditorias Internas ao SIGQ nas UO do IPC - 2021 - MP_06 – Recursos Humanos</i>	50

<i>4.7 Participação no IV Congresso Internacional Desafios da Qualidade em Instituições de Ensino Superior</i>	57
<i>4.8 Realização da Avaliação da ação de formação interna_ESTeSC</i>	58
4.8.1 Enquadramento	58
4.8.2 Resultados dos questionários	60
<i>4.9 Avaliação de CE em funcionamento na ESTeSC (ACEF)</i>	62
<i>4.10 Criação de um Novo Ciclo de Estudos na ESTeSC (NCE)</i>	64
<i>4.11 Limitações no âmbito da Qualidade na Instituição - ESTeSC</i>	67
CONCLUSÃO	69
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
APÊNDICES	77
<i>APÊNDICE 1. Guião de entrevista - sensibilização da qualidade a docentes e não docentes da ESTeSC</i>	78
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PDCA.....	6
Figura 2. Representação da estrutura desta Norma Internacional no ciclo PDCA.....	7
Figura 3. Estrutura de competências.....	19
Figura 4. Estrutura Organizacional A3ES	28
Figura 5. Processo de Acreditação e Avaliação das IES	32
Figura 6. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC).....	41
Figura 7. Evolução dos alunos nos últimos 5 anos na ESTeSC	43
Figura 8. Evolução dos docentes nos últimos 5 anos na ESTeSC.....	43

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Estrutura documental do SIGQ.....	20
Tabela 2. Diplomas Legais – Ensino Superior e A3ES	21
Tabela 3. Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF)	26
Tabela 4. Processos Especiais de Renovação da Acreditação (PERA)	26
Tabela 5. Avaliação de Novos Ciclos de Estudos (NCE).....	26
Tabela 6. Comparação entre os Macroprocessos do SIGQ do IPC segundo os Referenciais da A3ES	29
Tabela 7. Elementos avaliados pela Comissão de Avaliação Externa, de acordo com o regulamento 392/2013	34
Tabela 8. Elementos para o pedido de Acreditação de acordo com Regulamento n.º 392/2013	39
Tabela 9. Número de funcionários dos serviços e unidades funcionais	42
Tabela 10. Cronograma do Estágio.....	46
Tabela 11. Legislação, normas, padrões e recomendações internacionais e nacionais aplicada na SIGQ-IPC	47
Tabela 12. Proposta de ações de melhoria.....	51
Tabela 13. Descrição das constatações.	52
Tabela 14. Descrição das constatações IIA	53
Tabela 15. Descrição das constatações ESAC/ ESTGOH.....	53
Tabela 16. Fatores Externos, análise SWOT para o desempenho do MP 06	55
Tabela 17. Fatores Internos, análise SWOT para o desempenho do MP 06.....	56
Tabela 18. Nº total de respostas	59
Tabela 19. Análise SWOT da Formação/Sensibilização da Qualidade ESTeSC	60

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

ACEF – Acreditação/Avaliação de Ciclo de Estudos em Funcionamento

AGC – Área de Gestão de Cursos

CA – Conselho Administração

CAE – Comissão de Avaliação Externa

CE – Ciclo de Estudos

CINEP – Centro de Inovação e Estudo da Pedagogia no Ensino Superior

DGA – Departamento de Gestão Académica

DGES – Direção Geral do Ensino Superior

ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education

ESAC – Escola Superior Agraria de Coimbra

ESG – European Higher Education Area

ESTeSC – Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra

ESTGOH – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital

EUA- *European University Association*

GP – Gestor do Procedimento

GP – Gestor do Procedimento

GPQA- Gabinete do Planeamento e da Qualidade e Acreditação

IES – Instituições de Ensino Superior

IIA – Instituto de Investigação Aplicada

INOVIPC – Centro de Formação do Instituto Politécnico de Coimbra

IPC – Instituto Politécnico de Coimbra

ISCAC – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

MP – Macroprocesso

NCE – Novo Ciclo de Estudos

PAPCEF – Pedido de Acreditação Preliminar de Ciclo de Estudos em Funcionamento

PAPNCE – Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos

PEP – Pessoa Encarregada do Pedido

PERA – Processo Especial de Renovação de Acreditação

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RIES – Responsável da Instituição de Ensino Superior

RUO – Responsável de Unidade Orgânica

SC – Serviços Centrais

SIA3ES – Sistema de Informação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

SIADAP3 – Sistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores

SIGQ – Sistema Interno da Gestão da Qualidade

SPQ – Sistema Português da Qualidade SPQ

UO – Unidade Orgânica

UOE – Unidade Orgânica de Ensino

INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio curricular foi elaborado com vista à obtenção do grau de mestre em Auditoria Empresarial e Pública, ramo de Conformidade do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC).

Optei por realizar estágio curricular, em detrimento das opções de realização de dissertação ou projeto de conclusão de curso, por julgar ser a opção mais adequada e vantajosa, tendo em conta que não tinha experiência profissional. Esta modalidade ambicionou, assim, simultaneamente colocar prática e expandir os conhecimentos adquiridos através de atividade em contexto real de trabalho.

A qualidade tem vindo a assumir uma condição essencial em cada organização com cada vez mais importância em vários aspetos – não só os económicos, mas também os de bem-estar individual e social e de sustentabilidade. Atualmente, a existência da Qualidade é indiscutível, porque, sem ela, a organização não sobrevive. Ela é global e, na verdade, não se trata já de convicções acerca de filosofias de gestão, mas sim de ação em antecipação, porque, de facto, está em causa a sustentabilidade das organizações e o foco destas deve ser colocado muito para além dos resultados financeiros e da simples conformidade final dos produtos e/ou serviços. O risco de trabalho incorreto, do aparecimento de falhas, etc., tem sido preocupação dominante desde tempos muito recuados (Santos, 2008).

A abordagem principal deste trabalho centra-se nos processos de garantia e avaliação e acreditação. Em primeiro lugar, é crucial diferenciar estes dois conceitos: garantia de qualidade e avaliação/acreditação. Apesar de materializarem um processo global, estes são distintos e desempenham papéis diferentes. A maneira como são vistos difere da maneira como os sujeitos olham para eles.

Para a Agência de Avaliação e Acreditação Ensino Superior (A3ES), agência portuguesa que tem como função, entre outras, é regular e avaliar o funcionamento dos ciclos de estudo para garantir a qualidade do ensino das instituições de Ensino Superior integra na sua avaliação/acreditação e garantia da qualidade conceitos gerais, abstratos e muito abrangentes, integrados num só processo, numa perspetiva de uma só e mesma conceptualidade. A posição das IES, nomeadamente a do IPC/ESTeSC, tem como propósito avaliar e preencher cada área que em abstrato e aprioristicamente foi mapeada pela A3ES evidenciando que, apesar de pertencerem a um todo, cada um dos processos

ou cada uma das áreas ou fases de cada processo, são diversos e muito diferenciados quer nos conteúdos como nos momentos, funções e objetivos, ganhando os conceitos contornos de objetividade que em enjunos diferentes são escrutinados, ainda que em alguns casos possam ser simultâneos.

A agência A3ES é uma fundação de caráter privado que não recebe financiamento do Estado e que subsiste à custa dos pagamentos que as instituições fazem para terem os seus cursos acreditados. Por lei, a agência tem competência para avaliar e acreditar todos os cursos e todas as instituições em Portugal. Nenhum novo curso pode entrar em funcionamento sem uma avaliação prévia, e nenhum curso pode funcionar sem estar avaliado. Depois, a agência é totalmente independente do governo. Sendo uma fundação de caráter privado, tem um conselho de curadores, cinco pessoas, que são personalidades conhecidas pela sociedade, e esse conselho de curadores nomeia o conselho de administração por um período de quatro anos (Guerra, 2020).

Este relatório encontra-se estruturado em seis secções:

1. Introdução: onde se encontram descritos os objetivos e a estrutura deste trabalho.
2. Sistema de Gestão da Qualidade - Revisão da Literatura: em que são apresentadas uma breve contextualização histórica e uma abordagem geral para demonstrar de que forma está o IPC/ESTeSC a promover esta garantia da qualidade e a seguir as exigências das agências nacionais e internacionais.
3. Caracterização da Entidade Acolhedora: apresentação do local onde o estágio foi realizado (ESTeSC).
4. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES): em primeiro lugar é explicado o surgimento desta Agência, bem como os seus órgãos e funcionamento, os objetivos traçados, o plano estratégico e o plano de atividades. Em segundo lugar, todos os procedimentos inerentes aos processos de avaliação e acreditação das instituições e seus ciclos de estudo serão devidamente explicitados.
5. Atividades desenvolvidas no âmbito Sistema Interno da Garantia da qualidade (SIGQ - ESTeSC): demonstra o trabalho desenvolvido durante a realização do estágio.
6. Conclusão: onde é apresentada uma síntese de todo o trabalho desenvolvido.

1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - REVISÃO DA LITERATURA

1.1 Sistema de Gestão da Qualidade

“Por vezes, o termo sistema de gestão é utilizado com diferentes significados. Por exemplo é usado para descrever o sistema de autoridade e responsabilidade, ou para identificar estilos de gestão (gestão convencional, gestão moderna)”, (Pires, 2007:35).

Segundo Pires (2007:35), o sistema da qualidade “é o conjunto das medidas organizacionais capazes de transmitirem a máxima confiança de que um determinado nível de qualidade aceitável está sendo alcançado ao mínimo custo.”

Já o autor Pinto (2010) relata que o sistema de gestão da qualidade “é entendido como a filosofia e prática de gestão que se traduz no envolvimento de todos os que trabalham na organização num processo de cooperação que se concretize no fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes.”

A definição do âmbito do SGQ de uma organização é uma etapa importante do processo de Certificação, uma vez que irá definir quais são os processos e as atividades da organização que irão ser incluídos no processo de certificação. Nesse sentido é importante que essa definição seja feita numa etapa inicial do processo de certificação. O referencial normativo NP EN ISO 9001:2015 deixa alguns pontos importantes que se devem ter em conta nesta fase do processo, tais como: i) as questões internas e externas que sejam relevantes para o propósito e a orientação estratégica da organização, as quais afetam a sua capacidade para atingir os resultados pretendidos; ii) os requisitos das partes interessadas; iii) tipos de produtos e de serviços abrangidos. Estes pontos são muito importantes e auxiliam na tomada de decisão (Amaral, 2018).

Para além dos produtos e serviços fornecidos pelas organizações, deve ser tido em consideração o contexto da organização, tendo em conta os pontos fortes e os pontos fracos, bem como as ameaças e oportunidades às quais se encontra exposta a organização. Outro ponto que não deve ser descurado na definição do âmbito do SGQ são as necessidades e expectativas das partes interessadas, uma vez que é importante que na implementação do SGQ se tenha em consideração as mesmas, visto que, de uma forma ou outra, elas irão ter impacto no futuro (Amaral, 2018).

A organização deve apresentar uma justificação para qualquer requisito da norma que determine não ser aplicável no âmbito do respetivo SGQ, o âmbito do SGQ da organização deve ser disponibilizado e mantido como informação documentada (Amaral, 2018).

1.2 Cultura da qualidade e a sua importância na Instituição

“A primeira razão para a criação de uma empresa tem a ver com a constatação de que existem consumidores com necessidades não satisfeitas ou não completamente satisfeitas. Então, o fornecimento de produtos com qualidade (capazes de satisfazer as necessidades) é uma função intrínseca da empresa. A qualidade surgindo como a razão de ser da empresa, não é uma função de alguém de dentro da empresa, mas sim de toda a gente. Por um lado, porque muitas pessoas e funções dentro da empresa podem afetar a qualidade do produto final (conceção, aprovisionamento, produção...), mas por outro lado, porque a forma como o consumidor entende a qualidade é influenciada por muitos fatores (prazo de entrega, distribuição, embalagem, assistência...). A própria empresa pode ser vista com um conjunto de departamentos prestando serviços uns aos outros. Então, se assim é, o serviço pode ser especificado, avaliado e controlado” (Pires,2012:67).

De acordo com Pires (2012:67), “para que a qualidade intervenha em todo o ciclo do produto e envolva todas as pessoas é necessário criar uma cultura de empresa que não só o permita, mas que o incentive. A cultura é um conjunto indissociável de dois sistemas nunca totalmente integrados: Sistema de crenças e valores e de normas de vivência. No interior de uma empresa existem sempre vários sistemas de crenças e valores e, portanto, várias culturas. A qualidade total pode ser vista como a cultura da empresa que permite fornecer produtos e serviços capazes de satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes. De uma forma simplificada podemos identificar cinco grandes princípios na cultura de uma empresa caracterizada pela qualidade total: Empenho da gestão de topo, objetivos de satisfação do cliente, processo contínuo de melhorias, qualidade entendida como um problema de toda a gente, gestão dos resultados económicos da qualidade”.

Segundo Surssock, (2007), citado por Cavaco, (2011), conforme o Princípio da Autonomia, cada instituição tem a responsabilidade de certificar e promover os sistemas de acreditação da qualidade nacionais. Como tal, existe a necessidade de melhorar a gestão e a liderança estratégica, cultivando uma cultura da qualidade, que possa justificar o aumento da autonomia das instituições e a sua credibilidade. Ao nível institucional, o

Projecto Cultura da Qualidade, financiado pelo Programa Sócrates, foi uma das respostas da European University Association (EUA) a esta necessidade. Segundo as considerações de Andrée Sursock, em *The Quality Assurance System for Higher Education at European and National Level* (2007), em termos de cultura, o que se pretende é a partilha de valores e atitudes, o que implica investir numa comunidade universitária reforçada por funcionários e esquemas de desenvolvimento. Cada instituição responsabiliza-se por organizar a sua revisão interna, estabelecendo um equilíbrio entre os seus objectivos e valores académicos/organizacionais próprios e os requisitos nacionais.

As principais vantagens com a implementação da “cultura da qualidade” são:

- ✓ Verificam-se aumentos de produtividade – a equipa vai trabalhar como um todo para alcançar resultados cada vez melhores e evita erros e repetição de tarefas;
- ✓ Experiência do cliente melhorada – investir na satisfação do cliente torna a qualidade mais satisfatória, dado que o mesmo reconhecerá esse feito da organização;
- ✓ Equipa unida e com objetivos comuns e alinhados.

1.3 Ciclo PDCA no Sistema Interno da Garantia da Qualidade

Segundo Pinto & Soares (2018:24), “o ciclo PDCA consiste numa metodologia que potencia a melhoria contínua, e desenvolve-se em 4 fases, podendo ser aplicada a cada processo e a todo o sistema”:

- P (Plan) – Planear: estabelecer os objetivos e processos para obter resultados de acordo com os requisitos do cliente e regulamentares aplicáveis, bem como, com as políticas da organização;
- D (Do) - Executar: implementar o que foi planeado.
- C (Check) - Verificar: monitorizar e medir processos e produto/serviço face às políticas, objetivos e requisitos para produto/serviço e reportar os resultados
- A (Act) - Atuar: empreender ações para melhoria contínua do desempenho, incluindo a revisão de todo o sistema para determinar que este funciona, está atualizado e é adequado.

A filosofia do ciclo PDCA, popularizado por Deming, é utilizar a aprendizagem de um ciclo para aprimorar e ajustar expectativas para ciclo seguinte. Este ciclo repete-se de forma permanente, conforme apresentado na figura 1.



Figura 1. Ciclo PDCA

Fonte: Adaptado Pinto, A & Soares, I (2018). Sistemas de Gestão da Qualidade

De acordo com o NP EN ISO 9001:2015, “esta norma fomenta a adoção de uma abordagem por processos ao desenvolver, implementar e melhorar a eficácia de um sistema de gestão da qualidade, para aumentar a satisfação do cliente, ao satisfazer os seus requisitos. A abordagem por processos envolve a definição e a gestão sistemáticas dos processos e das suas interações, de forma a obter os resultados pretendidos de acordo com a política da qualidade e a orientação estratégica da organização. Os processos e o sistema podem ser geridos como um todo utilizando o ciclo PDCA”.

O ciclo PDCA pode ser aplicado a todos os processos e ao sistema de gestão da qualidade como um todo. A Figura 2 representa como podem ser agrupadas as secções 4 a 10 por referência ao ciclo PDCA.

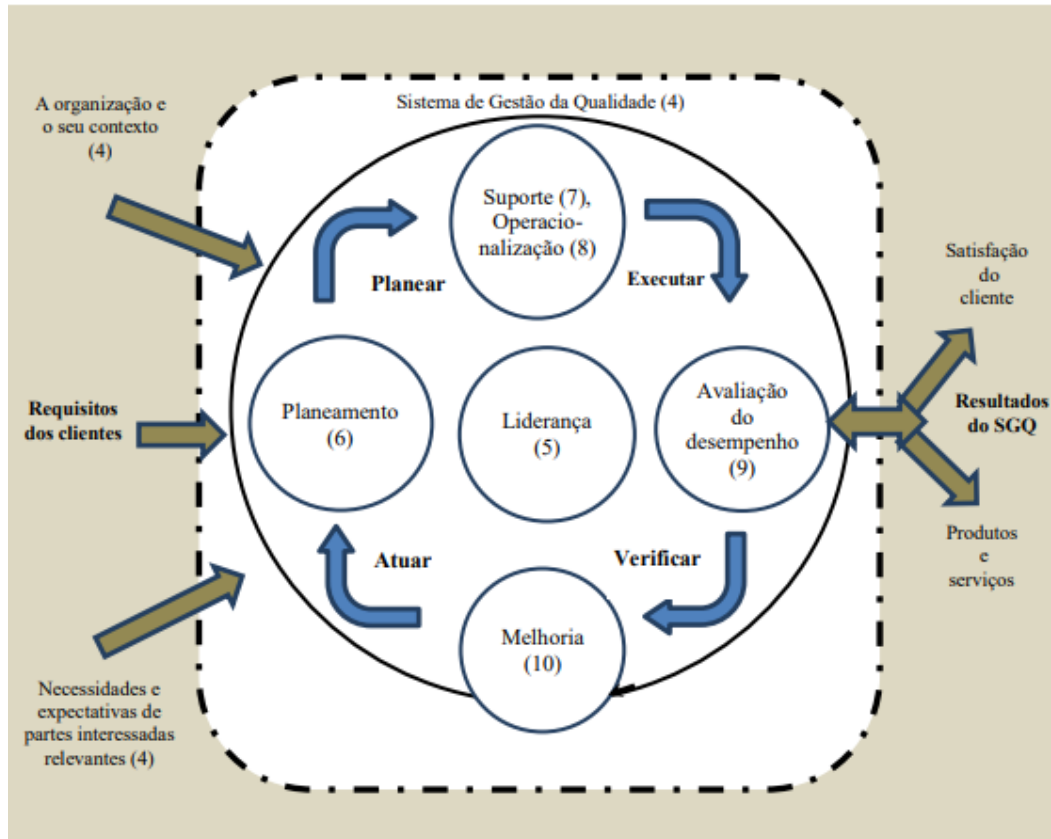


Figura 2. Representação da estrutura desta Norma Internacional no ciclo PDCA

Fonte: Adaptado EN NP ISO 9001:2015

1.4 Enquadramento legal do Sistema de Gestão da Qualidade no Instituto do Ensino Superior

Em 2007, o sistema de avaliação do ensino superior português sofreu alterações profundas, no seguimento de avaliações e recomendações feitas por organizações internacionais, tais como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e a Associação Europeia para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ENQA) (Neave & Amaral, 2012). Após estas avaliações, novos diplomas legais foram aprovados e publicados, os quais introduziram mudanças significativas nas estruturas de avaliação institucional e na organização interna do ensino superior e do seu sistema de avaliação da qualidade. Estes diplomas incluem um novo enquadramento legal para todas as instituições de ensino superior (Lei 62/2007,10.09., usualmente conhecida como RJIES), uma nova lei de avaliação da qualidade (Lei 38/2007,16.08.), a criação de uma nova agência, a A3ES, responsável pela avaliação e acreditação das instituições de

ensino superior e dos seus ciclos de estudo (Decreto-Lei 369/2007, 05.11.) e novos regulamentos relativos à profissão académica.

A revisão da legislação tornou também clara a separação de papéis em termos das questões da qualidade: o Estado tem o poder para exigir responsabilidade das instituições relativamente à sua qualidade, mas cabe a estas serem responsáveis pela garantia da mesma, nomeadamente através do desenvolvimento de sistemas internos de garantia da qualidade. Em simultâneo, o anterior sistema externo de garantia da qualidade foi desmantelado, com a substituição do antigo sistema, da responsabilidade das próprias instituições e focado na melhoria da qualidade, por um sistema mais direcionado para a responsabilização e prestação de contas por parte das instituições, baseado na acreditação dos ciclos de estudo.

Esta alteração, como foi referido, resultou na criação da A3ES – que é independente tanto do Governo, como das instituições – tal como exigido pelas European Higher Education Area (ESG) (ENQA, 2009). A A3ES desenhou um novo sistema de garantia externa da qualidade, baseado na acreditação de ciclos de estudo, tendo submetido a acreditação todos os ciclos em funcionamento no país.

De algum modo, a lógica por detrás do pacote legislativo dos últimos anos parece ser a de dar às instituições mais autonomia, de modo que desenvolvam as capacidades necessárias para se autogerirem – nomeadamente, ao nível da sua qualidade. O Estado, através das suas agências, irá depois exigir responsabilidades (Sarrico, 2010; Rosa & Sarrico, 2012).

De acordo com Amaral *et al.* (2013), a implementação de sistemas internos de garantia da qualidade baseia-se na ideia de que as instituições devem ser as principais e primeiras responsáveis pela sua própria qualidade. Mas estarão as IES preparadas para este desafio? Serão elas capazes de desenvolver uma cultura de qualidade e de criar sistemas eficazes de garantia da sua qualidade, de maneira a convencer a sociedade de que efetivamente assumiram a qualidade como sua responsabilidade.

A educação constitui o setor mais determinante para futuro de uma sociedade. Esta importância aumenta com o nível de desenvolvimento do país ou da região, nomeadamente porque a competitividade exige níveis de qualificação mais elevados, que não são possíveis de alcançar sem que os sistemas de ensino-aprendizagem obtenham a eficácia de satisfazerem as necessidades da comunidade em quantidade e em qualidade

das suas saídas, a preços relacionados de forma adequada com os recursos afetos (Pires, 2019).

Atualmente as IES, nomeadamente as portuguesas, defrontam-se com um novo contexto de atuação, caracterizado por: (1) uma lógica de mercado onde é evidente a preocupação com a melhoria do desempenho, tendo em vista um melhor posicionamento estratégico e concorrencial; (2) um mercado a nível europeu e mundial onde as fronteiras físicas deixaram definitivamente de ser limites de atuação, assumindo-se a mobilidade nacional e internacional como um dos pilares de desenvolvimento; (3) novos modelos de gestão orientados para eficiência e eficácia, onde a gestão de recursos e a qualidade assumem especial relevância; (4) uma nova filosofia de regulação onde os novos processos de acreditação, ao nível das instituições, assumem um papel central (Pires, 2019).

1.5 Processo Bolonha

Segundo o Decreto-Lei n.º 107/2008 de 25 de junho, o Processo de Bolonha, que se assume como o movimento europeu de modernização do Ensino Superior, é, naturalmente, um dos principais responsáveis por este novo contexto, proporcionando novas perspetivas para as metodologias e práticas pedagógicas, cada vez mais centradas no estudante, no estudo autónomo, na capacidade de investigação e no estudo acompanhado, consubstanciando “a transição de um sistema de ensino baseado na transmissão de conhecimentos para um sistema baseado no desenvolvimento das competências dos estudantes, em que as componentes de trabalho experimental ou de projeto, entre outras, e a aquisição de competências transversais devem desempenhar um papel decisivo”.

O Processo de Bolonha deu um grande impulso ao estabelecimento de um quadro comum de referência para a garantia da qualidade – ideia esta referida explicitamente, pela primeira vez, no Comunicado de Praga, em 2001. Na reunião de Berlim, em 2003, é reassumida a necessidade de desenvolvimento de critérios e metodologias de garantia da qualidade mutuamente partilhados, sendo estabelecidos alguns parâmetros a serem incluídos, durante os dois anos imediatos, nos sistemas nacionais de garantia da qualidade. Mais relevante ainda para a presente discussão, o Comunicado de Berlim mandata a ENQA para, através dos seus associados e em cooperação com os restantes parceiros do Grupo E45, preparar um conjunto de padrões, procedimentos e orientações

sobre a garantia da qualidade comumente aceites e ainda para explorar vias para assegurar um sistema adequado de *peer review* para as Agências de avaliação e/ou acreditação. Assim nasceu a ideia dos padrões europeus para a garantia da qualidade, que se viria a traduzir no documento *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the ESG* adotado na reunião ministerial de Bergen, em 2005, e que constitui o principal referencial para os sistemas de garantia da qualidade, incluindo a organização e funcionamento das próprias Agências.

Estas novas perspectivas são consideradas, de uma forma generalizada, de difícil implementação, sendo aliás muitos aqueles que subscrevem a afirmação de que é «sempre difícil mudar as pessoas e as instituições. Tais mudanças para serem profundas e significativas, requerem recursos financeiros e humanos, e requerem tempo para serem interiorizadas na cultura e na prática institucional» (Relatório de concretização do processo de Bolonha na Universidade do Minho, pág. 23), uma vez que exigem necessariamente uma gestão de recursos mais assertiva e eficiente, com uma progressiva minimização de desperdícios e uma nova perspectiva de melhoria contínua (Morais, 2013).

Todavia, tem sido largamente recomendado por instituições como a *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) e a *European University Association* (EUA) e é consensual no meio académico e político, a necessidade de as IES adaptarem sistemas da qualidade e de melhoria contínua, aos quais estejam associados processos efetivos de tomada de decisão, por vista a que os processos de melhoria tenham um efeito concreto na atividade administrativa, financeira, científica e pedagógica destas instituições.

Segundo a EUA, há uma necessidade de as IES desenvolverem processos para a qualidade, com uma boa estratégia de informação no sentido de promover uma cultura da qualidade interna, onde não sejam as unidades da qualidade as únicas responsáveis por essa qualidade, mas sim uma responsabilidade de todos os elementos da organização.

Por esta razão, o processo de Bolonha é encarado por muitos como a reforma necessária e que veio sacudir as estruturas conservadoras do ensino superior. Do ponto de vista do ensino enquanto transmissão de conhecimentos, a tentativa é a de objetivar e potenciar a aprendizagens dos estudantes preparando-os para o mercado de trabalho (Pires, 2019).

1.6 Enquadramento teórico da auditoria na perspetiva do sistema da garantia da qualidade

Em termos conceptuais, auditoria deriva etimologicamente do latim *audire*, que significa “ouvir” (Crepaldi 2016). Em termos históricos, embora tenham sido identificadas evidências de uma atividade similar á auditoria durante o império romano, é com a revolução industrial na Grã-Bretanha, no século XIX, que surge a auditoria como hoje é compreendida, fruto do crescimento do número de empresas indústrias e comerciais, e da conseqüente necessidade de implementar procedimentos contabilísticos e medidas de controlo interno eficientes (Costa, 2010).

Nas últimas décadas, a importância da auditoria para a sociedade tem vindo a ser evidenciada em diversas organizações. Tem sido atribuída uma relevância crescente na realização de auditorias, tendo em conta a classificação quanto ao sujeito que as realizam, uma vez que as diferentes ações desenvolvidas interna e externamente aumentam a eficiência da organização e a fiabilidade da informação (Teixeira, 2012; Marques & Morais, 2021). As IES através dos SIGQ têm realizado diferentes mudanças internas, a nível estratégico e organização estrutural, dando sequência às boas atitudes organizacionais previamente introduzidas, por algumas, com a execução e certificação destas entidades por outros normativos, como é o caso da ISO 9001 (Marques & Morais, 2021). Por sua vez, as auditorias internas têm permitido auxiliar na tomada de diversas decisões e são legitimadas como uma melhoria para a economia, eficiência e eficácia das organizações.

O Controlo da Qualidade tem como principal objetivo fazer com que os riscos associados ao processo de auditoria, se mantenham estáveis e para isso utiliza as seguintes técnicas e procedimentos:

- Designam um responsável para efetuar o controlo da qualidade e também para evidenciar a importância do papel da qualidade para todos os *stakeholders* da entidade;
- Recrutamento de pessoal adequado às funções, isto é, pelo menos um licenciado;
- Formação na área, sustentada com sessões avançadas internamente e cursos específicos no exterior;
- Utilização de *checklists* e de programas padrão;

- Revisão do trabalho por um segundo responsável.

O Controlo é realizado por pessoal independente na organização, na qual são utilizados todos os procedimentos necessários em todas as fases do trabalho executado, porque só assim é que conseguem garantir a qualidade adequada à prestação do serviço.

Rigoni (2018), refere que o Sistema de Gestão da Qualidade para a produção de determinado produto, estando de acordo com a vontade do cliente, tem como principal objetivo a identificação dos processos e técnicas mais apropriadas ao sistema, sistema esse que leva ao objetivo final, que é o alcance por parte da entidade, das suas metas bem delineadas com eficácia e eficiência.

Também de acordo com Cerqueira (1992), as normas da qualidade têm por base oito pontos chave de gestão da qualidade, que quando praticados levam a uma melhoria contínua por parte da empresa, sendo eles:

- **Focalização no cliente:** as entidades devem estudar pormenorizadamente os pedidos do cliente e esforçar-se em atingir a sua satisfação, porque elas só existem porque dependem inteiramente deles;
- **Liderança:** os líderes deverão gerar e manter o ambiente interno que permita o inteiro empenho de todas as partes para que se consigam atingir os objetivos finais da entidade;
- **Envolvimento das pessoas:** todos os *stakeholders* são a peça fundamental de uma empresa e todo o seu trabalho é o que vai levar a que as suas aptidões sejam empregues em vantagens da organização.
- **Abordagem por processos:** um resultado desejado é atingido de forma mais eficaz, quando as atividades e os recursos associados são vistos como fazendo parte apenas de um processo.
- **Abordagem da gestão como um sistema:** identificar, compreender e gerir processos interligados como um sistema, facilita e ajuda a empresa a atingir os seus objetivos propostos mais eficaz e eficientemente;
- **Melhoria contínua:** a melhoria contínua do desempenho global de uma organização deverá ser um objetivo permanente dessa organização.
- **Abordagem à tomada de decisão baseada em factos:** as decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações.

- **Relações mutuamente benéficas com fornecedores:** uma organização e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor.

1.6.1 A Certificação ISO 9001 – Sistema Gestão da Qualidade

Num mercado em que se verifica um aumento cada vez maior da competitividade, as empresas estão a enfrentar muitos problemas, devido à situação de crise económica, sendo necessário adotar medidas organizacionais que permitam a melhoria da eficiência dos seus processos, através da redução dos custos (Arezes, 2019).

Todos os procedimentos de Gestão da Qualidade, ou seja, a implementação do grupo de normas ISO 9000, ajudam a aumentar a eficiência dos negócios e a melhorar a satisfação do cliente. Segundo a filosofia da série ISO 9000, a Qualidade deve ser construída em sistemas e procedimentos da organização, onde o destaque foca-se primordialmente na prevenção e não na cura.

Para se cumprir os requisitos da norma ISO 9000 de uma entidade, é preciso que o departamento de Qualidade da entidade crie, em cada etapa, o processo para garantir a conformidade do produto ou serviço de acordo com a sua especificação (Sallis, 2002).

Ganhão & Pereira (1999), afirmam que o processo de certificação de um produto ou serviço, consiste em obter evidências de que o mesmo está de acordo com as normas pré-estabelecidas no processo de auditoria da qualidade.

Segundo Pinto & Soares (2018:36), “A certificação é o reconhecimento por uma terceira parte, a entidade certificadora, de que o sistema cumpre os requisitos da norma NP EN ISSO 9001. A certificação não deve constituir o objetivo único da implementação do sistema, deve ser o passo final, que é dado quando o sistema já está «rodado», isto é, quando já completou, pelo menos, um ciclo de Deming completo e com resultados satisfatórios”.

1.6.2 Vantagem para a organização

Outra norma relevante a referir, é a NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos, que está relacionada com os SGQ, e que aborda os requisitos a seguir apresentados:

- **Sistema de Gestão da Qualidade:** utilização de condições gerais e de documentação do SGQ;
- **Responsabilidade da Gestão:** compromisso por parte da gestão de topo para com o processo da qualidade, focando-se inteiramente no cliente bem como no planeamento do SGQ;
- **Gestão de Recursos:** centra-se principalmente em utilizar todos os recursos mais adequados, para que se foquem em todos os pontos necessários que levam ao alcance da qualidade do produto;
- **Realização do Produto:** Planeamento da realização do produto, processos relacionados com o cliente, conceção e desenvolvimento, compras, produção e fornecimento de serviço, controlo do equipamento de monitorização e medição;
- **Medição, Análise e Melhoria:** avaliação da satisfação dos clientes, auditoria interna, medição e monitorização dos processos e dos produtos/serviços, controlo do produto não conforme, análise de dados, ações corretivas e preventivas. A implementação desta norma gera vantagens para a empresa ao nível da organização interna, através da melhoria dos processos com procedimentos de trabalho sistematizados, uma vez que permite melhorar o controlo da gestão, aumentando a eficiência da organização.

Com base na NP EN ISO 9001:2015 o Sistema de Gestão da Qualidade assegurará:

- A melhoria da credibilidade junto dos seus clientes, pela garantia da conformidade dos processos e dos produtos;
- A melhoria da organização interna, pela definição de processos eficientes e procedimentos de trabalho mais organizados e sistemáticos;
- A maior consciencialização dos colaboradores para o cumprimento das regras e para a melhoria contínua;

- Realização de registos que demonstram que as atividades são realizadas de forma organizada;
- A gestão dos processos baseada em dados mensuráveis, com objetivos / indicadores / metas / responsáveis / periodicidade de acompanhamento, entre outros;
- A diminuição do número de erros dos colaboradores;
- A redução do produto não conforme (defeitos recuperáveis e irre recuperáveis);
- A redução dos desperdícios;
- O aumento da produtividade.

A incorporação da norma na atividade da empresa permite documentar as melhores práticas do setor e guardar os conhecimentos dos colaboradores mais experientes e com mais formação, assegurando que se um colaborador estiver ausente ou se deixar o emprego, as boas práticas serão mantidas de maneira mais fácil.

A NP EN ISO 9001:2015 é aplicável a qualquer tipo de organização, independentemente do seu tipo, dimensão e produto. A certificação de uma organização consiste no reconhecimento formal por um Organismo de Certificação acreditado no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ).

Após a realização de uma Auditoria de Certificação, caso a organização evidencie o cumprimento dos requisitos do referencial normativo ISO 9001:2015, a empresa auditada passa a ter implementado um SGQ que cumpre com a NP EN ISO 9001:2015, dando lugar à emissão de um certificado.

Os novos objetivos da atualização da norma NP EN ISO 9001: 2015 estão a seguir discriminados:

- Ser suficientemente genérica, mas relevante para todos os tipos de organizações, independentemente do setor de atividade;
- Ter em conta as atualizações das práticas da Gestão da Qualidade e da tecnologia desde a última grande revisão em 2000;
- Refletir as alterações num ambiente de trabalho cada vez mais complexo e mais dinâmico, no qual as organizações atuam;
- Aplicar uma estrutura uniforme dos textos e definições definidos para garantir compatibilidade e adequação com outros sistemas de gestão;

- Utilizar frases simples de modo a garantir o entendimento comum e interpretação uniforme dos requisitos.

1.7 SIGQ – Sistema Interno de Garantia de Qualidade do IPC

O SIGQ do Politécnico de Coimbra constitui-se “como a ferramenta para a implementação, manutenção, cumprimento e melhoria da adoção das políticas de qualidade na Instituição, em consonância com os padrões de referência europeus [European Higher Education Area (ESH), 2015] e nacionais [A3ES - Referenciais SIGQ - Referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)] para a qualidade nas IES, bem como, os requisitos legais aplicáveis”. (Manual da Qualidade IPC, 2019)

De acordo com o Manual da Qualidade IPC (2019), o Politécnico de Coimbra assume a qualidade “como um vetor estruturante do seu modelo de gestão e da sua cultura organizacional, sendo o meio, por excelência, para a garantia de um ensino, de uma investigação e de uma ligação à comunidade com elevados padrões de cumprimento das exigências das agências nacionais e internacionais”.

Com a implementação do seu SIGQ o Politécnico de Coimbra assume, “*em primeira instância, a intenção de obter a certificação do seu sistema pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)*”. Todavia, para uma conjugação efetiva da componente operacional à estratégia da Instituição e para garantir a existência de informação qualitativa fiável e permanentemente atualizada, o SIGQ integra, com recurso à metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), mecanismos de medição e avaliação de desempenho da Instituição. Além disso, e porque inevitavelmente está assente numa cultura de gestão pública, o SIGQ do Politécnico de Coimbra integra ferramentas de aplicação e monitorização do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho dos Funcionários e Agentes da Administração Pública (SIADAP), encabeçado pelo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) o qual é desdobrado no sistema de avaliação do desempenho dos serviços, dos profissionais não docentes e docentes (Manual da Qualidade IPC, 2019).

A implementação de uma estratégia de qualidade, que avalie de forma eficiente e isenta a opinião de docentes, alunos, profissionais não docentes e empregadores acerca

do que se faz e a forma como se faz no Politécnico de Coimbra é fundamental. O Politécnico de Coimbra pretende, através do seu SIGQ, “ser capaz de medir interna e externamente o seu desempenho, através de indicadores de referência, com o propósito de monitorizar e garantir a qualidade da globalidade dos serviços prestados e a necessária satisfação das partes envolvidas na prestação desses serviços. Para tal, o Politécnico de Coimbra assume que o Manual da Qualidade constitui um documento de referência para a instituição e para os que com ela se relacionam assumindo-se que o cumprimento dos procedimentos nele descritos contribuirão eficazmente para a melhor prossecução da sua missão e objetivos” (Manual da Qualidade IPC, 2019).

1.7.1 Indicadores do SIGQ MP_06 - Recursos Humanos

Priorizando qualquer análise sobre os indicadores de desempenho da Qualidade do IPC, de modo lato, o enfoque será sobre os indicadores do MP_06 (Recursos Humanos), sobre os quais tive uma participação, mais direta e ativa, por opção estratégica e pragmática, através de auditorias internas no IPC.

Os indicadores de desempenho do SIGQ, definidos no âmbito da Gestão de Recursos Humanos, permitem aferir a eficácia de atuação relativa à Avaliação de Desempenho (P-06.02) de trabalhadores não docentes e à Formação e Capacitação de Trabalhadores do corpo Docente e não Docente (P-06.03), conforme descrito no anexo 1.

De acordo com Relatório de Revisão 2020 do SIGQ, salientam-se os principais resultados:

- ✓ O grau de execução de 100% (10 eventos) face ao planeado para a formação do pessoal docente, através do CINEP durante o ano de 2020, verificando-se também um aumento de participantes (incremento de 484 registos) face ao ano anterior;
- ✓ Relativamente à frequência de formação através do plano do INOVIPC (Centro de Formação do Instituto Politécnico de Coimbra), não foi possível estabelecer referência face ao ano anterior, devido à inexistência de registo que permitisse verificar o número de trabalhadores. Só foi possível contabilizar o total de 275 participações, mas não sendo comparável com o resultado do ano anterior (58 trabalhadores).

Não foi possível recolher a medição relativa à verificação do cumprimento de prazo fixado para homologação da avaliação de desempenho (SIADAP3) para o ciclo de avaliação do biénio 2019-2020 do corpo não docente, pois o mesmo ainda está a decorrer, pelo que oportunamente será medido em 2021.

1.7.2 Objetivos do SIGQ do IPC

O Politécnico de Coimbra firma a sua política para a qualidade e para a melhoria contínua em todas as suas atividades comprometendo-se, como tal, a:

1. “Promover uma cultura de qualidade transversal aos seus eixos de missão: ensino e aprendizagem, investigação, envolvimento com a comunidade e internacionalização;
2. Fomentar o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas relevantes, internas e externas, no funcionamento da instituição, nomeadamente na definição e desenho dos procedimentos e processos;
3. Auscultar de forma permanente as necessidades e expetativas das partes interessadas relevantes procurando aumentar a satisfação das mesmas;
4. Procurar a transparência em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ;
5. Promover uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização de melhorias e auto prestação de contas;
6. Garantir as condições necessárias à atualização do SIGQ e sua certificação pelos referenciais e normas estabelecidos como referência;
7. Assegurar que as debilidades e oportunidades são identificadas, consideradas e controladas, aumentando a eficácia do SIGQ e a obtenção de melhores resultados institucionais”. (Manual da Qualidade IPC, 2019).

1.7.3 Estrutura de competências SIGQ

Estruturalmente, o SIGQ possui uma coordenação central, estando as competências ao nível da coordenação no Vice-Presidente para a área da Qualidade. A coordenação operacional do SIGQ é da responsabilidade do Gabinete da Qualidade (GQ), coordenado pelo Gestor da Qualidade. De forma descentralizada, os Presidentes das Unidades Orgânicas nomeiam um Interlocutor da Qualidade (IQ) como porta-voz da UO

no SIGQ e Responsáveis de Macroprocesso que agregados constituem o Grupo Coordenador de MP (GCMP), conforme apresentado na figura 3.

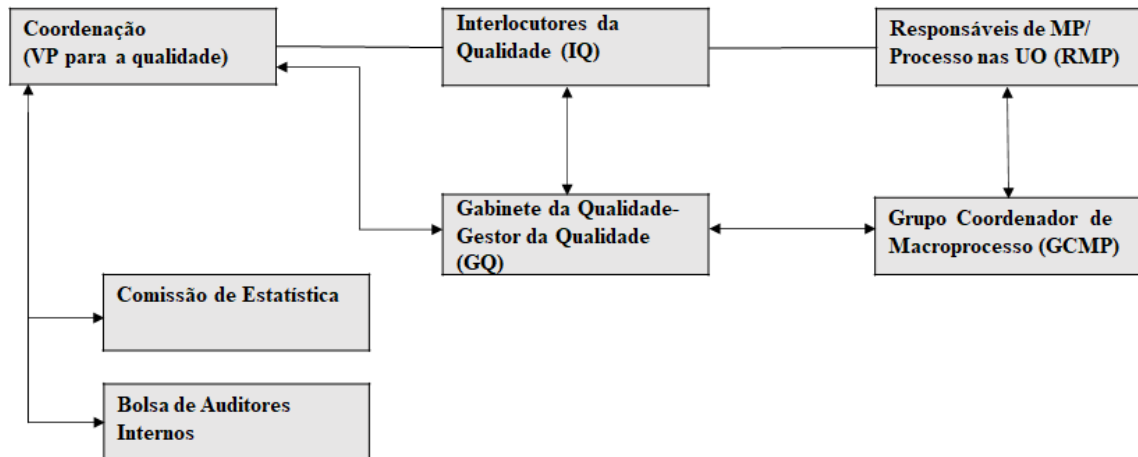


Figura 3. Estrutura de competências

Fonte: Adaptado do Manual da Qualidade do IPC. (Versão MQ-1.1/2019) (<https://sigq.ipc.pt/>)

1.7.4 Estrutura de documental SIGQ

O SIGQ do IPC é constituído por um conjunto de processos que interagem entre si, e se organizam em três níveis hierárquicos: Macroprocessos (MP); Processos (P) e subprocessos (SP). Os macroprocessos e processos do SIGQ do IPC estão alinhados com as referências da A3ES, concretizam a política da qualidade do IPC e assentam a abordagem do ciclo PDCA - *Plan, Do, Check, Act*, o que garante um compromisso com a melhoria contínua do Sistema e, conseqüentemente, da Instituição. Desta forma, o SIGQ do Politécnico de Coimbra foi organizado através do estabelecimento de:

1. “Macroprocesso de gestão estratégica, governação e garantia da qualidade-MP01 - que estabelece os procedimentos que conduzem à concretização das orientações estratégicas de gestão do Politécnico de Coimbra para o quadriénio e que em interligação com o processo de gestão das ações para a melhoria contínua asseguram a implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade;
2. Macroprocessos Nucleares - MP02, MP03, MP04, MP05, que sistematizam as componentes centrais da missão do Politécnico de Coimbra;
3. Macroprocessos de Suporte - MP06, MP07, que estabelecem os processos necessários à gestão e alocação de serviços e de recursos humanos e materiais. A

definição dos procedimentos que estão associados aos Processos e Subprocessos que integram cada um dos Macroprocessos foi efetuada com o contributo das representantes de todas as Unidades Orgânicas (UO) que integram o Politécnico de Coimbra” (Manual da Qualidade IPC, 2019).

Os procedimentos necessários à adequada realização das atividades de missão da instituição e respetiva monitorização que integram o SIGQ do IPC encontram-se hierarquicamente organizados e identificados conforme a estrutura documental descrita na tabela 1:

Tabela 1. Estrutura documental do SIGQ

Nível 1	Opções estratégicas e Plano de ação para o quadriénio; Plano de atividades anuais; Legislação; Estatutos; Manual da Qualidade;
Nível 2	Macroprocessos (MP) Processos (P) Subprocessos (SP) Regulamentos (RG) Orientações técnicas (OrT) Normas Técnicas (NT)
Nível 2.1 (de aplicação das UO)	Procedimentos (PR) Instrução de trabalho/ Responsabilidade (ITR) Regulamentos (RG)
Nível 3	Modelos (MOD)

Fonte: Adaptado do Manual da Qualidade do IPC - Estrutura documental do IPC. (Versão MQ 1.1/2019) (<https://sigq.ipc.pt/>)

2. PROCESSO DE AVALIAÇÃO EXTERNA - A3ES

A A3ES é uma fundação de direito privado, independente, quer do governo, quer das Instituições de Ensino Superior a quem compete a avaliação e acreditação de todas as instituições e respetivos ciclos de estudos. Para atingir os fins que lhe foram cometidos, a A3ES estabeleceu um sistema periódico baseado num ciclo de 6 anos, sendo os primeiros cinco anos dedicados à avaliação e acreditação dos ciclos de estudos e o sexto ano dedicado à avaliação institucional.

2.1 Enquadramento legal

No desenvolvimento da Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprova o novo regime jurídico da qualidade do ensino superior, através do Decreto-lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, é instituída pelo Estado Português a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e dos seus ciclos de estudos, bem como o desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no Sistema Europeu de Garantia da Qualidade no Ensino Superior, conforme tabela 2, (A3ES,2021, Enquadramento legal)

Tabela 2. Diplomas Legais – Ensino Superior e A3ES

Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto	Procedeu à alteração da Lei de bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de outubro), designadamente em matéria de ensino superior.
Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março	Aprovou o novo regime jurídico de graus e diplomas de ensino superior e consagra pela primeira vez, acreditação de ciclos de estudos e instituições de ensino superior (adaptação e Bolonha); diploma este alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 230/2009, de 14 de setembro e pelo Decreto-Lei n.º 115/2013, e alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto.
Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro	Estabelece o regime jurídico das instituições de ensino superior regulando designadamente a sua constituição, atribuições e organização, o funcionamento e competência dos seus órgãos e, ainda, a tutela e fiscalização pública de Estado sobre as mesmas, no quadro da sua autonomia.
Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro	Instituiu a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino superior que aprovou os seus estatutos, que do mesmo são parte integrante, para além de ter ainda regulado aspetos relevantes do regime de acreditação das instituições e ciclos de estudos do ensino superior.
Decreto-Lei n.º 206/2009, de 31 de agosto	Aprovou o regime jurídico do título de especialista a que se refere o artigo 48.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.

Fonte: Adaptado da Agência (A3ES, 2021, Enquadramento legal)

2.2 Missão/ Funções

A missão da A3ES consiste “em garantir a qualidade do ensino superior em Portugal, através da avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como no desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no Sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior” (A3ES, 2021, Missão).

Para desenvolvimento da sua missão, a A3ES tem como principais funções:

- “A definição e garantia dos padrões de qualidade do sistema;
- A avaliação e acreditação de ciclos de estudos e instituições de ensino superior;
- A divulgação pública dos resultados da avaliação e acreditação;
- A promoção da internacionalização do sistema de ensino superior português;
- O aconselhamento do Estado em matéria de garantia da qualidade do ensino superior;
- A realização de estudos e pareceres quer por iniciativa própria, quer por solicitação do Estado;
- A participação no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior - EQUAR;
- A coordenação de atividades de avaliação e acreditação em Portugal com instituições e mecanismos de avaliação internacional”.

2.3 Objetivos

O objetivo primordial da Agência A3ES “é proporcionar a melhoria da qualidade do desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos e garantir o cumprimento dos requisitos básicos do seu reconhecimento oficial” (A3ES, 2021, Objetivos).

Os objetivos da Agência são prosseguidos através da avaliação e da acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos e, por meio destas, da promoção de uma cultura institucional interna de garantia da qualidade.

Segundo a A3ES, (2021) os seus objetivos são:

- “Concretizar os critérios de avaliação, de modo a obter a tradução dos seus resultados em apreciações qualitativas;

- Definir as consequências da avaliação efetuada para o funcionamento das instituições e dos seus ciclos de estudos;
- Desenvolver a avaliação da qualidade de desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos;
- Promover a acreditação de ciclos de estudos e instituições, tendo em vista a garantia de cumprimento dos requisitos legais do seu reconhecimento;
- Promover a divulgação fundamentada à sociedade sobre a qualidade do desempenho das instituições de ensino superior;
- Promover a internacionalização do processo de avaliação ”.

2.4 Plano Estratégico 2021-2024 e plano atividades para 2021

O plano estratégico de uma organização é uma ferramenta de gestão fundamental para orientar e conferir coesão às atividades que nela se desenvolvem, disponibilizando também uma imagem contextualizada à comunidade interna, aos seus parceiros externos e à sociedade em geral (A3ES, 2021, Planos Estratégicos)

2.4.1 Definição de estratégia da Agência para 2021-2024

- **Ensino**

A centralidade na formação dos estudantes:

- Reformular metodologias pedagógicas de ensino e de aprendizagem, respondendo não só à que se verifica na respetiva frequência, como também à crescente presença de população escolar pertencente a grupos etários tradicionalmente afastados dos percursos de formação, a segmentos de jovens com enquadramento sociocultural diferenciado e, cada vez com maior frequência;
- A organização de ciclos de estudos, integrando unidades curriculares dispostas sequencial e ordenadamente na respetiva estrutura, como acontece na atualidade, começa a admitir outras modalidades;
- A atração de estudantes não tradicionais (maiores de 23 anos, ativos empregados e desempregados, antigos estudantes que regressam às instituições, estudantes internacionais, e outros casos) obriga também a que as instituições se adequem a novos públicos;

- A própria organização e abordagem de algumas matérias, designadamente justificando a utilização de infraestruturas específicas, implica uma colaboração apertada com entidades exteriores às instituições;
- A multidisciplinaridade e a internacionalização acrescentam complexidade à organização de ciclos de estudos, designadamente por via dos idiomas utilizados e das culturas envolvidas.

- **Investigação científica**

A dinamização da investigação científica, intensidade nas problemáticas que afetam atualmente as nossas sociedades, biotecnologia ao ambiente, energia à inteligência artificial, digitalização, questões da vida em sociedade, num percurso com componentes cada vez mais interdisciplinares, onde as ciências sociais e as humanidades terão aí um papel relevante. A especialização entre instituições que se dedicam ao ensino e as que privilegiam a investigação científica está ultrapassada pela inserção generalizada dos docentes de todos os subsistemas de ensino superior em Unidades de Investigação. Situação que traduz um bom desempenho das instituições de ensino superior, traduzido nos últimos anos em métricas sempre crescentes e comparáveis com outros países da União Europeia.

- **Novos perfis profissionais exigidos pela evolução social**

Algumas profissões caminham para obsolescência, necessidade de adaptação de estrutura e conteúdo das formações vs. desconhecimento das novas profissões do futuro – diversas profissões e atividades ao longo da vida: preparação dos jovens para uma vida de carreiras e não para uma carreira de vida. Face à evolução do conhecimento, ao crescimento das capacidades tecnológicas e da globalização das profissões, há necessidade de repensar, reajustar e reconverter as estruturas curriculares das formações – adaptação constante dos currícula às necessidades sociais e ambições das comunidades. Novas metodologias pedagógicas e de formatos de aprendizagem, orientação que engloba a montante a investigação desenvolvida nas IES – ajustamentos nos parâmetros de avaliação e acreditação da A3ES.

- **Gabinetes de Qualidade das Instituições**

A criação ou o reforço de Gabinetes de Qualidade é um aspeto que a Agência irá defender junto das instituições de ensino superior. Importa por isso, no âmbito das relações da agência com as instituições de ensino superior, fomentar a consolidação da rede de Gabinetes de Qualidade, como um patamar de triagem e deteção de incongruências que, inadvertidamente, estão associadas às diversas candidaturas. Deste modo, deixar de haver acreditações condicionadas e passamos às recomendações a acompanhar pelos Gabinete da Qualidade que em sede de subsequente renovação serão avaliadas.

- **Internacionalização**

A internacionalização corresponde a uma prioridade assumida pelas instituições de ensino superior no quadro da consolidação do Espaço Europeu de Ensino Superior. A avaliação desta orientação distribui-se em diversos eixos, reconhecendo-se que a adoção conjunta contribuirá decisivamente para uma afirmação internacional da instituição, naturalmente ajustada a sua dimensão, a dispersão das suas áreas científicas e a densidade da sua investigação científica.

Os diversos eixos abrangem os seguintes aspetos:

- Mobilidades de estudantes e técnicos para permanências de curta e média duração (inferior a um ano) em instituições estrangeiras ou para receber membros de instituições estrangeiras, em igualdade de condições;
- Oferta de formações avançada em língua inglesa;
- Organização de projetos conjuntos de investigação;
- Organização ciclos de estudos em regime de associação entre instituições nacionais e estrangeiras, sobretudo abrangendo pós-graduações.

2.4.2 Organização de planos de atividades para 2021

2.4.2.1 Avaliações e Acreditações de ciclos de estudo e de sistemas internos de garantia de qualidade

A reavaliação dos ciclos de estudos em funcionamento deverá analisar diversos fluxos anuais, sendo maioritários os ciclos apresentados nos últimos dois anos. No total

abrangem mais de 1500 ciclos de estudos, com a seguinte distribuição pelos diversos anos em que os processos foram submetidos à Agência, de acordo com a tabela 3, (A3ES,2021, Plano de Atividades).

Tabela 3. Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF)

Avaliação de curso em Funcionamento	Anos					
	Anteriores a 2017	17/18	18/19	19/20	20/21	Total
ACEF N. °	28	21	310	474	689	1522

Fonte: Adaptado da A3ES, 2021

Este Procedimento tem permitido que a Agência organize as avaliações em cinco ciclos anuais, tendo o primeiro período decorrido entre 2011 e 2016. O segundo período, que está em curso, iniciou-se em 2017 e prolongar-se-á até 2022, conforme a tabela 4:

Tabela 4. Processos Especiais de Renovação da Acreditação (PERA)

Processos Especiais de Renovação em Curso	Anos					
	Anteriores a 2017	17/18	18/19	19/20	20/21	Total
PERA N. °	-	-	1	0	162	163

Fonte: Adaptado da A3ES, 2021

A apresentação de propostas para a avaliação de novos ciclos de estudos é um processo que se concretiza todos os anos, havendo um período entre setembro e outubro para que essa solicitação se concretize, de acordo com tabela 5:

Tabela 5. Avaliação de Novos Ciclos de Estudos (NCE)

Novos Ciclos de Estudos	Anos					
	Anteriores a 2017	2018	2019	2020	2021	Total
NCE N°	-	-	137	233	-	370

Fonte: Adaptado da A3ES, 2021

2.5 Política da A3ES para a Qualidade

A Agência A3ES exprime formalmente o seu compromisso permanente com a qualidade, assumindo a garantia da qualidade no desempenho das suas funções como um valor essencial para assegurar a credibilidade da sua atuação e confiança nela depositada pelas partes interessadas, nomeadamente instituições de ensino superior, estudantes, poder político e sociedade em geral.

São elementos estruturantes da Política de Qualidade da (A3ES,2021):

- “A definição clara da sua missão e objetivos;
- O planeamento estratégico da sua atividade, expresso no plano estratégico plurianual e nos planos anuais de atividades;
- O enquadramento da sua atuação pelos padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade e pelas disposições legais aplicáveis;
- A preocupação com a transparência em todas as atividades desenvolvidas;
- O estabelecimento de mecanismos de responsabilização e prestação de contas;
- A adoção de um código ético aplicável a todos os colaboradores da Agência;
- O desenvolvimento de uma cultura e consciencialização para a qualidade nos colaboradores (internos e externos) da Agência;
- O estabelecimento de mecanismos de monitorização e melhoria contínua das suas atividades;
- A realização, com caráter sistemático, de estudos e projetos de investigação e desenvolvimento para aprofundamento de temas e mecanismos relativos á garantia da qualidade;
- A avaliação externa periódica da Agência, em conformidade com os padrões europeus;
- A política de internacionalização da Agência e sua integração na ENQA e registo no EQAR”.

2.6 Estrutura Organizacional

“Instituída pelo Estado através do Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), é uma agência de direito privado, constituída por tempo indeterminado, dotada de personalidade jurídica e reconhecida de utilidade pública. É independente no exercício das suas funções, no quadro da Lei e dos seus Estatutos, sem prejuízo dos princípios orientadores fixados pelo Estado através dos seus órgãos próprios”, (A3ES, 2021, Estrutura Organizacional).

O organograma apresentado na figura 4, contempla, não apenas a estrutura orgânica estatutária da A3ES, mas também a estrutura organizativa dos seus serviços. São órgãos estatutários da Agência: o conselho de Curadores, o conselho de Administração, o conselho Fiscal, o conselho Consultivo e o conselho de Revisão.

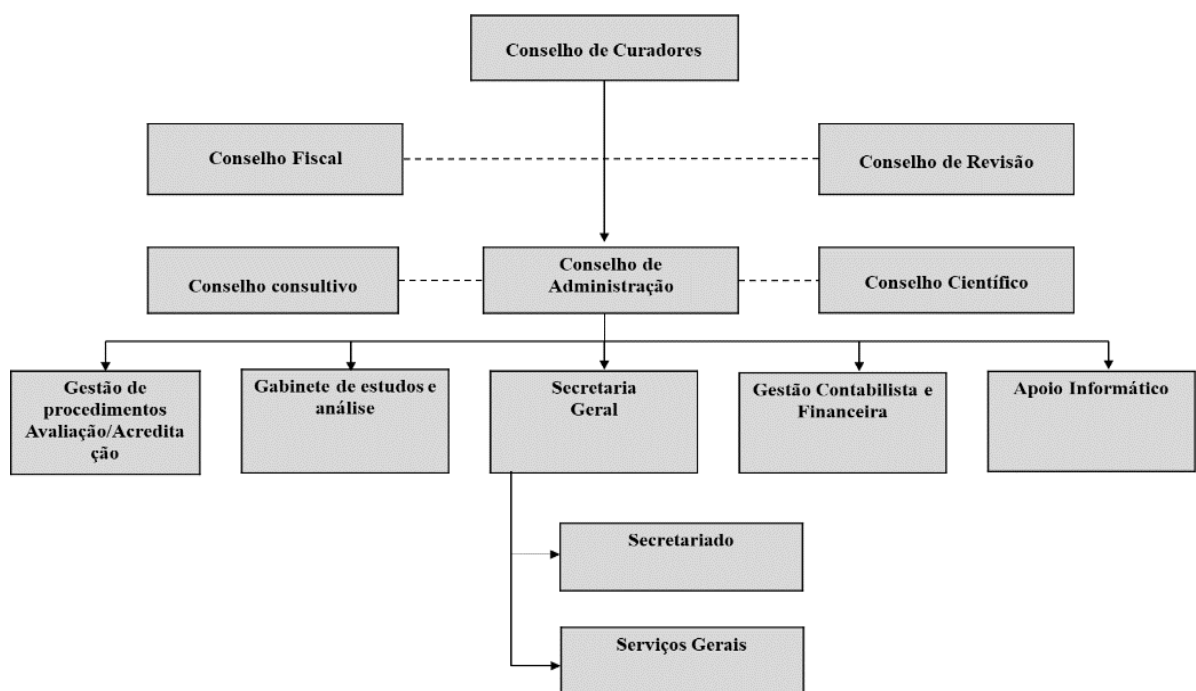


Figura 4. Estrutura Organizacional A3ES

Fonte: Adaptado da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)

2.7 Os referenciais da A3ES

Em Portugal, a A3ES desenvolveu os treze referenciais que servem como guia para a implementação dos SIGQ nas IES portuguesas. Os referenciais da A3ES foram desenvolvidos tendo como guia as ESG - Parte 1, e foram desenvolvidos pelo Professor Machado dos Santos (Santos, 2011). No referencial da A3ES, o ensino e aprendizagem é a área fundamental, no entanto, enunciam outros aspetos também fundamentais para as IES, como a internacionalização, tornando desta forma os SIGQ mais abrangentes.

Por exemplo no SIGQ do IPC, os referenciais estão incluídos nos macroprocessos conforme 6:

Tabela 6. Comparação entre os Macroprocessos do SIGQ do IPC segundo os Referenciais da A3ES

Macroprocessos	Referenciais de Suporte
<p>MP01_Estratégia, Governação e Garantia da Qualidade. GESTÃO ESTRATÉGICA - estabelece os procedimentos que conduzem à concretização das orientações estratégicas da gestão do IPC.</p>	<p>1. Adoção de Política para a Garantia e Prospecção de O bjetivos de Qualidade. 3. Ensino, Aprendizagem e Avaliação Centrados no Estudante (mecanismos para reclamações); 11. Gestão da Informação; 12. Informação Pública; 13. Carácter cíclico da garantia externa da qualidade.</p>
<p>MP02_Oferta Formativa, Ensino e Aprendizagens. MP Nuclear - execução da missão do IPC: Criação, alteração e acreditação de ciclos de estudos (CE); Percurso académico do estudante; Atividade Pedagógica; Monitorização do Ensino e Aprendizagem.</p>	<p>2. Conceção e aprovação da oferta formativa; 3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante; 4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e Certificação; 5. Monitorização contínua e revisão periódica de cursos</p>
<p>MP03_Gestão da Estratégia de Internacionalização. MP Nuclear - execução da missão do IPC: Gestão de Mobilidades de Estudantes, Docentes, Staff e recém-diplomados (ERASMUS+, ICM); Gestão de Projetos KA2, T Acordos Interinstitucionais ERASMUS+ KA103, Protocolos e Acordos de Cooperação Internacional.</p>	<p>8. Internacionalização: participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação; projetos internacionais de investigação; mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.</p>

<p>MP04_ Investigação e Desenvolvimento. MP Nuclear - execução da missão do IPC: Candidatura, Contratualização, Arranque, Monitorização e acompanhamento - Projetos de Investigação a Programa de financiamento; Comunicação, Informação e Divulgação de Projetos financiados; Submissão dos Pedidos de Reembolso; Imputação de Despesas Relativas a RH aos Projetos cofinanciados; Aquisição de Bens e Serviços Associados a Projetos financiados Organização Documental e Gestão de Informação;</p>	<p>6. Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.</p>
<p>MP05_ Interação com a Sociedade e colaboração Interinstitucional MP Nuclear- execução da missão do IPC: Gestão da Interação com a Sociedade e Colaboração Interinstitucional; Controlo da Execução de Protocolos; Gestão de Eventos/Atividades/ Iniciativas Realizadas.</p>	<p>7. Colaboração interinstitucional e com a Comunidade: -Colaboração interinstitucional; -Prestação de serviços ao exterior; -Ação cultural, desportiva e artística no exterior; -Integração em projetos e parcerias nacionais; -Contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional.</p>
<p>MP06_ Recursos Humanos MP de Suporte- fundamental ao desempenho dos MP Nucleares: Contratação de profissionais docentes, não docentes e bolseiros Avaliação de Desempenho de profissionais docentes e não docentes; Formação e capacitação dos profissionais; Gestão de encargos com pessoal, das ausências ao serviço, férias e licenças dos trabalhadores, das saídas e deslocações.</p>	<p>9. Recursos Humanos - garantias de qualificação e competência -Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino; -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.</p>
<p>MP07_ Recursos Matérias e Serviços MP de Suporte- fundamental ao desempenho dos MP Nucleares: Gestão de processos de aquisição de bens e serviços, também residências; Registo e gestão do imobilizado/ inventariação patrimonial; Gestão de serviços de apoio direto ao estudante, da biblioteca, Psicologia e Recursos Informáticos; Manutenção aos equipamentos de laboratório/Oficinas.</p>	<p>10. Recursos Materiais e Serviços</p>

Fonte: Elaboração própria com base no Manual da Qualidade do IPC.

2.8 Avaliação – Acreditação e Certificação

As normas para os procedimentos de avaliação e de acreditação das Instituições de Ensino Superior e dos seus ciclos de estudos, foram aprovados pelo Regulamento n.º 392/2013, anteriormente divulgado como Regulamento n.º 504/2009. Todos são regulados por um quadro normativo, através do qual se encontram especificados os princípios e regras gerais a cumprir no processo avaliativo, bem como outras orientações essenciais.

É relevante referenciar que, à exceção das disposições legais e estatutárias, os atos e contextos do processo estabelecem-se numa plataforma eletrónica, no *site* da internet da Agência. Nesta plataforma, encontram-se todos os atos reunidos, contextos e documentos escritos, referentes ao processo de avaliação e acreditação, podendo ser consultados, inclusivamente, pelas IES envolvidas. Deste modo, muita da dinâmica empreendida neste projeto passará pela plataforma, o que traz benefícios, tanto para a A3ES, como para as instituições submetidas a avaliação. O simples e rápido acesso à informação, o acompanhamento do processo por parte da IES, a agilização e celeridade dos procedimentos e a vertente documental que esta plataforma possibilita, são em tudo contributo para o processo de acreditação (Cavaco, 2011).

Antes de iniciar uma abordagem mais concreta que se prende com questões de procedimento, importa distinguir dois momentos: o processo de avaliação e o de acreditação. Embora sejam executados em conjunto, mas sequencialmente, partilham dos objetivos, são fases diferentes do processo, tal como vertido no Regulamento n.º 392/2013 que veio atualizar o Regulamento dos procedimentos de avaliação e de acreditação.

A figura 5, pretende esquematizar a dinâmica do processo de avaliação e acreditação, bem como os procedimentos a ele inerentes.

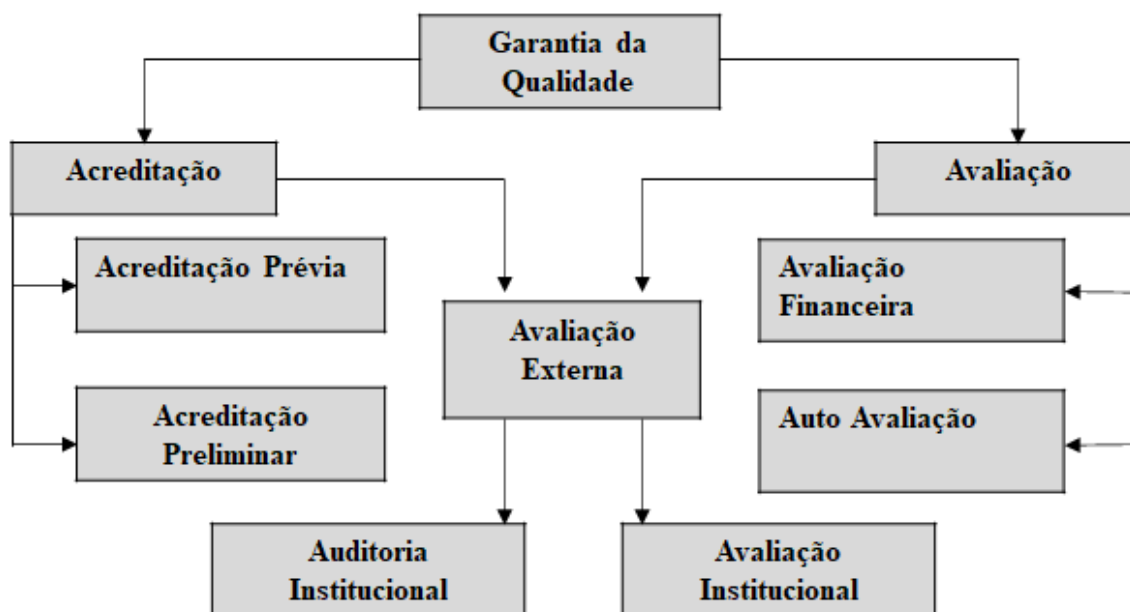


Figura 5. Processo de Acreditação e Avaliação das IES

Fonte: Elaboração própria com base no Regulamento dos Procedimentos de Avaliação e de Acreditação

Tendo por alvo a garantia da qualidade, os Ciclos de Estudos (CE) das instituições de ensino superior depararam-se logo após o aparecimento da Agência (A3ES) num ciclo inicial de avaliação, sendo objeto de acreditação prévia, ou sujeitos a avaliação/acreditação fora do ciclo regular (de avaliação); estes CE, aquando do seu processo de regularização, com vista a serem enquadrados no ciclo regular de avaliação tiveram seguidamente que ser sujeitos a um processo, abreviadamente designado como PERA (Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados), passando daqui por diante a estarem enquadrados num ciclo regular de avaliação.

Ao processo de Acreditação correspondem dois momentos: a acreditação de novos ciclos de estudos (NCE), designada Avaliação/Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos (APAPNCE) e a Acreditação de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ACEF), que tem por objetivo renovar a acreditação inicial de cariz obrigatório a que estão sujeitos todos os CE. Neste processo de acreditação, existe a avaliação interna ou autoavaliação levada a cabo pela própria IES e avaliação externa feita pela Agência. Ainda no que concerne à avaliação externa existem dois processos que visam atingir parâmetros de íntegra Qualidade. As IES propõem-se a ser avaliadas em modalidades diferenciadas: Acreditação Institucional e Certificação dos SIGQ das IES.

2.8.1 Avaliação

De acordo com a regulamentação já referida, o que se pretende com a avaliação é a obtenção do reconhecimento da qualidade e do desempenho dos estabelecimentos de ensino superior, bem como a melhoria da qualidade dos ciclos de estudos conducentes aos graus de Licenciado, Mestre ou Doutor.

Neste parâmetro, integra, ainda, a averiguação da eficácia dos procedimentos internos de garantia da qualidade das IES. A sua avaliação deve ser feita a cada seis anos, tendo um carácter obrigatório. No entanto, as IES podem solicitar, a qualquer momento, um procedimento de avaliação, devidamente justificado (por exemplo, o processo de alteração de um CE), que será ou não aceite pelo Conselho de Administração (CA) e, posteriormente, designará se existe razão plausível para rever a avaliação vigente.

A avaliação dos ciclos de estudos, influencia o processo de acreditação dos mesmos. Para um curso ser acreditado, tem de passar por um processo rigoroso de avaliação (interna e externa), baseando-se, posteriormente, na decisão da A3ES de acreditar ou não o CE. Estes dois processos, que muitas vezes se confundem são intrínsecos e subsequentes um do outro (Cavaco, 2011).

O procedimento de avaliação é posto em prática por uma Comissão de Avaliação Externa (CAE), nomeada pelo Conselho de Administração da A3ES e, que age segundo uma conduta de imparcialidade, isenção e confidencialidade, respeitando um código de ética muito específico. No exercício das suas funções, um dos procedimentos relevantes da avaliação, é a inquirição de um diverso número de elementos (partes interessadas no processo do ensino e aprendizagem), por exemplo, estudantes, dirigentes, docentes e entidades empregadoras.

A avaliação materializa-se numa classificação qualitativa (satisfaz - que corresponde à acreditação incondicionada, satisfaz parcialmente - que corresponde à acreditação condicionada, ou não satisfaz - que corresponde à não acreditação), baseando-se em elementos infra indicados (Tabela 7)¹, através do guião para a elaboração do relatório de avaliação/acreditação, sobre a qual o CA se pronuncia, decidindo o resultado final da avaliação.

¹ Cf. Art. 25.º A3ES Lei 392/2013

Tabela 7. Elementos avaliados pela Comissão de Avaliação Externa, de acordo com o Regulamento n.º 392/2013

Elementos avaliados pela Comissão Avaliação Externa - Art.º 25
1. Objetivos dos ciclos de estudos;
2. Organização interna e mecanismos de garantia de qualidade;
3. Recursos matérias e parcerias;
4. Qualificação e afetação de pessoal docente e não docente;
5. Caracterização dos estudantes;
6. Ambiente de ensino e aprendizagem;
7. Objetivo de aprendizagem, estrutura curricular e planos de estudos;
8. Organização das unidades curriculares;
9. Metodologias de ensino e aprendizagem;
10. Resultados académicos, da atividade científica, tecnológica e artística e outros;
11. Propostas de ações de melhoria de desempenho.

Fonte: Adaptado A3ES, (2021), Regulamento n.º 392/2013

Terminada a avaliação, procede-se à elaboração de um relatório preliminar onde é atribuída a classificação qualitativa dos aspetos avaliados, as recomendações da CAE, com vista à melhoria da qualidade, uma proposta de decisão quanto à acreditação e uma proposta com medidas a serem adaptadas pela IES. Segue-se a audiência prévia, na qual é ouvida a IES relativamente ao relatório preliminar (Pronúncia). Com base nesta audiência, a CAE elabora um relatório final, constituído pelos mesmos elementos do relatório preliminar, mas agora considerando a pronúncia da IES, caso esta opte por se pronunciar (já que é facultativa).

À semelhança do relatório preliminar, também sobre o relatório final a instituição pode pronunciar-se. Uma vez que a decisão sobre a avaliação recai sobre o CA, esta pode manifestar a sua concordância total ou parcial, em relação aos relatórios de avaliação. Perante as decisões conclusivas do CA, as instituições podem apresentar recurso ao Conselho de Revisão, nos termos definidos no art.º 45.º do regulamento dos procedimentos de avaliação e de acreditação, decorrendo os trâmites legais subsequentes estabelecidos em regulamento próprio para o efeito. Nestes casos, o conselho de Revisão detém um papel determinante, podendo confirmar, revogar, modificar a decisão do CA ou até substituí-lo. Revestida de uma enorme importância em todo o processo de

avaliação e acreditação das instituições e respetivos ciclos de estudos, a autoavaliação (relatório da IES) é um dos documentos-base considerados na avaliação externa.

Foi realizada uma pesquisa cujo intuito seria apurar quais os procedimentos concretos para este tipo de avaliação, contudo e segundo o confirmado pelo estudo *Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Agências de Avaliação e Acreditação* (Santos, 2011), estes procedimentos não são devidamente explicitados. Deste modo, não se torna possível compreender com exatidão os moldes desta avaliação. Tal, dever-se-á, ao facto de a autoavaliação ser um processo que decorre à margem da atuação da Agência, ainda que o relatório de autoavaliação seja um elemento fulcral da avaliação quer dos CE quer da IES.

2.8.1.1 Avaliação Institucional - IPC – Instituto Politécnico de Coimbra

“A avaliação institucional é uma das competências atribuída à A3ES. No caso português, é lançada no final de cada período de avaliações dos ciclos de estudos, ou seja, de seis em seis anos. Permite apreciar o desempenho das instituições de ensino superior, consideradas globalmente, assim como o das suas unidades orgânicas. E destina-se a identificar, a partir de uma observação externa, independente e ponderada, as dinâmicas que traduzem a adoção pela instituição dos princípios da garantia de qualidade, sugerindo eventuais melhorias para o seu funcionamento e apoiando as iniciativas internas capazes de melhorar o respetivo desempenho”. (A3ES, 2021).

Em 2017, o Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) no âmbito do processo de avaliação institucional ² (AINST/16/00011) obteve uma decisão de acreditação condicional por um período de um ano. De acordo com a decisão do Conselho de Administração de A3ES as cinco condições fixadas para acreditação Institucional do IPC foram alocadas aos seguintes prazos de cumprimento, no prazo de um ano e no prazo de três anos (anexo 2).

² Guião para Elaboração do Relatório de Autoavaliação Institucional (Ensino Politécnico). <https://www.a3es.pt/sites/default/files/AutoAval%20Polit.10.03.2017.pdf>

Passaram a expor as diligências realizadas para ultrapassar as ações definidas para cumprimento no imediato e no prazo de um ano, bem como, reportar o ponto de situação atual face às condições a cumprir no prazo de três anos.

Avaliação das condições estabelecidas no ato de acreditação do IPC para cumprimento no imediato ou no prazo de 1 ano:

- Disponibilizar para o exterior toda a informação prevista na lei;
- Adequar os estatutos do ISEC de forma que a que a composição do Conselho Pedagógico siga o estabelecido no RJIES;
- Demonstrar o pleno funcionamento do SIGQ.

Avaliação das condições estabelecidas no ato de acreditação do IPC para cumprimento no prazo de 3 anos:

- Aumentar o número de Especialistas com vista ao cumprimento do artigo 49 n.º 1 do RJIES, com especial atenção às UO com maiores debilidades;
- Demonstrar melhoria das atividades de investigação orientada, prestação de serviços e colaboração nacional e internacional;

Encontrando-se cumpridas, no essencial, as condições imediatas e as condições da acreditação condicional a um ano, e face às condições a cumprir em três anos, o Conselho de Administração, em reunião de 7 de julho de 2020, decidiu prorrogar a acreditação condicional do Instituto Politécnico de Coimbra pelo período de dois anos, contados a partir da data do termo da acreditação condicional por um ano.

2.8.2 Acreditação de CE

Atualmente, a acreditação dos ciclos de estudos é uma prioridade incontornável na agenda do ensino superior, cujo objetivo é a qualidade dos cursos.

De acordo com a lei portuguesa (Lei n.º 38/2007), a avaliação da qualidade do ensino superior é obrigatória, o que significa que, neste momento, nenhuma instituição pode criar e iniciar o funcionamento de uma oferta formativa sem proceder à sua acreditação junto da A3ES (Magalhães, 2015).

O processo inicia-se com o pedido de nome de utilizador e palavra-passe à A3ES para que possa ser apresentado um pedido formal de acreditação com esta informação para o diretor/entidade máxima da IES. Este pedido de acreditação prévia para um novo ciclo de estudos (Formulário do pedido) deve ser dirigido ao Responsável da Instituição

de Ensino Superior (RIES), que o depositará na plataforma da Agência. Após o procedimento, o sistema gera um número de processo.

Para cada ciclo de estudos existe um Gestor do Procedimento (GP), definido pelo CA, cuja função é acompanhar e instruir o procedimento de acreditação. O CA fornece então ao RIES os dados para que a Pessoa Encarregue do pedido (PEP) possa ter acesso ao segundo formulário da plataforma. O pedido de acreditação deve respeitar 17 itens, dos quais se destacam: a identificação da IES, da unidade orgânica (UO) e do CE; a apresentação dos objetivos do ciclo de estudos considerado, da área científica predominante, créditos, duração e estrutura curricular; a descrição dos recursos humanos e materiais necessários; a análise das forças, fraquezas, oportunidades e constrangimentos do CE. Este pedido assume a forma de formulário eletrónico, inserido na plataforma da Agência e avaliado pelo Conselho de Administração durante o procedimento, caso se justifique, os documentos originais apresentados no formulário, poderão ser solicitados pelo CA, pelo Gestor do Procedimento ou pela CAE, num prazo determinado. Ao submeter o pedido de acreditação, a A3ES atribui um número de identificação ao processo e comunica-o à IES, estando esta submissão condicionada ao pagamento prévio de, atualmente, 4.500 euros. (Cavaco, 2011).

Caso os pedidos não cumpram os requisitos estabelecidos pelo Regulamento já identificado na acreditação, a instituição goza de 10 dias para completar os elementos em falta. Se, ainda assim, a IES não completar os requisitos necessários:

- i. O pedido é “liminarmente indeferido” por não suprir os elementos no prazo extra de 10 dias;
- ii. O pedido é “liminarmente indeferido” por manifestar incapacidade de completar os requisitos.

Caso se verifique o incumprimento, antes da decisão de “indeferimento liminar”, as instituições são ouvidas.

A decisão de acreditação dos ciclos de estudos, conforme o art.º 34 do Regulamento, “tem por base o relatório de avaliação”, sendo esta decisão da competência do CA.

Concluindo, a decisão de acreditação pode ser favorável ou desfavorável, podendo a decisão favorável, ser condicionada ou incondicionada.

Nos casos em que a decisão esteja condicionada pela Agência, a acreditação dos cursos depende da adoção de garantia de qualidade pelas instituições de ensino superior. Findo o prazo fixado para o efeito, o CA transforma a decisão de acreditação em favorável incondicionada ou desfavorável.

Quando a decisão de acreditação for incondicionada, o IES em causa pode dispensar a audição prévia, que ocorre após a conclusão do relatório de avaliação (art.º 32.º). Contudo, se, em qualquer momento, o conselho de Administração considerar que os pressupostos que levaram a decisão de acreditação foram alterados, poderá determinar a abertura de um procedimento de reapreciação da acreditação (Cavaco, 2011).

O prazo de vigência da acreditação dos ciclos de estudos é de 6 anos, contando a partir do momento da primeira decisão de acreditação, independente do seu carácter condicionado ou incondicionado. Relativamente aos efeitos de acreditação, estes só cessam num dos seguintes casos: caducidade (mediante no prazo referido anteriormente); transformação da decisão de acreditação condicionada em decisão desfavorável; e revogação (Cavaco, 2011).

Tabela 8. Elementos para o pedido de Acreditação de acordo com Regulamento n.º 392/2013

Elementos para o Pedido de Acreditação - Art.º 28.º	
1.	Identificação da instituição de ensino superior interessada;
2.	Identificação da unidade orgânica a que respeita o ciclo de estudos a acreditar;
3.	Caracterização do projeto educativo, científico e cultural na qual se insere o ciclo de estudos a acreditar;
4.	Identificação do ciclo de estudos a acreditar e do grau académico a que conduz;
5.	Caracterização dos objetivos fixados para o ciclo de estudos a acreditar;
6.	Indicação da área científica predominante do ciclo de estudos a acreditar;
7.	Indicação do número de créditos ECTS necessário a obtenção do grau;
8.	Indicação da duração normal do ciclo de estudos a acreditar;
9.	Indicação da estrutura curricular e do plano de estudos;
10.	Indicação das opções, dos ramos, ou de outras formas de organização de percursos alternativos em que o ciclo de estudos eventualmente se estrutura;
11.	Identificação dos membros do corpo docente afeto ao ciclo de estudos a acreditar;
12.	Síntese curricular individual dos membros do corpo docente afeto ao ciclo de estudos a acreditar;
13.	Identificação do local de funcionamento do ciclo de estudos a acreditar;
14.	Descrição e comprovação dos demais recursos humanos e materiais indispensáveis para garantir o nível e a qualidade da formação no ciclo de estudos a acreditar, tendo em vista o grau académico a que ele conduz;
15.	Análise Crítica sucinta das forças e fraquezas, oportunidades e constrangimentos do ciclo de estudos a acreditar;
16.	Tratando-se de pedido de acreditação de ciclo de estudos conducente ao grau de mestre, comprovação da existência de atividade de formação e investigação ou de desenvolvimento de natureza profissional de alto nível, nas áreas científicas integrantes da especialidade em questão;
17.	Tratando-se de pedido de acreditação de ciclo de estudos conducente ao grau de doutor: a) Descrição e comprovação dos recursos humanos e organizativos à realização de investigação; b) Comprovação da detenção, pela instituição de ensino superior interessada, por si ou através da sua participação ou colaboração, ou dos seus docentes e investigadores, em instituições científicas, de uma experiência acumulada de investigação sujeita a avaliação e concretizada em produção científica e académica relevante nas áreas científicas integrantes do ramo do conhecimento ou da especialidade em questão.

Fonte: Adaptado A3ES, (2021), Regulamento n.º 392/2013

3. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA - ESTeSC

O trajeto evolutivo da Escola Superior de Tecnologia e da Saúde de Coimbra (ESTeSC), inicia-se nos designados Centros de Preparação de Técnicos e Auxiliares dos Serviços Clínicos, criados pela Portaria n.º 18523 do Ministério da Saúde e Assistência, a 12 de junho de 1961, e, regulamentados em 1962 pela portaria n.º 19397, de 20 de junho, com o objetivo de uniformizar a formação de alguns profissionais prestadores de cuidados de saúde, até então preparados de forma diversa.

A integração no Ensino Superior Politécnico e a adoção da designação atual dá-se em 1993 (Decreto-Lei n.º 415/93, de 23 de dezembro), representando apenas o reconhecimento do nível de ensino que vinha sendo praticado. Nesta data é colocada em regime de instalação e passa a ter tutela conjunta do Ministério da Educação e do Ministério da Saúde, que se responsabiliza pela gestão administrativa.

A 21 de julho de 2004, por via do Decreto-Lei n.º 175/2004 é integrada no Instituto Politécnico de Coimbra (IPC), conservando o regime de gestão. A ESTeSC concebe os seus primeiros Estatutos, homologados pelo Presidente do IPC, em 23 de abril de 2007. O novo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) veio estabelecer que todas as instituições de ensino superior deveriam proceder à revisão dos seus estatutos, de modo a conformá-los com o novo normativo.

A ESTeSC é hoje uma das maiores e mais dinâmicas Escolas Superiores de Saúde do país, que disponibiliza aos estudantes uma formação com uma forte componente prática, com laboratórios equipados com tecnologia de última geração, que responde às necessidades do mercado de trabalho, e é uma instituição especializada na formação nas áreas de Diagnóstico e Terapêutica desde 1980.

A Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, do Instituto Politécnico de Coimbra é dedicada à formação de profissionais qualificados na área da saúde, está localizada num centro urbano rico em instituições de investigação com boa avaliação com os quais pode estabelecer facilmente ligação, e possui um corpo docente com elevada produção científica.

A ESTeSC tem projetos/parcerias juntamente com instituições internacionais, reforço de protocolos existentes com as instituições de saúde da região, nomeadamente o CHUC, através do Hospital Geral e do Hospital da Universidade de Coimbra, de forma a

poderem decorrer aulas práticas deste ciclo de estudos nas suas instalações, em laboratórios bem equipados.



Figura 6. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC)

Fonte: Adaptado IPC 2021(<https://www.ipc.pt/ipc/>)

3.1 Missão

A ESTeSC, enquanto centro de criação, transmissão e difusão de ciência, tecnologia e cultura tem como missão *“a intervenção e desenvolvimento ao nível da formação graduada, pós-graduada e investigação em ciências da saúde e afins, bem como o serviço à comunidade e a cooperação com entidades nacionais e internacionais em atividades de interesse comum ou da sociedade em geral”*.

3.2 Visão

1. A ESTeSC *“é uma escola aberta à cidadania e à cooperação entre os povos e à interação das culturas, no respeito pelos valores da independência, da tolerância, do humanismo e da excelência”*.
2. A ESTeSC *“valoriza o trabalho dos seus docentes, estudantes e funcionários não docentes, procurando criar um ambiente onde o rigor intelectual, a ética, a liberdade de opinião, o estímulo à criatividade e à inovação, bem como o reconhecimento e a promoção do mérito sejam uma constante”*.
3. A ESTeSC *“tem os seus atuais e antigos estudantes, como baluartes da sua ligação e afirmação na sociedade e empenha-se em criar e manter com eles, laços de proximidade”*.

3.3 Estrutura orgânica

3.3.1 Serviços e unidades funcionais

Dando continuidade ao processo de reorganização dos serviços de apoio definidos nos Estatutos - Despacho n.º 12342/2020, DR, 2.ª série, n.º 245 de 18 de dezembro e ao reajustamento dos Recursos Humanos em exercício de funções, que se enquadram nos serviços de Apoio Permanente da ESTeSC, observado no Regulamento Interno de Funcionamento dos Serviços de Apoio da ESTeSC aprovado em 22 de setembro de 2021, determinou-se como composição dos Serviços, conforme tabela 9:

Tabela 9. Número de funcionários dos serviços e unidades funcionais

Serviços	N.º de Funcionários
Apoio à Presidência	2
Académicos e Apoio aos Novos Diplomados	7
Controlo de Gestão	1
Planeamento, Qualidade e Acreditação	1
Projetos e Internacionalização	1
Comunicação e Relações-Públicas	1
Tesouraria, Aprovisionamento e Património	3
Documentação, Biblioteca e Arquivo	3
Secretariado-Geral	6
Apoio Logístico	7
Informática e Audiovisuais	2

Fonte: Elaboração própria

3.3.2 Alunos

O número de alunos na ETeSC tem sofrido alguma volatilidade, mas tem-se conseguido assegurar a abertura de todos os ciclos de estudos, destacando-se a transição do ano letivo 2018/19 para 2019/20 onde ouve uma diminuição de 60 alunos conforme a figura 7.

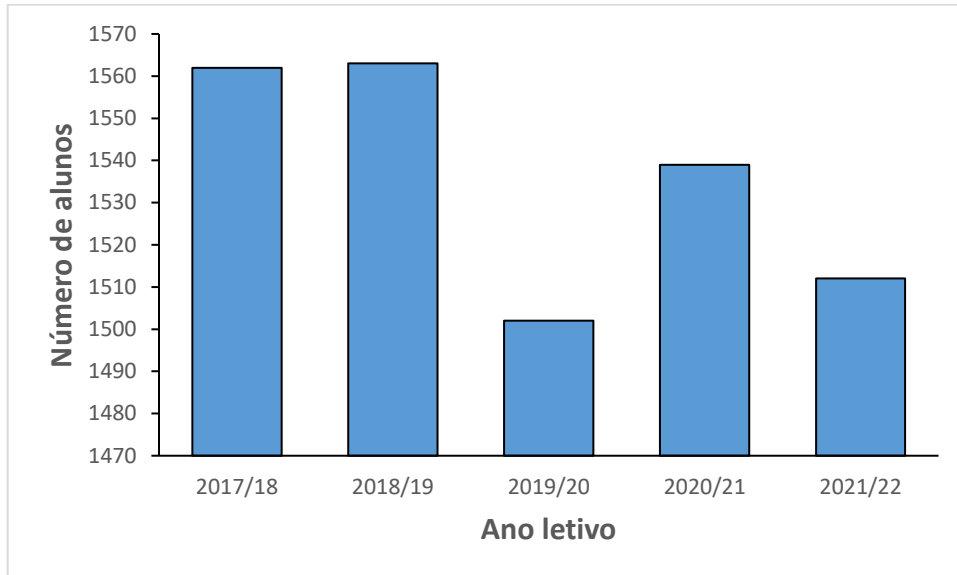


Figura 7. Evolução dos alunos nos últimos 5 anos na ESTeSC

Fonte: Elaboração própria

3.3.3 Docentes

Relativamente ao número de Docentes na ETeSC, pode-se verificar, a partir da figura 8, que nos últimos 5 anos houve uma aposta no aumento contínuo de docentes.



Figura 8. Evolução dos docentes nos últimos 5 anos na ESTeSC

Fonte: Elaboração própria

3.4 Oferta formativa

3.4.1 1.º Ciclos de Estudos

A ESTeSC tem acreditadas, pela Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior (A3ES), 8 licenciaturas (com a duração de 8 semestres e que conferem 240 ECTS), que formam para profissões reguladas:

- Audiologia
- Ciências Biomédicas Laboratoriais
- Dietética e Nutrição
- Farmácia
- Fisiologia Clínica
- Fisioterapia
- Imagem Médica e Radioterapia
- Saúde Ambiental

3.4.2 2.º Ciclos de Estudos

Considerando a alteração ao Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, ocorrida em 2006, os Institutos Politécnicos passaram a ter a possibilidade legal de conferir o grau académico de mestrado.

Com esse objetivo traçado a ESTeSC criou oferta para esse ciclo de estudos e tem atualmente em funcionamento 4 mestrados, acreditados pela A3ES:

- Educação para a Saúde (parceria com a Escola Superior de Educação de Coimbra)
- Farmácia - Especialização em Farmacoterapia Aplicada
- Fisioterapia- Especialização em Avaliação e Aplicação Clínica do Movimento Humano
- Mestrado Europeu em Ciências Biomédicas Laboratoriais.

3.4.3 Pós-graduações

Sendo uma aposta estratégica de crescimento, a ESTeSC tem reforçado a oferta formativa em formações não conferentes de grau académico, com componente prática e aplicada, disponibilizando nos próximos anos letivos as seguintes formações:

- Pós-Graduação em Eletroencefalografia (EEG);
- Pós-Graduação em Estilos de Vida, Literacia para a Saúde & Sustentabilidade;
- Pós-Graduação em Nutrição, Alimentação Coletiva e Restauração.

4. ATIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DO SIGQ

4.1 Caracterização do Gabinete Planeamento, Qualidade e Acreditação/ ESTeSC

O estágio foi desenvolvido no Gabinete Planeamento, Qualidade e Acreditação (GPQA), da UO/IPC- Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC), localizado na Rua 5 de Outubro, 3046-854 Coimbra. Com início no dia 22 de junho de 2021 à 22 de dezembro de 2021, totalizando 960 horas de carga-horária.

A metodologia de trabalho utilizada consistiu na aplicação prática dos conceitos e da aprendizagem em contexto real do trabalho (conhecimentos teóricos e práticos), a fim de compreender o enquadramento legal e a legislação de suporte aplicada no âmbito do SIGQ/ ESTeSC.

A baixo são apresentadas as tarefas que foram desenvolvidas ao longo do período de estágio (tabela 10).

Tabela 10. Cronograma do Estágio

	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov	Dez.
Revisão da Literatura							
Recolha de Dados							
Escrita e Desenvolvimento							

Fonte: Elaboração própria

A finalidade por detrás do GPQA é a execução prática das decisões do Conselho Geral. Deste modo, o GPQA desempenha as seguintes funções: coordenação e acompanhamento dos processos de avaliação (interna e externa), dos processos de acreditação e a apresentação dos mesmos às entidades competentes; elaboração de uma agenda e de um conjunto de metas estratégicas relativas à garantia da qualidade da ESTeSC; contribuir para a melhoria dos processos e procedimentos organizacionais; disponibilização de informação referente à garantia da qualidade na ESTeSC, por meio de um sistema de divulgação. Este gabinete conta atualmente com uma equipa de três colaboradores, com coordenação da Vice-Presidente da ESTeSC, Prof.^a Doutora Marta de Vasconcelos Pinto, Responsável máxima do SIGQ na ESTeSC e Interlocutora da

Qualidade (presentemente pelouro do Vice-Presidente da ESTeSC, Prof. Doutor Telmo António Pereira), a Técnica Superior Margarida Maria Ramos Dias, o Estagiário Kessy Djony de Pina Araújo Alves, Mestrando em Auditoria Empresarial e Pública pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra e a Estagiária Rita Oliveira, Mestrando em Administração Público-Privada da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

4.2 Revisão literária (legislação, normas, padrões e recomendações internacionais e nacionais aplicada no SIGQ-IPC)

De acordo com o respetivo Manual da Qualidade, o Politécnico de Coimbra construiu e implementou o seu SIGQ com base no seguinte enquadramento legal, regulamentar, de padrões, normas e recomendações, nacionais e internacionais, de acordo com a tabela 11:

Tabela 11. Legislação, normas, padrões e recomendações internacionais e nacionais aplicada na SIGQ-IPC

Legislação Nacional	<ul style="list-style-type: none">• O Lei nº 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES);• O Lei nº 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior (RJAES);• O Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro – Estabelece o Sistema Integrado de Gestão do Desempenho na Administração Pública;• O Lei nº 37/2003, de 22 de agosto – Estabelece a Lei de Bases do Financiamento do Ensino Superior.
Politécnico de Coimbra	<ul style="list-style-type: none">• Estatutos do Politécnico de Coimbra (na sua alteração de 2019);• O Regulamento Interno dos Serviços Centrais (2018);• O Estatutos das Unidades Orgânicas do Politécnico de Coimbra.
A3ES	<ul style="list-style-type: none">• Manual Para o Processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2017);• O Manual Para o Processo de Auditoria - Auditoria a Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016);• O Referenciais para os sistemas de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior (2016);• O Processo de Avaliação Institucional (jan. 2017);• O Guião de Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF);• O Guião de Pedido de Acreditação Prévio de Novo Ciclo de Estudos (PAPNCE);• O Guião para Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos não alinhados (PERA).

ENQA	<ul style="list-style-type: none">Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015).
NP	<ul style="list-style-type: none">NP EN ISO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão;O Livro Verde sobre Responsabilidade Social e Instituições do Ensino Superior, ORSIES (2018).

Fonte: Elaboração própria com base Manual da Qualidade IPC, versão MQ-1.1/2019 e portal institucional do IPC

4.3 Acompanhamento e observação dos Macroprocessos

Para disponibilização nas próximas auditorias, nos planos e relatórios de atividades da ESTeSC e de cada serviço/departamento - cada Responsável (cada trabalhador) deve ter noção quer dos indicadores necessários e finalidade respetivas assim como devem ter noção de recomendações de melhoria propostas (por processos internos-auditorias internas ou através de avaliações externas- A3ES/CAE).

Para o efeito e, com o intuito de sistematizar informação necessária, é anexado por Macroprocesso a mais relevante (com exceção dos relatórios e planos de melhoria resultantes das auditorias internas, disponíveis no SIGQ e a que cada Responsável deve aceder), nas quais se destaca:

1. Conhecimento/Familiarização dos Indicadores por MP (resumo com os que são da responsabilidade de medição da ESTeSC, anexo 3);
2. Conhecimento/familiarização com auditorias da CAE de certificação do SIGQ (por MP, resumo de relatórios preliminar e final da CAE);
3. Cada Responsável (Trabalhador) deve ter conhecimento e responder pelas recomendações dos relatórios das auditorias internas já efetuadas e respetivos planos de melhorias (consulta através do SIGQ, item “auditorias” - relatórios e planos de melhoria respetivos).

Deste modo, toda esta matéria poderá ser alvo nas próximas auditorias pelo que sugeria-se que o Gabinete de Planeamento, Qualidade e Acreditação da ESTeSC fizesse sessões de sensibilização sobre indicadores relativos a cada MP (Relatório de revisão de indicadores de desempenho do SIGQ - 2020) apresentando, cada responsável de MP, resultados ou *follow up* sobre último(s) plano(s) de melhoria (últimas(s) auditoria(s) interna(s)); também sessões para incremento de cultura da qualidade com apresentação

dos resultados da certificação ao SIGQ, com pedido de propostas para introdução nos MP (serviços) a partir das recomendações que em resumo se anexam com base no relatório final da CAE ou proposta dos serviços para melhoria com base nos relatórios setoriais.

4.4 Criação e atualização de Modelos do SIGQ na ESTeSC

Para criação de modelos, temos que, primeiramente, consultar a pasta da qualidade onde são guardados todos os documentos (P, Pr, ITR, modelos,) que têm a ver com a qualidade; estão divididos por MP e por documentos de modo que possa seguir-se uma numeração sequencial, quer ao nível de documento (criado de novo) como de versão (alterado a partir de um existente). Na criação de um documento deve consultar-se a plataforma SIGQ e utilizar o *template* para criação de modelos (ou outros documentos) nas UO- Macroprocesso 01- documentos das UO-ESTeSC- Mod 125_02- Template para modelo ESTeSC e depois fazer a criação do referido modelo; quando colocamos todas as informações e conteúdos necessários, temos que enviar a proposta para o conhecimento do responsável do macroprocesso em causa, como um exemplo prático estamos a propor para criação de uma declaração no âmbito do requerimento de acumulação de funções, como este assunto tem a ver com os recursos humanos e o responsável deste Macroprocesso 06 na UO em causa ESTeSC - o senhor Secretário Carlos Pina – e, posteriormente, dar conhecimento da seguinte proposta para a interlocutora da qualidade ESTeSC - Professora Doutora Marta Vasconcelos – e, aquando da sua aprovação, publicamos o seguinte modelo na plataforma SIGQ- Macroprocesso 06- documentos UO- ESTeSC- modelos sequencialmente de acordo com o último modelo criado na UO- ESTeSC.

No que concerne à atualização de Modelos, tem que se adaptar constante na plataforma SIGQ do IPC central, buscar os modelos do IPC central, como por exemplo Mod 254- Certidão não Prescrição- Versão 02- 16/04/2020- Vice-Presidente do IPC com competência na área académica- chefe da divisão do DGA, atualizar para ESTeSC colocando o símbolo da ESTeSC e colocar na plataforma SIGQ a nova versão atualizada, em forma de numeração do modelo ver os nossos das ESTeSC primeiramente enumerar sequencialmente de acordo com os modelos anteriores já existentes na ESTeSC e depois só assim os modelos centrais do IPC.

4.5 Criação e atualização de Procedimentos_ESTeSC

Atualização de Procedimentos, como por exemplo, Pr4_06.06.00 para Pr_06.06.01, Procedimento relativo à saída em serviço de colaboradores docentes sem custos, versão 01-01/07/2021, Responsável pelo acompanhamento do Procedimento Secretário, Aprovado por Vice-Presidente da ESTeSC para a área da Qualidade e Pr4_06.05.00 para Pr4_06.05.01- Saída em Serviço de Colaboradores Docentes com Custos, versão 01-29/06/2021, Responsável pelo acompanhamento do Procedimento Secretário, Aprovado por Vice-Presidente da ESTeSC para a área da Qualidade, temos que ir ao MP06- Recursos Humanos- IPC central primeiramente buscar o template Mod. 127_03 para criação de procedimentos e associar ao procedimento ESTeSC para atualização.

Como um exemplo prático, após constatação e porque suscitou dúvidas relativamente ao Pr4.07.02_Procedimento de gestão e manutenção de equipamentos e materiais, o Mestrando Kessy Alves e a Margarida procedemos em colaboração com a colega Cândida, à revisão do mesmo, tendo resultado a proposta (anexo 4), para alteração, onde se anexam as alterações, apresentadas a azul, de seguida enviámos à Professora Marta Vasconcelos, deixa-se à consideração o mérito da proposta apresentada, aguardando, caso seja aprovada, para efeitos de publicação no SIGQ.

Quando faz atualização de um procedimento na UO, elimina-se o procedimento antigo da plataforma SIGQ e coloca-se no histórico e, só assim, deve ser colocada a nova versão atualizada na plataforma SIGQ.

4.6 Participação nas Auditorias Internas ao SIGQ nas UO do IPC - 2021 - MP_06 – Recursos Humanos

No dia 16 de Novembro de 2021, o mestrando Kessy Alves (Auditor Interno), juntamente com as colegas auditoras, Liliana Vicente (Auditora Coordenadora), Cecília Cardoso e Elsa Canudo (Auditoras Internas), realizaram uma reunião com o propósito de preparar as Auditorias Internas no âmbito do MP_06 - Recursos Humanos (anexo 5), onde a equipa será responsável por auditar os Serviços Centrais (SC), o Instituto de Investigação Aplicada (IIA), a Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC) e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH). De acordo com

Marques e Morais (2021), as IES ao inteirar da importância das auditorias internas nas suas organizações, através da elaboração de uma estrutura que as realiza ou com o aprimoramento de uma já existente, permitem que estas se tornem um instrumento cada vez mais de apoio à boa governação destas entidades. Assim, a auditoria interna é muito importante para os SIGQ e conseqüentemente para a melhoria institucional.

O âmbito previsto para estas auditorias não se centra apenas na verificação do cumprimento dos processos estabelecidos, mas também nos resultados e desenvolvimentos decorrentes dos mecanismos de Garantia da Qualidade. Neste sentido, durante o processo de auditoria deve ser realizado o *follow up* às ações de correção/melhoria previstas em sede de:

1. Auditorias Internas 2019 e 2020
2. Relatório de Revisão 2019 e 2020
3. Relatório ASIGQ, no que diz respeito ao preconizado pela A3ES nos referenciais 01 e 03 (reclamações) na avaliação da CAE, conforme a tabela 12:

Tabela 12. Proposta de ações de melhoria

Âmbito	Nº	Tipo de Ação	Descrição da proposta de ação de melhoria
MP_06	11	Recomendação essencial-requer ação corretiva	Publicação da proposta de regulamento de desempenho Docentes (RAPC) e da nova grelha de avaliação;
MP_06	12	Recomendação essencial-requer ação corretiva	Elaboração anual do Plano de formação e de relatório de avaliação de formação;
MP_06	25	Recomendação adicional-oportunidade de melhoria à consideração da IES	Definição de uma metodologia de monitorização da formação realizada, quer para docentes, quer para não docentes, quanto a eficácia e impacto nas atividades profissionais desenvolvidas;
MP_06	26	Recomendação adicional-oportunidade de melhoria à consideração da IES	Definição de um plano de gestão de RH para o IPC que relacione a avaliação de desempenho com o plano de formação, a progressão na carreira, a atribuição de prémios e o reconhecimento de mérito.

Fonte: Adaptado SIGQ (2021)

A metodologia da auditoria será baseada numa amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas, conforme a (tabela 13,14 e 15). A Equipa Auditora (EA) compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.

Tabela 13. Descrição das constatações.

Constatação	Descrição
Nº. 1	Verificar a otimização das permissões da GD agregadas ao classificador RH.
Nº. 2	É possível demonstrar se é feita a articulação entre a avaliação, plano de formação, progressão na carreira, de atribuição de prémios ou reconhecimento de mérito?
Nº. 3	É apresentado algum inquérito de satisfação sobre avaliação dos docentes e dos trabalhadores dos serviços?

Fonte: Elaboração própria.

A equipa dos SC mostrou-se muito recetiva e disponível durante toda a auditoria. Todos os procedimentos constantes do plano de Auditoria foram auditados. As propostas de Oportunidades de Melhorias (OM) decorrentes das evidências aferidas em sede referencial 9 da A3ES e dos processos do SIGQ não estão implementados na sua totalidade.

- De acordo com a constatação nº 1, P_06.01, a Equipa Auditora verificou que a otimização das permissões da Gestão Documental (GD) agregadas ao classificador RH, estão disponíveis e visíveis aos utilizadores, mesmo após o arquivo do documento na DGRH.
- Constatação nº 2, P_06.02, Aplicado Parcialmente, não foi evidenciada a articulação entre a avaliação, plano de formação, progresso na carreira, atribuição de prémios ou reconhecimento de mérito dos trabalhadores Docentes. A equipa Auditora verificou que é efetuado o pedido das necessidades de formação a cada Unidade Orgânica, não tendo obtido resposta de todas as UO. A EA também verificou que o processo de avaliação referente ao biénio 2019/2020 se encontra concluído, e para o biénio 2021/2022 está iniciado de acordo com os prazos legais.
- Constatação nº 3, P_06.02, Oportunidade de Melhoria, o inquérito de satisfação sobre a avaliação dos trabalhadores Docentes e Não Docentes foi aplicado e divulgado pelo Gabinete de Qualidade, não tendo sido apreciado pelo DGRH (Anexo 6).

Tabela 14. Descrição das constatações IIA

Constatação	Descrição
Nº. 1	Qual o ponto de situação do processo de avaliação para o biénio 2021/2022? Já se encontra contratualizado as fichas de avaliação para o biénio 2021/2022?
Nº. 2	Existe planeamento anual de necessidades de formação?

Fonte: Elaboração própria.

A equipa dos IIA mostrou-se muito recetiva e disponível durante toda a auditoria.

- Contudo, no que foi observado relativamente à constatação nº 1, P_06.02, a equipa auditora verificou que o processo de avaliação referente ao biénio 2019/2020 encontra-se concluído, e para o biénio 2021/2022 será iniciado de acordo com os prazos legais e de acordo com a constatação nº 2, P_06.02, Oportunidade de Melhoria. A Equipa Auditora verificou que por lapso, não foi enviado o pedido de necessidades de formação pelo DGRH (anexo 7).

Tabela 15. Descrição das constatações ESAC/ ESTGOH

Constatação	Descrição
Nº. 1	Mantém a decisão de não elaboração do plano das necessidades de formação do pessoal docentes?
Nº. 2	É possível demonstrarem se é feita a articulação entre avaliação, plano de formação, progressão na carreira, de atribuição de prémios ou reconhecimento de mérito?
Nº. 3	É apresentado algum inquérito de satisfação sobre avaliação dos docentes e dos trabalhadores dos serviços?

Fonte: Elaboração própria.

A equipa da ESAC mostrou-se muito recetiva e disponível durante toda a auditoria.

- De acordo com a constatação nº 1, P_06.03, Oportunidade de Melhoria, após as auditorias realizadas em 2019 e 2020, a ESAC mantém a decisão de não apresentar a elaboração das necessidades de formação do pessoal docente. Havendo dificuldade na elaboração de planeamento das necessidades, a equipa auditora propõe a revisão do P_06.03. Relativamente às necessidades de

formação dos trabalhadores não docentes, a EA verificou o envio das necessidades, não tendo a ESAC obtido resposta.

- Constatação nº 2, P_06.02, Aplicado Parcialmente, a equipa auditora verificou que a progressão na carreira decorre apenas do SIADAP. Relativamente à constatação nº 3, P_06.02, a equipa auditora verificou que têm conhecimento da existência do inquérito e dos resultados (Anexo 8).

A equipa da ESTGOH mostrou-se muito recetiva e disponível durante toda a auditoria. Todos os procedimentos constantes do plano de Auditoria foram auditados. As propostas de OM decorrentes das evidencias aferidas em sede referencial 9, da A3ES e dos processos do SIGQ, não estão implementados na sua totalidade.

- De acordo com a Constatação nº 1, P_06.03, Oportunidade de Melhoria, não existe plano formação de docente, havendo dificuldade na elaboração de planeamento das necessidades, a Equipa Auditora propõe a revisão do P_06.03.
- Constatação nº 2, P-06.02, Aplicado Parcialmente, a Equipa Auditora verificou que a progressão na carreira decorre apenas no SIADAP.
- Constatação nº 3, P_06.02, a equipa auditora verificou que tem conhecimento da existência do inquérito, mas sem conhecimento dos resultados (anexo 9).

Os SIGQ trouxeram mudanças que derivam das avaliações que são realizadas internamente. Por sua vez, com o SIGQ realizam-se auditorias internas que são consideradas de extrema importância para as IES (Marques & Morais, 2021).

A análise SWOT realizada com os contributos dos representantes deste MP na ESTESC, Dr. Carlos Pina e ISCAC, Dra. Isabel Lemos, conforme a tabela 16 e 17.

Tabela 16. Fatores Externos, análise SWOT para o desempenho do MP 06

Fatores Externos (que afetam o desempenho e resultados) do MP_06	
Ameaças	Oportunidades
Concorrência de outras instituições de ensino superior.	Simplificação das consultas prévias no IPC para a contratação de docentes especialmente contratados- há necessidades de contratação de docentes externos para áreas científicas muito específicas da Escola - não se encontrarão, a partida, recursos humanos qualificados noutras UO. Tendo a Escola de fazer cerca de 250 consultas prévias, representa um dispêndio de horas sem justificação- sugere-se que o processo seja feito ao contrário- cada UO indicar horas disponíveis dos seus docentes, por área.
Representação social negativa do ensino superior politécnico.	O descritivo de funções para o pessoal não docente (a pessoa no posto de trabalho, com a categoria x, que desempenha a função y por forma construir-se perfil) deveria ser feito por especialistas (eventual recurso a outsourcing) e que pode ajudar a construir uma matriz de competências e funções mais transversal.
Constrangimentos de cariz financeiro e regras desse âmbito.	Consolidar o procedimento de acolhimento e integração de novos colaboradores na Escola com a elaboração de uma formatação de acolhimento.
	Construção de um plano de formação não docente que cõnjugue desenvolvimento pessoal e profissional (aproveitar reuniões individuais, aplicação de questionários, SIADAP, etc.).
	Criação de instrumento de avaliação da formação, principalmente, nas competências técnicas e comportamentais.
	A aprovação dos Estatutos traz uma oportunidade de adaptação de procedimentos e modelos existentes no sentido da simplificação.

Fonte: Adaptado Relatório anual de Revisão 2020 (<https://sigq.ipc.pt/>)

Tabela 17. Fatores Internos, análise SWOT para o desempenho do MP 06

Fatores Internos do MP_06	
Pontos Fracos	Pontos Fortes
Simplificação das consultas prévias no IPC para a contratação de docentes especialmente contratados- há necessidades de contratação de docentes externos para áreas científicas muito específicas da Escola que não se encontrarão, á partida noutras UO. Tendo a Escola de fazer cerca de 250 consultas prévias, representa um dispêndio de horas sem justificação.	Harmonização de avaliação de docentes do IPC independentemente da UOE a que pertencem (em execução).
Sistema muito burocrático com necessidade de revisão e simplificação.	Flexibilidade de cada UO pode criar procedimentos adaptados à sua realidade.
Comunicação entre o IPC e as UO pouco eficaz nomeadamente quando são criados e publicados no portal processos novos, não haver notificação as UOE.	Dimensão da instituição.
Necessidades de reestruturação do processo de formação dos docentes (o que existe não responde as necessidades).	
Áreas de atuação necessárias nas UOE que deveriam ser definidas de forma igual para todas as UOE (Ex: colaboração de docentes de outras instituições de ensino que tem de ser assinadas pelo presidente do IPC; colaboração técnica especializada).	

Fonte: Adaptado Relatório anual de Revisão 2020 (<https://sigq.ipc.pt/>)

4.7 Participação no IV Congresso Internacional Desafios da Qualidade em Instituições de Ensino Superior

No dia 11 de novembro de 2021, o mestrando participou no IV congresso Internacional Desafios Qualidade em Instituições de Ensino Superior (anexo 10), realizado pela Escola Superior Enfermagem de Coimbra. Ainda que virtualmente, é uma excelente oportunidade, para partilhar experiências que podem ajudar a orientar a ação, promover novos e diferentes contextos educativos e gerar impacto na educação e na qualidade.

O congresso Internacional Desafios da Qualidade constitui uma oportunidade para partilha, reflexão e trabalho conjunto sobre desafios e práticas para um quotidiano de qualidade. As abordagens teórico-conceituais e as investigações empíricas, bem como os debates, propiciam uma diversidade de questões sobre qualidade e avaliação, questões de natureza institucional, científica, técnica, metodológica, ética e política. Uma vez que os sistemas de qualidade e de avaliação são sistemas abertos, permeáveis e em constante aperfeiçoamento e evolução, essas questões nem sempre serão absolutamente convergentes ou consensuais e por isso ainda mais importante serem debatidas.

O evento decorreu virtualmente na plataforma zoom e foram debatidos diversos temas (anexo 11) e cada um dos temas foi moderado(a) por cada orador (a).

Foram debatidos os seguintes objetivos:

- ✓ Dar continuidade ao aprofundamento de perspetivas teórico-conceituais e metodológicas no âmbito da qualidade e da avaliação em instituições de ensino superior;
- ✓ Divulgar experiências inovadoras que se referenciem à mudança e à melhoria das práticas no âmbito da qualidade e do ensino;
- ✓ Criar oportunidades para estabelecer contactos entre profissionais nacionais e estrangeiros com responsabilidades no campo da avaliação e da garantia da qualidade.

Por último, concluídas as temáticas debatidas ao longo do congresso, posso considerar que foi muito enriquecedor e importante para o meu desenvolvimento enquanto aluno, sendo posteriormente um objeto para uma futura reflexão. Deste modo, gostaria de dar os meus parabéns a todos os participantes. No entanto, considero que este

congresso deveria ter sido alongado por um período de tempo maior e seria mais proveitoso se tivesse sido presencial. Mas dado o carácter excepcional e anómalo dos tempos que vivemos, tem redobrada importância olhar para o presente e passado, com a finalidade de podermos perspetivar o futuro imediato, conscientes dos riscos que todos corremos, mas que, em conjunto, tal como antes, saberemos ultrapassar.

4.8 Realização da Avaliação da ação de formação interna_ESTeSC

4.8.1 Enquadramento

Nos dias 8, 9 e 15 de junho foi realizada, uma Ação de Formação de Sensibilização da Qualidade na ESTeSC, com o tema “A necessidade da Qualidade - enquadramento histórico e SIGQ” (Anexo 12). Esta formação, moderada pela Técnica Superior Margarida Dias, teve como objetivo promover a Cultura da Qualidade e o Sistema Interno de Garantia da Qualidade a todos os docentes e não docentes da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (Anexo 20).

A técnica superior do Gabinete de Planeamento e Qualidade da ESTeSC, remeteu todos os documentos necessários para auscultação dos participantes:

- Início de procedimento- proposta de atividade – documentação de Gestão documental (GD) (anexo 12);
- Planificação da ação a desenvolver (anexo 13);
- Convocatória (anexo 14);
- Folha de presença- sessão 1- 08.06.2020; sessão 2 - 09.06.2020; e sessão 3 - 15.06.2020 (anexo 15);
- Requerimento início atividade- toda a atividade tem que preencher este formulário;
- Resposta dos participantes- escolha de data para frequência;
- Documento GD - depois da atividade o documento seguiu para trabalhador para serem passados certificados de frequência (anexo 16).

Posteriormente, para fechar a ação de formação interna- ESTeSC, fiz uma auscultação através de um inquérito porta a porta aos Gabinetes dos docentes e não docentes que participaram na formação, para poder obter uma análise da eficácia desta atividade.

Relativamente à metodologia utilizada, o inquérito foi aplicado a um universo de 38 trabalhadores, entre os quais 18 docentes a tempo integral e 20 não docentes. A este inquérito obtivemos 32 respostas, perfazendo uma amostra correspondente a 84% do nosso universo (Tabela 18).

Tabela 18. Nº total de respostas

2021		
Universo	38	100%
Amostra	18	84%

Fonte: Elaboração própria.

Importa ainda referir que esta formação foi fundamental para a instituição/ESTeSC, de forma a concretizar a sua missão, os objetivos e exercer uma melhoria contínua relativamente ao seu funcionamento e ao seu desempenho. Neste sentido, a importância desta formação passou, pelo facto, da presente avaliação ser uma base de dados para delinear estrategicamente os objetivos e as ações, de forma corrigir os aspetos que precisam de ser alinhados.

Assim, começaremos por apresentar um breve enquadramento sobre o inquérito e, de seguida, serão analisadas as respostas obtidas. Relativamente ao instrumento usado, elaborou-se um questionário com perguntas fechadas, no geral, ainda que o mesmo disponibilizava, no final do questionário, a possibilidade de o colaborador deixar a sua opinião ou uma sugestão de melhoria, sempre que o pretendesse fazer. O questionário reuniu um conjunto de 7 questões (Apêndice 1):

- A formação atingiu as suas expectativas;
- Existiram imprevistos;
- A informação sobre o evento/iniciativa foi disponibilizada atempadamente;
- A formação contribui para melhorar o desempenho da sua área de trabalho;
- Foram apresentadas reclamações;
- Aspetos positivos e negativos;
- Recomendações de melhorias.

4.8.2 Resultados dos questionários

A avaliação da atividade (Apêndice 1), teve como intuito proceder a uma auscultação dos colaboradores da ESTeSC, para aferir os aspetos que precisam de ser corrigidos e aqueles que podem ser melhorados, para ser possível realizar uma análise SWOT.

Depois de efetuada uma análise ao respetivo conteúdo, além das respostas prestadas às perguntas colocadas, foi possível examinar diversas sugestões feitas pelos colaboradores. O que a maioria dos colaboradores mencionaram, foram questões relacionadas com a cultura da qualidade na instituição. E, neste sentido, solicitaram uma mudança urgente a esse nível. Este facto, demonstrou que os colaboradores reconhecem, a importância da cultura da qualidade na Instituição.

No entanto, importa mencionar, mais uma vez, que esta formação/ sensibilização da qualidade, só faz sentido se lhe for dada continuidade, de modo a se poder acompanhar a evolução da Organização o mais perto possível.

Com base numa análise SWOT, realizada através do tratamento e discussão dos dados adquiridos neste âmbito, com o intuito de, finalmente, delinear a melhoria contínua da instituição (Tabela 19).

Tabela 19. Análise SWOT da Formação/Sensibilização da Qualidade ESTeSC

Ameaças	Oportunidades
	Os trabalhadores, docentes e não Docentes deviam conhecer melhor o sistema;
	Os funcionários desta instituição deviam ter um suporte papel, designadamente os Assistentes Operacionais que não têm acesso a sistemas informáticos;
	Monitorização periódica porque há muitos trabalhadores que não acedem, por rotina, à plataforma SIGQ

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Sensibilização/Formação para aquisição de conhecimentos de modo a facilitar a consulta dos conteúdos do SIGQ;	A formação deveria decorrer em mais módulos, havendo alguns mais focados na prática junto do SIGQ;
Compreender melhor o sistema;	Transmissibilidade de Público-alvo, limitação do Público-alvo;
Explicou bastante bem como funciona a Qualidade de uma forma sucinta;	Mais formação;
Perceber como funciona a codificação dos documentos mormente de uso mais frequente no âmbito do conteúdo funcional;	As formações deveriam abranger uma faceta mais prática com exemplos de documentos mais utilizados no dia a dia.
Perceber que os procedimentos e o modo como devem ser utilizados estes procedimentos, quais os macroprocessos que existem de acordo com o assunto a tratar;	
Formadora foi boa, colegas ótimos e tempo íntegro;	
Conhecimento de que a Instituição ESTeSC está inserida no SIGQ, identificando por um código que a diferencia das restantes UO (cada UO assume um código/n.º que a identifica;	
Foi importante o esclarecimento sobre o Sistema da Qualidade e a sua importância na atualidade evidenciando-se também como um ponto de união para a comunidade que trabalha na ESTeSC;	
Colmatar uma lacuna, nesta área que antes não havia nenhuma formação na Instituição e continuar sempre a implementar formação deste género para o melhor conhecimento da plataforma SIGQ e incrementar uma cultura da Qualidade que apresenta níveis muito baixos e rudimentares, em termos de literacia na área.	

Fonte: Elaboração própria

4.9 Avaliação de CE em funcionamento na ESTeSC (ACEF)

Antes de começar a falar sobre o processo de (RE)acreditação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF) ³ é bom refletir sobre o Processo Especial de Renovação de Acreditação (PERA) ⁴, relativo aos CE que já existiam antes do aparecimento da A3ES e que tiveram que ser avaliados (logo após o “nascimento” da A3ES); estes CE não estavam assim integrados ainda numa listagem com prazo para (RE)acreditação - 6 anos (foram designados como cursos não alinhados no ciclo regular), porque já existiam antes mesmo da A3ES existir. Assim, foi criado um Processo Especial de Renovação de Acreditação que foi designado PERA; estes cursos anteriores à A3ES sofreram uma avaliação preliminar pela A3ES (coincidente com aparecimento da Agência); posteriormente, o pedido para renovação da acreditação, é/foi veiculado através do Guião PERA.

A partir do aparecimento da A3ES todos os cursos, antes de começaram a funcionar, são logo avaliados pela A3ES e a partir da data da deliberação da acreditação, já sabemos que daí a 6 anos tem que ser reavaliados. Anteriormente ao aparecimento da Agência instituído através do Decreto-Lei n.º 369/2007 de 5 de novembro (A3ES – “Instituída pelo Estado Português, como agência de avaliação e acreditação para a garantia da qualidade do ensino superior, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, doravante designada por Agência, sendo aprovados os respetivos Estatutos”), já havia cursos, sendo que teve que se criar um processo para sujeitá-los a avaliação - como se estes CE tivessem sido criados nesse momento: foi nesta sequência criado o processo PERA. A partir daí, deu-se início ao alinhamento destes cursos - a partir do Processo Especial (PERA) podendo posteriormente serem integrados no ciclo regular Acreditação/Avaliação dos Cursos em Funcionamento (ACEF), passando a ser (re)acreditados de 6 em 6 anos como todos os outros entretanto criados e avaliados.

Os cursos (da ESTeSC) sujeitos agora às renovações de acreditação já fazem parte do ciclo regular pelo que são designados, no âmbito da avaliação, de ACEF

³ Avaliação / Acreditação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (AACEF 2018-2023). https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gui%C3%A3o_AACEF%202018-2023_PT_V1.0.pdf

⁴ Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados (PERA) - Guião 2018- 2023. https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gui%C3%A3o%20ACEF-PERA%202018-2023_PT_V1.0_0.pdf

(Acreditação/Avaliação dos Cursos em Funcionamento); por esse motivo, cada guião de cada CE já é o ACEF e não o PERA.

Esses guiões já foram enviados para os PEP das Licenciaturas e Mestrados sujeitos a renovação (8 licenciaturas e 3 mestrados), tendo sido reencaminhada informação proveniente da A3ES dando conta de que: 1- os CE enquadram-se no ano regular de renovação de acreditação 2020-2021 (6 Licenciaturas e 3 Mestrados) e 2021/2022 (2 Licenciaturas) a que corresponde o ano regular 4 e o ano regular 5 - a decorrer; 2- cada guião de auto avaliação ACEF deve estar preparado, de modo a que cumpram o prazo de submissão através da plataforma A3ES - data abertura da plataforma da Agência; 3- aguardaremos o envio da chave de acesso para cada PEP até ao início desse prazo; 4- as datas indicadas contemplam não só o período de submissão dos guiões de autoavaliação, como também todas as fases que se lhe seguem: informação de submissão (sem erros da responsabilidade de cada PEP) a comunicar ao Senhor Presidente da ESTeSC e subsequente solicitação aos SC/ IPC para efetiva validação de submissão de cada processo.

À semelhança do procedimento anterior, no âmbito dos processos sujeitos a avaliação pela A3ES, foram remetidas pelo Gabinete de Planeamento e Qualidade aos Responsáveis/Pessoas Encarregues dos Processos (PEP), processos de apoio já consolidados relativos a todos os CE integrados no ciclo regular do ano 4 e também das licenciaturas de Farmácia e Saúde Ambiental (estes dois CE já referentes ao ano de avaliação 2021-2022. Alguns dados aguardam ainda atualização - já solicitada (nomeadamente “Resultados” e “Nível de internacional - mobilidade de estudantes e docentes” e “Empregabilidade”) aos respetivos serviços (Serviços Académicos, Gabinete de Relações Internacionais e Gabinete de Apoio ao Aluno e Novos Diplomados/ Observatório Empregabilidade IPC) e será enviada assim que for possível -ponto 6.1.4.1 e 6.1.4.2_ Empregabilidade, ponto 6.3_ Internacionalização/Mobilidade e 5.1, 5.2, 6.1.1 e 6.3 Resultados.

Ainda foram sugeridas aos PEP uma leitura do Guião que a agência (Guião ACEF 2018-2023) preenche após análise da autoavaliação remetida pela ESTeSC - relatório que a A3ES (CAE) terá que preencher onde evidencia conclusões da apreciação da avaliação – desta maneira, cada PEP poderá ter uma ideia mais precisa e orientada do que é pretendido através da leitura da parte final do nosso Guião (ACEF-PERA 2018-2023) “APÊNDICE - orientações para o preenchimento do Guião ACEF” (Anexo 17).

De entre estas últimas, foram chamadas à atenção aos PEP das Licenciaturas em Farmácia e Saúde Ambiental (os 2 CE já integrados no ciclo avaliativo 2021-2022), para os “pontos” Fortes, Fracos, Oportunidades, uma vez que devem refletir a particular situação de cada licenciatura, tendo para o efeito sido remetidas também para apoio a resposta destes pontos, um resumo onde se enumeraram, a título de exemplo e de modo genérico (IPC) alguns itens que poderão ser utilizados (conteúdo reflexivo). Neste âmbito também foi enviado um resumo já efetuado sobre a acreditação anterior destes CE (“Resumo do Relatório Preliminar da CAE – Licenciatura em Farmácia e Licenciatura em Saúde Ambiental, Anexo 18). Nestes procedimentos intervim prestando apoio efetivo aos Serviços de Planeamento, Qualidade e Acreditação da ESTeSC.

4.10 Criação de um Novo Ciclo de Estudos na ESTeSC (NCE)

Considerando a proposta apresentada pela Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, através do seu ofício I/ESTeSC/1026/2020, de 02 de outubro de 2020, visando aprovação do ciclo de estudos conducente ao grau de Mestre em Fisiologia Clínica - Especialização em Ultrassonografia Cardíaca e Função Vascular/ Fisiopatologia do sono e Ventilação não invasiva/ Eletroencefalografia aplicada (Anexo 19).

De acordo com P_02.01. Conceção, Aprovação e Registo na Oferta Formativa conferente de Grau, o presente processo estabelece as regras para a criação de um novo ciclo de estudos (NCE) no IPC e respetivo pedido de acreditação prévia e registo do ciclo de estudos (CE). No processo de conceção de um NCE no IPC a Unidade Orgânica de Ensino (UOE) após cumprir o definido no P_02.21, garante que o CE a propor tem: 1- objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa; 2- objetivos de aprendizagem a atingir explicitamente definidos; 3- o envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas e devem seguir o seguinte cronograma.

Dando seguimento ao processo de criação de NCE, tendo como referência o período fixado anualmente pela Agência de Avaliação e Acreditação de Ensino Superior (A3ES) para submissão dos NCE, os Presidentes das UOE do IPC (Responsável de Unidade Orgânica (RUO)) podem solicitar, a partir do início do período de submissão, ao Presidente do IPC (Responsável da Instituição de Ensino Superior (RIES)) as credenciais de autenticação de acesso ao sistema de informação (plataforma eletrónica) da A3ES devendo para o efeito remeter a proposta sumária do CE (MOD. 253-A, anexo 20). Após

a receção das credencias de autenticação, os Serviços Centrais (SC) remetem-nas ao RUO.

Quando o processo de inserção do NCE no Sistema de Informação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (SIA3ES) estiver concluído na UOE, o RUO solicita ao RIES a respetiva submissão e o DGA (Departamento de Gestão Académica) remete à UOE respetiva, as notificações recebidas no âmbito de cada um dos processos de NCE e submete as eventuais respostas a solicitações da Agência na plataforma da A3ES. Posteriormente é enviada a decisão final da CAE (Comissão Acreditação Externa, da A3ES).

O processo tramitou do seguinte modo: 1.º Tivemos o relatório preliminar da CAE, (anexo 21), 2.º Respondemos através da pronúncia (onde reformulámos as respostas que a CAE apontou como não tendo os requisitos para obtermos acreditação incondicional (anexo 22), 3.º Obtivemos então resposta positiva face aos pontos que reformulámos - o que levou o CA a reformular a avaliação da acreditação, passando de acreditação condicionada de um ano para acreditação incondicional (portanto, este NCE integra-se no ciclo regular de acreditações, o mesmo é dizer que o CE está acreditado por 6 anos). 4.º A partir da decisão final da A3ES, esta comunica à DGES o NCE para efeitos de registo atribuindo uma referência identificativa do NCE (acreditado), designada comumente por número de registo; 5.º Logo que o Curso tenha este n.º de registo atribuído pela DGES este é comunicado ao IPC; os Serviços Centrais mandam publicar em Diário da República o novo ciclo de estudos (com respetivo plano de estudos e plano curricular); 6.º Cumpridas todas estas formalidades, obtemos todos os elementos obrigatórios a publicitar na nossa página- SIGQ, em P_02.01 (anexo 23) e no portal institucional da ESTeSC.

Ao longo do processo que visa a acreditação de um NCE foram sentidas dificuldades, nomeadamente pelo PEP, quanto aos prazos para pronúncia (10 dias com necessidade de pareceres do Departamento, do Conselho Técnico Científico, Conselho Pedagógico e Presidentes UO e IPC, quanto ao limite de caracteres para cada campo a preencher nos formulários, bem como ao limite de KB pré-definido pela A3ES para ficheiros em PDF. Em ambos os processos de acreditação, mas principalmente na acreditação prévia, dada a necessidade de caracterizar os novos ciclos de estudo, conforme mencionado, obrigou a um grande esforço de sintetização de conteúdos. A

Agência tê-lo-á feito propositadamente, para que não houvesse excesso de informação. Contudo, face aos conteúdos exigidos no formulário, no caso de alguns cursos, foi praticamente impossível corresponder ao solicitado dentro do limite de caracteres. Porém, é de referir que, ainda que tenham surgido algumas dificuldades no carregamento das informações, é sempre benéfico o facto de os dados que até então se encontravam desagregados, fossem informatizados na plataforma, podendo ser consultados em qualquer momento.

Os Serviços de Planeamento, Qualidade e Acreditação fizeram uma proposta ao Gabinete de Qualidade dos SC para alteração do Processo P_02.21 - Conceção, aprovação e alteração de ciclos de estudo nas UOE existente no SIGQ-IPC. Esta alteração visa para além de colmatar a omissão, hoje constatável nesse processo, da tramitação relativa à fase posterior, ou seja, na eventualidade da UO querer pronunciar-se a este relatório preliminar da CAE, e simultaneamente suprir a dificuldade de cumprir no *timing* que a A3ES concede para esta opção de pronúncia, observando-se fazê-lo no tempo record, cumprindo a totalidade do circuito de pareceres dos respetivos Órgãos (que na fase inicial do processo são ouvidos). A questão passaria por ter de se conceder competências (delegação de competências dos Órgãos - Departamento, CP e CTC) a uma Comissão do NCE a nomear para este efeito; se ficasse definido que esta comissão, eventualmente constituída com representantes de cada Órgão, passasse a ser de constituição obrigatória para cada nova proposta de NCE, delegando-se nela a competência para tramitar o procedimento a partir da receção do relatório preliminar – i.e., ficaria esta comissão com competência de decidir a opção de pronúncia ou não, elaborar ou aprovar em parceria com os proponentes do CE o conteúdo dessa pronúncia. Deste modo eliminava-se a questão do risco da viabilidade de remeter no curto prazo estipulado pela Agência a eventual pronúncia devidamente aprovada. Esta é uma questão importante já que a possibilidade de pronúncia nos casos quer de acreditação condicionada quer de não acreditação pode vir a alterar esse sentido de decisão que a CAE transmite ao CA – que foi exatamente o que aconteceu no NCE – Mestrado em Fisiologia Clínica da ESTeSC, ora acreditado incondicionalmente.

4.11 Limitações no âmbito da Qualidade na Instituição - ESTeSC

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nas IES por vezes não tem sido recebida com grande entusiasmo por parte de alguns elementos da comunidade académica, tudo isso foi, talvez, devido a falta de tempo e de formação adequada. Uma das principais barreiras deve-se também a um atraso relativamente a outros países, no que concerne à cultura e literacia na área.

As rotinas instaladas e a pouca formação, bem como a preponderância da média da idade se situar acima dos 45 anos, talvez acrescente um grau de resistência à mudança muito acentuado. Os apelos à inovação e desenvolvimento dos Trabalhadores não tem sido, em termos legais, atrativo, bem como o sistema retributivo também não incentiva nem estimula os trabalhadores que vão preferindo ficar nas suas zonas de conforto.

Por outro lado, um SIGQ é por inerência um processo dinâmico que nunca está terminado, o que pode ser um fator de desmotivação, nomeadamente porque na sua essência, a gestão de qualidade implica mudanças – e estas, como têm apontado os investigadores, são sempre um fator que gera variadas resistências, transversalmente, dentro de uma instituição.

Questões de índole cultural, política e estratégica entre as UO do IPC, assim como diferentes objetivos de nível mais imediato (atendendo a eleições para os Órgãos de Gestão de cada UO), e não uma preocupação de médio e longo prazo, parece, não poder garantir a consolidação de uma cultura coesa e uma na instituição.

A solidariedade social e o futuro são vistos ainda como uma realidade que ultrapassa as iniciativas individuais, tendo em conta que atos como as eleições para a escolha da Presidência do IPC é feita por corpos representativos, havendo uma ínfima parte de representação do corpo não docente. Por outro lado, a representatividade dos estudantes nos órgãos das UO não está ajustada ao (des)conhecimento sobre as vertentes da sua governação, fazendo com que entrem em consideração fatores que podem estar arredados dos verdadeiros interesses, a nível coletivo, da realidade de uma IES.

A meritocracia ainda não é uma bitola seguida que catapulte a iniciativa de cada Trabalhador fazendo de cada um, uma mais-valia a considerar, resultando num desinteresse.

Por último, assiste-se, em termos genéricos e a nível social, a um desvalor de princípios, a que alguns autores designam por crise de valores que, em nada facilitam políticas de nível mais holístico, de inclusão, e de simbiose entre variáveis sociais, ambientais e económicas.

CONCLUSÃO

Com a realização do presente trabalho, foi possível desenvolver e aplicar os conhecimentos adquiridos no último ano letivo. Além de ser necessário apreender a parte teórica, é crucial relacionar com o que se vivencia no dia-a-dia. E isso, foi o que me propus fazer.

Esta experiência revelou ser muito enriquecedora, devido à partilha de conhecimentos e amizades desenvolvidas. Assim, foi um privilégio trabalhar simultaneamente com pessoas tão diferentes, cultas e profissionais.

A Auditoria surgiu, graças à necessidade de haver um progresso nas atividades económicas, bem como à necessidade da existência de um sistema contabilístico e de controlo interno dentro das empresas. Esta, tem como função obter informações fiáveis e normalizadas, com o intuito de detetar erros e fraudes.

Ao longo do trabalho, foram definidos e discutidos os conceitos de Auditoria, diferenciando-se a Auditoria Interna da Externa. Em suma, Auditoria Interna é uma prática de fiscalização de gestão das atividades da entidade, enquanto a Auditoria Externa tem como foco a averiguação da situação financeira apresentada nas demonstrações financeiras com o objetivo de averiguar a situação que uma empresa se encontra. A Monitorização é precisa para as entidades, uma vez que envolve ações tais como orientar, supervisionar e controlar sistematicamente todo o processo das atividades.

Durante o estudo teórico foi possível perceber, o papel das instituições de ensino superior e governos. Surgiram diversas associações europeias, entre as quais se destacam: a ENQA, a EUA, a EQAR, a ESU e EURASHE. Destas cinco, salienta-se a colaboração prestada pela ENQA, na criação das Standards and Guidelines for Quality Assurance in The Higher Education (ESG), que compreende um conjunto de normas e diretrizes a seguir pelas IES e Agências, com vista à garantia da qualidade.

No entanto, é importante compreender em termos práticos, de que forma está o IPC/ESTeSC a garantir a qualidade do seu ensino, face à persistência da necessidade de sistemas internos de garantia da qualidade. O IPC decidiu criar algo mais concreto neste âmbito e, em 2018, publicou um documento denominado de Política da Garantia da Qualidade, que em 2019 veio a ser substituído pela 2ª versão.

O documento visa, essencialmente, implementar uma cultura da qualidade no IPC, apresentando as diferentes etapas e medidas a realizar no contexto desta cultura. A avaliação institucional é uma delas, à qual o IPC se candidatou em 2017 e obteve uma decisão de acreditação condicional por um período de um ano.

De seguida, face às condições a cumprir em três anos, o Conselho de Administração, em reunião de 7 de julho de 2020, decidiu prorrogar a acreditação condicional do Instituto Politécnico de Coimbra pelo período de dois anos, contados a partir da data do termo da acreditação condicional por um ano. É possível concluir que, embora o processo de avaliação e o processo de acreditação sejam executados em conjunto e tenham os mesmos objetivos, apresentam os seus respetivos procedimentos de avaliação.

Os nossos cursos (da ESTeSC), sujeitos agora às renovações de acreditação, já fazem parte do ciclo regular pelo que, são designados pela ACEF e não PERA. Esses guiões, foram enviados para os PEP das Licenciaturas e Mestrados sujeitos a renovação (8 licenciaturas e 3 mestrados), tendo sido reencaminhada informação proveniente da A3ES dando conta de que, os CE enquadram-se no ano regular de renovação de acreditação 2020-2021 (6 Licenciaturas e 3 Mestrados) e 2021/2022 (2 Licenciaturas) a que corresponde o ano regular 4 e o ano regular 5 - a decorrer.

Relativamente à acreditação prévia, a ESTeSC submeteu um novo ciclo de estudos, Mestrado em Fisiologia Clínica. Primeiramente foi apresentado o relatório preliminar da CAE, sendo enviado uma resposta através de uma pronúncia. De seguida, obtivemos uma resposta positiva face aos pontos que reestruturamos, o que levou o CA a reformular a avaliação da acreditação, passando de acreditação condicionada de um ano para acreditação incondicional. Portanto, este NCE integra-se no ciclo regular de acreditações, o mesmo é dizer que o CE está acreditado por 6 anos.

De um modo geral, os objetivos propostos foram atingidos. Das diferentes funções exercidas, o apoio no processo de acreditação, nestes procedimentos intervim prestando apoio efetivo nos Serviços de Planeamento, Qualidade e Acreditação da ESTeSC. Particpei simultaneamente nas auditorias internas nas UO/IPC, que mereceu destaque e um maior interesse na elaboração do relatório.

É crucial reconhecer que a qualidade traz vantagens para a organização, mas também tem limitações que foram reconhecidas anteriormente, e que são muito importantes.

Além da melhoria de competências, este relatório permitiu que desenvolvesse um maior interesse pela área em causa, compreendendo-a melhor e dando-lhe mais importância.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A3ES. (2016). *Referenciais Para Os Sistemas Internos De Garantia Da Qualidade Nas Instituições De Ensino Superior (Adaptado aos ESG 2015)*. Acedido em: 01.08.2021, em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf
- A3ES. (2018). *Guião para a autoavaliação Ciclo de estudos em funcionamento (Ensino Universitário e Politécnico)*. Acedido em: 12.08.2021 em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gui%C3%A3o%20ACEF-PERA%202018-2023_PT_V1.0.pdf
- A3ES. (2018). *Guião Para Elaboração Do Relatório De Avaliação/Acreditação De Ciclos de Estudo Em Funcionamento AACEF 2018-2023*. Acedido em: 10.11.2021, em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gui%C3%A3o_AACEF%202018-2023_PT_V1.0.pdf
- A3ES. (2020). *Auditoria Dos Sistemas Internos De Garantia Da Qualidade Nas Instituições De Ensino Superior Manual Para o Processo De Auditoria*. Acedido em:12.11.2021 em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual_Auditoria_PT_V1.4_Jan2020.pdf
- A3ES. (2021). *Acreditação Prévia dos Novos Ciclos de Estudo*. Acedido em:15.10.2021, em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Guiao_APAPNCE2021_PT.pdf
- A3ES. (2021). *Estrutura Organizacional da A3ES*. Acedido em: 10.12.2021 em: <https://www.a3es.pt/pt/o-que-e-a3es/estrutura-organizacional>
- A3ES. (2021). *Plano de Atividades 2021*. Acedido em: 08.12.2021 em: <https://www.a3es.pt/sites/default/files/Plano de Atividades 2021.A3ES.docx.pdf>
- A3ES. (2021). *Plano Estratégico 2021-2024*. Acedido em:30.11.2021em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Plano_Estrategico_2021_2024_A3ES.pdf
- Amaral, A., & Rosa, M. J. (2010). Recent trends in quality assurance. *Quality in Higher Education*, 16(1), 59–61. <https://doi.org/10.1080/13538321003679515>
- Arezes, P. M. (2020). *Advances in Safety Management and Human Factors* (1st ed., Vol. 969). Springer, Cham. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-20497-6>
- Braz, F. (2014). *Metodologia De Avaliação De Riscos Em Equipamentos De Energias Renováveis: Solar e Biomassa*.
- Cavaco, E. M. F. M. (2011). *A Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e a garantia da qualidade*. Dissertação de mestrado em Políticas Europeias, Universidade de Lisboa.
- Cerqueira, N. E. (1992). *Gestão da qualidade: princípios e métodos*. São Paulo:Pioneira.

- CIPES, (2020). Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior. Alberto Amaral. Matosinhos: Disponível em: <https://www.cipes.pt/?q=user/81/>. Acesso em: 10.01.2022.
- Costa, C. B. (2010). *Auditoria financeira: teoria e prática* (9. Ed.). Lisboa, Portugal: Editora Rei dos Livros.
- Cláudia S. Sarrico, Veiga, A., & Alberto Amaral (2013). Quality, management, and governance in european higher education institutions. *Journal of the European Higher Education Area*. 4, 49-70.
- Costa, A. F. da, & Lopes, J. T. (2008). *Os Estudantes e os seus Estudantes Trajetos no Ensino Superior: Sucesso e Insucesso, Factores e Processos, Promoção de Boas Práticas*.
- Crepaldi, S. A. (2016). *Auditoria contábil: teoria e prática* (10. Ed.). São Paulo, SP: Atlas.
- ENQA, ESU, EUA, & EURASHE. (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG).
- ENQA. (2009). Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area. European Network for Quality Assurance in Higher Education.
- Fonseca, L., & Domingue, J. P. (2017). ISO 9001:2015 edition- management, quality, and value. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 149–158. <https://doi.org/10.18421/IJQR11.01-09>
- Ganhão, F., & Pereira, A. (1992). *A gestão da qualidade – Como implementá-la na empresa*. Lisboa: Editorial Presença.
- Guerra, M. (2020). Avaliação da educação superior em Portugal: entrevista com Alberto Amaral. *Revista Brasileira de Educação*, 25, 1–9. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782020250023>
- IPC (2019). *Manual da Qualidade do IPC*. Acedido em 02 de fevereiro de 2022, em: <https://sigq.ipc.pt>
- IPQ (2015), NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade: Requisitos, 4.a edição, Lisboa, IPQ.
- Magalhães, O. (2015). A Acreditação e Avaliação de Formações Graduas e Pós-Graduas em Portugal. *Revista Acadêmica Licencia & acturas*, 3(2), 7–14. <http://www.ehea.info/article-details.aspx?ArticleId=3>
- Marques, D., Morais, G. (2021). *Ensino superior e auditoria interna aos sistemas internos de garantia da qualidade*. Redes de investigadores da qualidade. Disponível em <https://publicacoes.riqual.org/troia-xi-235-254/>.

- Morais, A.M.M.S. (2013). O Processo de Bolonha e a Avaliação das Aprendizagens: Um estudo de práticas em Mudança. Tese de Doutoramento em ciências da Educação Especialidade de Sociologia da Educação, Universidade do Minho.
- Neave, G., & Amaral, A. (2012). Introduction. On exceptionalism: The nation, a generation and higher education, Portugal 1974-2009. In Higher education in Portugal 1974-2009: A nation, a generation (Vol. 9789400721357, pp. 1-46). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2135-7_1
- Pinto, A. & Soares, I. (2018). Sistemas de Gestão da Qualidade: Guia para a sua implementação. (2 st ed.). Edições Sílabo, Lda.
- Pires, A. R (2007). *Qualidade-Sistemas de Gestão da Qualidade*. (3st ed.). Edições Sílabo, Lda.
- Pires, A. R (2019). *Qualidade no Ensino Superior* (1st ed.). Edições Sílabo, Lda.
- Pires, A. R. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*. (1st ed.). Edições Sílabo, Lda.
- Rigoni, J. R. (2018). Norma ISO 9001 – O que é e como funciona.
- Rosa, M. J., Sarrico, C. S., & Amaral, A. (2012). Implementing Quality Management Systems in Higher Education Institutions. In (Ed.), Quality Assurance and Management. Intech Open. <https://doi.org/10.5772/33922>
- Rosa, Maria & Sarrico, Cláudia. (2013). Quality, Evaluation and Accreditation: from Steering, Through Compliance, on to Enhancement and Innovation? Higher education in Portugal 1974-2009: A nation, a generation. 249-264. 10.1007/978-94-007-2135-7-10.
- Santos, G., Almeida, L., Ramos, D., Carvalho, F., Sá, J., Batista, J. S., Costa, J., Guedes, J., Freixo, J., Pereira, M., Correia, H., Oliveira, O., Barbosa, L., Lopes, N., Manso, V., Seabra, S., & Carnide, M. (2018). *Sistemas Integrados de Gestão Qualidade, Ambiente e Segurança*. www.apcergroup.com
- Santos, S. M., (2011), Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade, A3ES Reading 1, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), Lisboa. Acedido 20.12.2021. Disponível em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/ESTUDO_SIGQ_EN.pdf
- Sarrico, C. S., Veiga, A., & Amaral, A. (2013). The long road-how evolving institutional governance mechanisms are changing the face of quality in Portuguese higher education.

Educational Assessment, Evaluation and Accountability, 25(4), 375–391.
<https://doi.org/10.1007/s11092-013-9174-x>

Sallis, E. (2002). *Total quality management in education* (3rd ed.). London: Kogan Page.

Teixeira, V. M. (2012). *Impacto da auditoria interna na externa: ótica do auditor externo* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Aveiro, Portugal.

Legislação:

Portaria n.º 18523/1961 de 12 de junho. *Diário do Governo n.º 135/1961- I Série*. Ministério da Saúde e Assistência.

Portaria n.º 19397/1962 de 20 de setembro. *Diário do Governo n.º 217/1962- I Série*. Ministério da Saúde e Assistência - Direcção-Geral dos Hospitais.

Portaria n.º 46/86 de 14 de outubro. *Diário da República n.º 237/1986- I Série*. Assembleia da República.

Portaria n.º 415/93 de 23 de dezembro. *Diário da República n.º 298/1993- I Série*. Ministério da Saúde.

Portaria n.º 175/2004 de 21 de julho. *Diário da República n.º 170/2004- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 49/2005 de 30 de agosto. *Diário da República n.º 166/2005- I Série*. Assembleia da República.

Portaria n.º 74/2006 de 24 de março. *Diário da República n.º 60/2006- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 74/2006 de 14 de outubro. *Diário da República n.º 60/2006- I Série A*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 38/2007 de 16 de agosto. *Diário da República n.º 157/2007- I Série*. Assembleia da República.

Portaria n.º 62/2007 de 10 de setembro. *Diário da República n.º 174/2007- I Série*. Assembleia da República.

Portaria n.º 369/2007 de 5 de novembro. *Diário da República n.º 212/2007- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 107/2008 de 25 de junho. *Diário da República n.º 121/2008- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 206/2009 de 31 de agosto. *Diário da República n.º 168/2009- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 230/2009 de 14 de setembro. *Diário da República n.º 178/2009- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Portaria n.º 504/2009 de 18 de dezembro. *Diário da República n.º 244/2009- II Série*. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Portaria n.º 115/2013 de 7 de agosto. *Diário da República n.º 151/2013- I Série*. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.


Portaria n.º 392/2013 de 16 de outubro. *Diário da República n.º 200/2013- II Série*. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Portaria n.º 65/2018 de 16 de agosto. *Diário da República n.º 157/2018- I Série*. Presidência do Conselho de Ministros.

Portaria n.º 12342/2020 de 18 de dezembro. *Diário da República n.º 245/2020- II Série*. Instituto Politécnico de Coimbra.

APÊNDICES

APÊNDICE 1. Guião de entrevista - sensibilização da qualidade a docentes e não docentes da ESTeSC

 Substituir pelo logo do
DO/ Serviço (vertical principal)

**Politécnico
de Coimbra**

AVALIAÇÃO INTERNA
EVENTO | ATIVIDADE | INICIATIVA INTERNA

Nº PROCESSO:

DESIGNAÇÃO DO EVENTO:

DATA: Clique para introduzir uma data. **LOCAL:**

Responsável pela Organização?

O evento/atividade/iniciativa foi organizado em parceria com outra entidade?

NÃO SIM. Qual?

Objetivo:

Público-Alvo:

Nº de participantes:

A preencher pela Organização/Preponente

Atétingo as suas expetativas? SIM NÃO SUPEROU

- Motivos:

Existiram imprevistos? SIM NÃO

- Observações:

- Como foram resolvidos?

Aspetos positivos:

Aspetos negativos:

A informação sobre o evento/atividade/iniciativa foi disponibilizada atempadamente? SIM NÃO

Foram apresentadas reclamações? SIM NÃO Quantas?

Outras situações a assinalar:

Data: Responsável pela Avaliação:

Modelo S04_03
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

Página 1 de 1

ANEXOS

Anexo 1: Indicadores de Desempenho do SIGQ - MP_06- Gestão de Recursos Humanos	79
Anexo 2: Decisão Final-Follow-up Avaliação Institucional IPC	81
Anexo 3: MP06_ Relatório de Revisão de Indicadores de Desempenho do SIGQ 2020	84
Anexo 4: Proposta de alteração de procedimento de gestão e manutenção de equipamentos.	83
Anexo 5: Planos de Auditorias:	84
Anexo 6: Relatório de Auditoria Interna- SC	87
Anexo 7: Relatório de Auditoria Interna- IIA	88
Anexo 8: Relatório de Auditoria Interna- ESAC	89
Anexo 9: Relatório de Auditoria Interna- ESTGOH	90
Anexo 10: Certificado de participação no IV Congresso Internacional Desafios da Qualidade nas Instituições do Ensino Superior	91
Anexo 11: Programas do IV Congresso Internacional Desafios da Qualidade nas Instituições do Ensino Superior.	93
Anexo 12: Pedido para realização das Atividades	92
Anexo 13: Planificação de Ação de Formação - Sensibilização da Qualidade- ESTeSC.....	95
Anexo 14: Convocatória Sensibilização Qualidade/Formação SIGQ	96
Anexo 15. Folhas de Presenças Formação/Sensibilização SIGQ	97
Anexo 16: Doc GD Atividade formação Qualidade_SIGQ com certificados de presença	100
Anexo 17: Guião ACEF-PERA 2018-2023.....	101
Anexo 18: Resumo do Relatório Preliminar da CAE- Licenciaturas em Farmácia e Saúde Ambiental.....	103
Anexo 19: Despacho SP/282/2020 - Criação de NCE.....	105

Anexo 20: Mod 4_253A_Proposta_Sumaria-Planeamento_Curso	106
Anexo 21: Webmail comunica PEP da submissão pronúncia RE Processo n.º NCE_20_2000174 - Envio do relatório preliminar da CAE.....	107
Anexo 22: NCE Pronúncia	109
Anexo 23: Procedimentos - P-02.01	111

Anexo 1: Indicadores de Desempenho do SIGQ - MP_06- Gestão de Recursos Humanos

MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DO SIGQ:

MP P SP	CARACTERIZAÇÃO DO INDICADOR		Fonte de Informação	RESULTADOS	
	INDICADOR E FÓRMULA DE CÁLCULO	META		2018 e 2019 2018/2019	2020 2019/2020
P_06.03	Grau de execução do plano de formação do pessoal docente <i>(Nº de ações de formação concretizadas / Nº de ações de formação previstas)*100</i>	--	Relatório atividades - CINEP	Ano 2019: 100%	Ano 2020: 100% =
ANÁLISE: Mantém-se o grau de execução pleno do plano de formação do pessoal docente (100%), verificando-se um acréscimo de eventos realizados em 2020 (10 eventos) comparativamente a 2019 (6 eventos).					
P_06.03	Número de docentes que realizaram ações de formação promovidas pelo CINEP	--	Relatório atividades - CINEP	Ano 2019: 264	Ano 2020: 748 ↑
ANÁLISE: Verifica-se um aumento significativo de participações nos eventos formativos/científicos promovidos pelo CINEP com o registo de 748 participantes: <ul style="list-style-type: none"> - aproximadamente 200 participante na 10ª Edição do Congresso Internacional SATHE 2020; - cerca de 250 participantes frequentaram <i>online</i> os 8 Workshops; - o Curso MOOC Abordagens inovadoras no Ensino Superior (Plataforma CANVA) contou com a participação de 298 participantes. 					

MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DO SIGQ:

MP P SP	CARACTERIZAÇÃO DO INDICADOR		Fonte de Informação	RESULTADOS	
	INDICADOR E FÓRMULA DE CÁLCULO	META		2018 e 2019 2018/2019	2020 2019/2020
P_06.03	Grau de execução do plano de formação do pessoal docente <i>(Nº de ações de formação concretizadas / Nº de ações de formação previstas)*100</i>	--	Relatório atividades - CINEP	Ano 2019: 100%	Ano 2020: 100% =
ANÁLISE: Mantém-se o grau de execução pleno do plano de formação do pessoal docente (100%), verificando-se um acréscimo de eventos realizados em 2020 (10 eventos) comparativamente a 2019 (6 eventos).					
P_06.03	Número de docentes que realizaram ações de formação promovidas pelo CINEP	--	Relatório atividades - CINEP	Ano 2019: 264	Ano 2020: 748 ↑
ANÁLISE: Verifica-se um aumento significativo de participações nos eventos formativos/científicos promovidos pelo CINEP com o registo de 748 participantes: <ul style="list-style-type: none"> - aproximadamente 200 participante na 10ª Edição do Congresso Internacional SATHE 2020; - cerca de 250 participantes frequentaram <i>online</i> os 8 Workshops; - o Curso MOOC Abordagens inovadoras no Ensino Superior (Plataforma CANVA) contou com a participação de 298 participantes. 					

Sistema de Gestão da Qualidade e o Processo de Avaliação Externa - A3ES

MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DO SIGQ:

MP P SP	CARACTERIZAÇÃO DO INDICADOR		Fonte de Informação	RESULTADOS	
	INDICADOR E FÓRMULA DE CÁLCULO	META		2018 e 2019 2018/2019	2020 2019/2020
P_06.03	Grau de execução do plano de formação do pessoal docente <i>(Nº de ações de formação concretizadas / Nº de ações de formação previstas)*100</i>	--	Relatório atividades - CINEP	Ano 2019: 100%	Ano 2020: 100% =
ANÁLISE: Mantém-se o grau de execução pleno do plano de formação do pessoal docente (100%), verificando-se um acréscimo de eventos realizados em 2020 (10 eventos) comparativamente a 2019 (6 eventos).					
P_06.03	Número de docentes que realizaram ações de formação promovidas pelo CINEP	--	Relatório atividades - CINEP	Ano 2019: 264	Ano 2020: 748 ↑
ANÁLISE: Verifica-se um aumento significativo de participações nos eventos formativos/científicos promovidos pelo CINEP com o registo de 748 participantes: <ul style="list-style-type: none"> - aproximadamente 200 participante na 10ª Edição do Congresso Internacional SATHE 2020; - cerca de 250 participantes frequentaram <i>online</i> os 8 Workshops; - o Curso MOOC Abordagens inovadoras no Ensino Superior (Plataforma CANVA) contou com a participação de 298 participantes. 					

Anexo 2: Decisão Final-Follow-up Avaliação Institucional IPC

From: [SI A3ES](#)
To: acreditacao@ipc.pt
Subject: AINST/16/00011
Date: 7 de julho de 2020 16:20:29
Attachments: [image001.png](#)

Exmo. Senhor
Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra,

Informa-se V. Exa. da seguinte decisão do Conselho de Administração:

AINST/16/00011

Instituto Politécnico De Coimbra

Decisão:

Encontrando-se cumpridas, no essencial, as condições imediatas e as condições da acreditação condicional a um ano, e face às condições a cumprir em três anos, o Conselho de Administração, em reunião de 7 de julho de 2020, decidiu **prorrogar a acreditação condicional do Instituto Politécnico de Coimbra pelo período de dois anos**, contados a partir da data do termo da acreditação condicional por um ano.

Com os melhores cumprimentos.
O Presidente do Conselho de Administração da A3ES

A3ES

Agência de Avaliação
e Acreditação
do Ensino Superior

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
Praça de Alvalade, nº 6 5ª Frente
1700-036 LISBOA
Tel: +351 21 351 16 90 / +351 21 790 78 00
Fax: +351 21 351 16 91
Email: sia3es@a3es.pt

Anexo 3: MP06_ Relatório de Revisão de Indicadores de Desempenho do SIGQ 2020

RELATÓRIO DE **REVISÃO DE INDICADORES** DE DESEMPENHO DO SIGQ – 2020

MAPA DE **CARACTERIZAÇÃO DE INDICADORES DO SIGQ**

QUADRO 1 – Mapa de indicadores de desempenho do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (análise integrada no **Relatório de Revisão Anual do SIGQ**):

P_04.02	1	Cumprimento de prazo fixado para homologação da avaliação de desempenho (SIADAP3)	Contagem do número de dias correspondentes ao desvio face à data estipulada, de acordo com o cronograma aprovado pelo Conselho Coordenador para o biénio	Bianual	Ausência de desvio negativo face ao prazo oficial – definido no cronograma aprovado pelo Conselho Coordenador para o biénio	Serviço de Avaliação de Desempenho e Formação - Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Medição desagregada por UOE/DA/SAS/SC
----------------	----------	---	--	---------	---	---	---------------------------------------

Quadro 2 – Mapa de indicadores apresentados em documentos de apoio aos Órgãos de Gestão: Relatórios Setoriais, Relatórios Periódicos, Relatórios Anuais de Atividade por UO/Serviços, Relatórios de Unidade Curricular (RUC), Relatórios de Avaliação de Curso (RAC) e Relatórios de Avaliação do Ensino na Unidade Orgânica (RAEUO)

MP_06	3	Impacto de docentes doutorados ETI face aos total de docentes	(Nº de docentes doutorados ETI / Nº de docentes total)*100	Semestral	≥ 15% (conforme RUES)	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Unidade Org campo 6.7
--------------	----------	---	--	-----------	-----------------------	---	--	------------------------------------

MP_06	6	Impacto de professores (coordenadores + adjuntos) face ao total de docentes	(Nº de professores (coordenadores + adjuntos) / Nº total de docentes)*100	Semestral	≥ 70% (conforme ECPDESP)	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.7
MP_06	7	Impacto dos docentes convidados na totalidade do corpo docente	(Nº de docentes convidados / Número total de docentes)*100	Semestral	≥ 20% (conforme ECPDESP)	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.7
MP_06	8	Impacto dos professores coordenadores na totalidade de professores	(Nº de professores coordenadores / Nº total de professores)*100	Semestral	≥ 50% (conforme ECPDESP)	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.7

MP_06	9	Impacto dos professores coordenadores principais na totalidade de professores	(Nº de professores coordenadores principais / Nº total de professores)*100	Semestral	≥ 15% (conforme ECPDESP)	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.7
MP_06	10	Total estudantes (1.º e 2.º ciclo) face ao corpo docente ETI	Nº de estudantes inscritos no 1.º e 2.º ciclos / Nº total de docentes ETI	Semestral	–	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.7
MP_06	11	Total estudantes (1.º e 2.º ciclo) face aos docentes doutorados e especialistas em tempo integral	Nº de estudantes inscritos no 1.º e 2.º ciclos / Nº total de docentes doutorados + especialistas ETI	Semestral	No mínimo 1 docente detentor do título de especialista ou do grau de doutor para cada 30 estudantes (≥ 0,33)	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.7
MP_06	12	Recursos humanos não docentes por estudante	Nº total de não docentes / Nº de estudantes inscritos no 1.º e 2.º ciclos	Semestral	–	Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	Relatórios Periódicos do DGRH – 1.º e 2.º Semestre	Relatório de Avaliação de Ensino da Unidade Orgânica (RAEUO) - campo 6.8

Anexo 4: Proposta de alteração de procedimento de gestão e manutenção de equipamentos.

PROPOSTA alteração Pr4.07.02_Procedimento de gestão e manutenção de equipamentos e materiais

Questão: junção ou não de PABS_Mod. 756

No âmbito do objeto deste procedimento, em sede de ajuste direto em regime simplificado ou procedimento de consulta prévia (respetivamente quando o valor não é superior a €5.000 ou quando o valor é superior a €5.000 e igual ou inferior a €20.000) há necessidade de (porito do pr 5 a 13) preencher o Registo de manutenção corretiva (Mod.4.717_00) e juntar a respetiva PABS (mod 756), fazendo acompanhar nesta última como anexo a(s) proposta(s) de orçamento(s) da(s) entidade(s) convidada(s) pela ESTeSC. No caso de o valor se situar até aos €5.000 apenas há necessidade de juntar a proposta de 1 entidade convidada diretamente para o efeito; no caso de o valor se situar entre €5.001 até €20.000 há necessidade de juntar pelo menos 3 propostas de entidades convidadas pela ESTeSC para esse efeito.

onde se lê:

Pr4 07.02 PROCEDIMENTO DE GESTÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

(...)

DESCRIÇÃO

5 a 13 – As ações de manutenção possuem o respetivo Registo de Manutenção cujo acompanhamento é assegurado pelos Responsáveis de Laboratório. Se durante a sua utilização se verificarem avarias, o equipamento é identificado e segregado de forma a evitar qualquer utilização abusiva. O utilizador reporta, por escrito, a(s) anomalia(s) identificadas ao Responsável de Laboratório que preenche o Registo de manutenção corretiva (Mod.4.717_00). Para as situações de avaria irreparável em que o equipamento não possa continuar a ser utilizado, deverá ser dada baixa ao inventário. O Responsável de Laboratório solicita a realização de ações corretivas registando-as nos campos específicos do (Mod.4.717_00).

Deve ler-se:


(...)

5 a 13 – As ações de manutenção possuem o respetivo Registo de Manutenção cujo acompanhamento é assegurado pelos Responsáveis de Laboratório. Se durante a sua utilização se verificarem avarias, o equipamento é identificado e segregado de forma a evitar qualquer utilização abusiva. O utilizador reporta, por escrito, a(s) anomalia(s) identificadas ao Responsável de Laboratório devendo preencher o Registo de manutenção corretiva (Mod.4.717_00), juntando a respetiva PABS (mod 756), fazendo acompanhar nesta última como anexo a(s) proposta(s) de orçamento(s) da(s) entidade(s) convidada(s) pela ESTeSC. No caso de o valor se situar até aos €5.000 apenas há necessidade de juntar a proposta de 1 entidade convidada diretamente para o efeito (orçamento); no caso de o valor se situar entre €5.001 até €20.000 há necessidade de juntar à PABS pelo menos 3 propostas (orçamentos) de entidades convidadas pela ESTeSC.


Para as situações de avaria irreparável em que o equipamento não possa continuar a ser utilizado, deverá ser dada baixa ao inventário. Para esse efeito, o Responsável de Laboratório regista essa situação (Mod. 4.717_00) comunicando-a aos serviços competentes para efeitos de abate.

Anexo 5: Planos de Auditorias:

Planos de Auditorias- SC

 Politécnico de Coimbra		PLANO DE AUDITORIA INTERNA	
		UO/SC/SAS:	9 - SC
INFORMAÇÃO GERAL DE AUDITORIA			
TIPO DE AUDITORIA (Total SIGQ ou Parcial):	Parcial	DATA 23/11/2021 HORA DA AUDITORIA: 9:30H	ÂMBITO DA AUDITORIA: MPO6
CRITÉRIOS DA AUDITORIA: Referencial para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (A3ES); Standard and Guidelines; documentos do MP 06 do SIGQ do IPC; Documentação referente às Auditorias Internas 2019 e 2020; Relatório de Revisão 2019 e 2020; e Relatório ASIGQ.			
CONSTITUIÇÃO DE EQUIPA AUDITORA: Auditor Coordenador: Liliana Vicente Auditores internos: Cecília Cardoso; Kessy Alves e Elsa Canudo Perito Técnico – Auditores externos –		PESSOA DE CONTACTO NO SETOR/SERVIÇO A AUDITAR: (a indicar pela UO)	
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.			
OUTRAS INFORMAÇÕES / OBSERVAÇÕES/ RESTRIÇÕES:			

Plano de Auditoria IIA

		PLANO DE AUDITORIA INTERNA UO/SC/SAS: 8 - IIA	
INFORMAÇÃO GERAL DE AUDITORIA			
TIPO DE AUDITORIA (Total SIGQ ou Parcial): Parcial		DATA 23/11/2021 HORA DA AUDITORIA: 11H	ÂMBITO DA AUDITORIA: MP06
CRITÉRIOS DA AUDITORIA: Referencial para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (A3ES); Standard and Guidelines; documentos do MP 06 do SIGQ do IPC; Documentação referente às Auditorias Internas 2019 e 2020; Relatório de Revisão 2019 e 2020; e Relatório ASIGQ.			
CONSTITUIÇÃO DE EQUIPA AUDITORA: Auditor Coordenador: Liliana Vicente Auditores internos: Cecília Cardoso; Kessy Alves e Elsa Canudo Perito Técnico – Auditores externos -		PESSOA DE CONTACTO NO SETOR/SERVIÇO A AUDITAR: (a indicar pela UO)	
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.			
OUTRAS INFORMAÇÕES / OBSERVAÇÕES/ RESTRIÇÕES:			

Mod. 108_02
Sistema interno de garantia da qualidade

1 de 1


Plano de Auditoria ESAC

		PLANO DE AUDITORIA INTERNA UO/SC/SAS: 1 - ESAC	
INFORMAÇÃO GERAL DE AUDITORIA			
TIPO DE AUDITORIA (Total SIGQ ou Parcial): Parcial		DATA 24/11/2021 HORA DA AUDITORIA: 9:30H	ÂMBITO DA AUDITORIA: MP06
CRITÉRIOS DA AUDITORIA: Referencial para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (A3ES); Standard and Guidelines; documentos do MP 06 do SIGQ do IPC; Documentação referente às Auditorias Internas 2019 e 2020; Relatório de Revisão 2019 e 2020; e Relatório ASIGQ.			
CONSTITUIÇÃO DE EQUIPA AUDITORA: Auditor Coordenador: Liliana Vicente Auditores internos: Cecília Cardoso; Kessy Alves e Elsa Canudo Perito Técnico – Auditores externos -		PESSOA DE CONTACTO NO SETOR/SERVIÇO A AUDITAR: (a indicar pela UO)	
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.			
OUTRAS INFORMAÇÕES / OBSERVAÇÕES/ RESTRIÇÕES:			


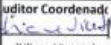
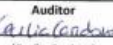
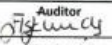
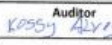
Mod. 108_02
Sistema interno de garantia da qualidade

1 de 1


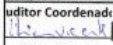
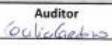
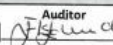

Plano de Auditoria ESTGOH

		PLANO DE AUDITORIA INTERNA	
		UO/SC/SAS: 3 - ESTGOH	
INFORMAÇÃO GERAL DE AUDITORIA			
TIPO DE AUDITORIA (Total SIGQ ou Parcial): Parcial		DATA 26/11/2021 HORA DA AUDITORIA: 10:00H	ÂMBITO DA AUDITORIA: MPO6
CRITÉRIOS DA AUDITORIA: Referencial para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (A3ES); Standard and Guidelines; documentos do MP 06 do SIGQ do IPC; Documentação referente às Auditorias Internas 2019 e 2020; Relatório de Revisão 2019 e 2020; e Relatório ASIGQ.			
CONSTITUIÇÃO DE EQUIPA AUDITORIA: Auditor Coordenador: Liliana Vicente Auditores internos: Cecilia Cardoso; Kessy Alves e Elsa Canudo Perito Técnico – Auditores externos -		PESSOA DE CONTACTO NO SETOR/SERVIÇO A AUDITAR: (a indicar pela UO)	
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.			
OUTRAS INFORMAÇÕES / OBSERVAÇÕES/ RESTRIÇÕES:			


Anexo 6: Relatório de Auditoria Interna- SC

		RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA RESUMO		
Unidade Orgânica auditada:		9 - SC		
1. Apreciação Global / Conclusões				
A Equipa dos SC mostrou-se muito receptiva e disponível durante toda a auditoria. Todos os procedimentos constantes no Plano de Auditoria foram auditados. As propostas de OM decorrentes das evidências aferidas em sede do referencial 9 da A3ES e dos processos do SIGQ não estão implementadas na sua totalidade.				
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.				
2. Descrição das Constatações				
Seguidamente apresentam-se as Constatações (AP=Aplicado Parcialmente; P+NA=Planeado e não Aplicado; NA=Não Aplicado; OM=Oportunidades de Melhoria) identificadas/detetadas em auditoria				
Constatação nº	Referencial da A3ES	Processo	Classificação (AP; P+NA;NA;OM)	Descrição
1	R9	P_06.01		A Equipa Auditadora verificou que a optimização das permissões da GD agregadas ao classificador RH, estão disponíveis e visíveis aos utilizadores, mesmo após o arquivo do documento na DGRH.
2	R9	P_06.02	AP=Aplicado Parcialmente	Não foi evidenciada a articulação entre a avaliação, plano de formação, progressão na carreira, atribuição de prémios ou reconhecimento de mérito dos trabalhadores Docentes. A Equipa Auditadora verificou que é efetuado o pedido das necessidades de formação a cada Unidade Orgânica, não tendo obtido resposta de todas as UO. A EA também verificou que o processo de avaliação referente ao biénio 2019/2020 se encontra concluído e para o biénio 2021/2022 está iniciado de acordo com os prazos legais.
3	R9	P_06.02	OM = Oportunidade de	O inquérito de satisfação sobre a avaliação dos trabalhadores Docente e Não Docentes foi aplicado e divulgado pelo Gabinete de Qualidade, não tendo sido apreciado pelo DGRH.
A Equipa Auditadora				
Auditor Coordenador  (Liliana Vicente)		Auditor  (Cecília Cardoso)		Auditor  (Elsa Canudo)
		Auditor  (Kessy Alves)		Data: 23/11/2021

Anexo 7: Relatório de Auditoria Interna- IIA

		RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA RESUMO		
Unidade Orgânica auditada:		8 - IIA		
1. Apreciação Global / Conclusões				
A Equipa dos SC e IIA mostrou-se muito receptiva e disponível durante toda a auditoria. Todos os procedimentos constantes no Plano de Auditoria foram auditados. As propostas de OM decorrentes das evidências aferidas em sede do referencial 9 da A3ES e dos processos do SIGQ não estão implementadas na sua totalidade.				
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.				
2. Descrição das Constatações				
Seguidamente apresentam-se as Constatações (AP=Aplicado Parcialmente; P+NA=Planeado e não Aplicado; NA=Não Aplicado; OM=Oportunidades de Melhoria) identificadas/detetadas em auditoria				
Constatação nº	Referencial da A3ES	Processo	Classificação (AP; P+NA;NA;OM)	Descrição
1	R9	P_06.02		A Equipa Auditora verificou que o processo de avaliação referente ao biénio 2019/2020 se encontra concluído e para o biénio 2021/2022 está iniciado de acordo com os prazos legais.
2	R9	P_06.02	OM = Oportunidade de	A Equipa Auditora verificou que por lapso não foi enviado o pedido de necessidades de formação pelo DGRH.
A Equipa Auditora				Data: 23/11/2021
Auditor Coordenador  (Liliana Vicente)	Auditor  (Cecília Cardoso)	Auditor  (Elsa Canudo)	Auditor  (Kessy Alves)	Data: 23/11/2021

Anexo 8: Relatório de Auditoria Interna- ESAC

		RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA RESUMO		
Unidade Orgânica auditada:		1 - ESAC		
1. Apreciação Global / Conclusões				
A Equipa da ESAC mostrou-se muito receptiva e disponível durante toda a auditoria. Todos os procedimentos constantes no Plano de Auditoria foram auditados. As propostas de OM decorrentes das evidências aferidas em sede do referencial 9 da A3ES e dos processos do SIGQ não estão implementadas na sua totalidade.				
METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.				
2. Descrição das Constatações				
Seguidamente apresentam-se as Constatações (AP=Aplicado Parcialmente; P=NA=Planeado e não Aplicado; NA=Não Aplicado; OM=Oportunidades de Melhoria) identificadas/detetadas em auditoria				
Constatação nº	Referencial da A3ES	Processo	Classificação (AP; P+NA;NA;OM)	Descrição
1	R9	P_06.03	OM = Oportunidade de M	Após as auditorias realizadas em 2019 e 2020 a ESAC mantém a decisão de não apresentar a elaboração das necessidades de formação do pessoal docente. Havendo dificuldade na elaboração de planeamento das necessidades, a Equipa Auditora propõe a revisão do P_06.03. Relativamente às necessidades de formação dos trabalhadores não docentes, a EA verificou o envio das necessidades, não tendo a ESAC obtido resposta.
2	R9	P_06.02	AP	A Equipa Auditora verificou que a progressão na carreira decorre apenas do SIADAP.
3	R9	P_06.02		A Equipa Auditora verificou que têm conhecimento da existência do inquérito e dos resultados.
A Equipa Auditora				
Auditor Coordenador (Liliana Vicente)		Auditor (Cecilia Cardoso)		Data: 24/11/2021
Auditor (Elsa Canudo)		Auditor (Kessy Alves)		

Anexo 9: Relatório de Auditoria Interna- ESTGOH

 <p>Politécnico de Coimbra</p>	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA			RESUMO
	Unidade Orgânica auditada:		3 - ESTGOH	
1. Apreciação Global / Conclusões				
<p>A Equipa da ESTGOH mostrou-se muito receptiva e disponível durante toda a auditoria. Todos os procedimentos constantes no Plano de Auditoria foram auditados. As propostas de OM decorrentes das evidências aferidas em sede do referencial 9 da A3ES e dos processos do SIGQ não estão implementadas na sua totalidade.</p>				
<p>METODOLOGIA E COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE: A metodologia de auditoria será baseada em amostragem simples, pelo que as constatações a emanar serão circunscritas à documentação e práticas auditadas. A EA compromete-se a considerar sigilosas todas as informações que, por força da Auditoria a desenvolver, venham a ser do seu conhecimento.</p>				
2. Descrição das Constatações				
Seguidamente apresentam-se as Constatações (AP=Aplicado Parcialmente; P+NA=Planeado e não Aplicado; NA=Não Aplicado; OM=Oportunidades de Melhoria) identificadas/detetadas em auditoria				
Constatação nº	Referencial da A3ES	Processo	Classificação (AP; P+NA;NA;OM)	Descrição
1	R9	P_06.03	OM = Oportunidade de M	Não existe plano anual de formação de docente, havendo dificuldade na elaboração de planeamento das necessidades, a Equipa Auditora propõe a revisão do P_06.03.
2	R9	P_06.02	AP	A Equipa Auditora verificou que a progressão na carreira decorre apenas do SIADAP.
3	R9	P_06.02		A Equipa Auditora verificou que têm conhecimento da existência do inquérito, mas sem conhecimento dos resultados.
A Equipa Auditora				
Auditor Coordenador	Auditor	Auditor	Auditor	Data: 26/11/2021
(Liliana Vicente)	(Cecilia Cardoso)	(Elsa Canudo)	(Kessy Alves)	

Anexo 12: Pedido para realização das Atividades



Pedido de autorização para realização de atividades

Ex.^{mo} Senhor Presidente

Solicita-se a V. Ex.^{sa} autorização para realização da seguinte atividade,

Este documento irá circular exclusivamente através da aplicação de Gestão Documental onde ficará registada toda a informação e despachos.		
1. Identificação da Comissão Organizadora (Em anexo devem ser identificados os promotores da atividade para efeitos de emissão de certificado ou para integração em Suplemento ao Diploma)		
<input type="checkbox"/> Órgão de Gestão	<input type="checkbox"/> Departamento	<input type="checkbox"/> Poster Week
<input type="checkbox"/> Programa "Eco-Escolas"	<input type="checkbox"/> Clube Inovação Empreendedorismo	<input type="checkbox"/> Projeto "Educação pelos Pares"
<input type="checkbox"/> Associação de Estudantes	<input type="checkbox"/> Curso	<input checked="" type="checkbox"/> Outro
Órgão Gestão/Departamento/Curso/Outro Clique ou toque aqui para introduzir texto.		
2. Atividade		
<input type="checkbox"/> Mobilidade (incoming)	<input type="checkbox"/> Congresso	<input type="checkbox"/> Curso
<input type="checkbox"/> Jornadas	<input type="checkbox"/> Workshop	<input type="checkbox"/> Seminário
<input type="checkbox"/> Visita de Estudo	<input type="checkbox"/> Reunião	<input checked="" type="checkbox"/> Outro
Designação: Ciclo de Sensibilização/formação – Qualidade e SIGQ – Contexto histórico e SIGQ		
Data de Início: 08/06/2021 Data de Fim: 15/06/2021		
Hora de Início/Fim: 09h/11h e 15/17h		
Público Alvo: Comunidade Interna <input checked="" type="checkbox"/> Comunidade Externa <input type="checkbox"/>		
A atividade tem receita: Sim <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> (em caso afirmativo, apresentar Ficha Financeira do Evento - MOD4.501_01)		
3. Caracterização da Atividade para Efeitos de Suplemento ao Diploma		
<input type="checkbox"/> Científica	<input checked="" type="checkbox"/> Cultural	<input type="checkbox"/> Desportiva
<input type="checkbox"/> Académica	<input type="checkbox"/> Social	<input type="checkbox"/> Não aplicável
Descrição da atividade Sessões de sensibilização/formação no âmbito da Cultura de Qualidade –		
Perspetiva Teórica e prática		



Pedido de autorização para
realização de atividades

4. Espaço			
<input type="checkbox"/> Auditório	<input type="checkbox"/> Anfiteatro	<input checked="" type="checkbox"/> Sala	<input type="checkbox"/> Outro <small>Clique ou toque aqui para introduzir texto.</small>
Número de participantes previsto 30 a 40 Caso a atividade se realize em múltiplos espaços, por favor indique discriminadamente as necessidades (espaços e horários) <small>Clique ou toque aqui para introduzir texto.</small>			
5. Logística			
<input type="checkbox"/> Audiovisuais	<input type="checkbox"/> Som	<input checked="" type="checkbox"/> Videoprojector	<input checked="" type="checkbox"/> Computador Portátil
<input type="checkbox"/> Divulgação	https://machform.estescoimbra.pt/view.php?id=74028		
<input checked="" type="checkbox"/> Gestão de Inscrições	<input type="checkbox"/> Emissão de Certificados		
Merchandising			
<input type="checkbox"/> Pacote Base	<input type="checkbox"/> Pastas	<input type="checkbox"/> Canetas e/ou	<input type="checkbox"/> Blocos (eventos sem receita)
<input type="checkbox"/> Produtos Suplementos	<small>Clique ou toque aqui para introduzir texto. (eventos com receita)</small>		
Apoio Técnico			
<input checked="" type="checkbox"/> Gabinete Informática	<input type="checkbox"/> Gabinete Comunicação	<input type="checkbox"/> Gabinete Relações Internacionais	
Apoio complementar			
<input type="checkbox"/> Águas	<input type="checkbox"/> Café/Chá	<input type="checkbox"/> Coffee-break	<input type="checkbox"/> Almoço
6. O Requerente			
Representante da Comissão Organizadora Interlocutora da Qualidade na ESTeSC/Gabinete da Qualidade			
Tlm: 916225890 e-mail: margaridadias@estescoimbra.pt			

A circulação do presente documento é **exclusivamente** feita por **Gestão Documental**. Em caso de necessidade, a impressão deste documento deve ser acompanhada com toda a informação da Gestão Documental (movimentos, anexos e documentos relacionados).



Pedido de autorização para realização de atividades

ANEXO

Identificação da Comissão Organizadora

Nome	Entidade	Mai
Maria Vasconcelos Pinto	ESTEeC	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Margarida Dias	ESTEeC	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.	Clique ou toque aqui para introduzir texto.

Anexo 13: Planificação de Ação de Formação - Sensibilização da Qualidade-ESTeSC

Planificação de Ação

Ação	Formação
Tema	A necessidade da Qualidade – enquadramento histórico e Sistema Integrado de Garantia da Qualidade
Data	09/06/2021
Horário	Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Local	ESTeSC
Público-alvo	Comunidade ESTeSC
Objetivo(s) Geral(is)	Promoção de Cultura Qualidade e SIGQ

Objetivo(s) Específico(s):

Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> - Qualidade - Breve enquadramento; - Condições e necessidade da Acreditação e Certificação nas Instituições de Ensino Superior; - A Economia/concorrência e a Globalização; - O Processo de Bolonha; - O Espaço Europeu do Ensino Superior; - A A3ES; - Referenciais e Indicadores; - Organização funcional do SIGQ; - Estrutura e hierarquia da Qualidade no IPC; - Questões práticas de utilização e consulta.
Metodologia de abordagem	Combinada
Recursos	Sala, projetor e computadores

Emissor: Margarida Dias (Técnica Superior do Gabinete de Planeamento e Qualidade da ESTeSC)
Data: 01/06/2021

Aprovação: Vice-Presidente com o pelouro da Qualidade
Parecer/Despacho: Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Cargo: Clique ou toque aqui para introduzir texto.
Data: Clique ou toque para introduzir uma data.

Obs.	
-------------	--

1 de 1
MOD4.109_00
SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

Anexo 14: Convocatória Sensibilização Qualidade/Formação SIGQ



CONVOCATÓRIA

Sensibilização Qualidade/Formação SIGQ

Dia e hora: a escolher uma opção

Local: a confirmar

Exmos.(as) Senhores (as)

Docentes e Trabalhadores não Docentes

Encarrega-me a Vice-Presidente, Doutora Marta Vasconcelos Pinto de convocar V. Exa. para uma das sessões de (In)formação/sensibilização no âmbito Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) cujo programa se anexa.

De modo a poder agendar a opção que melhor se adequa, escolha uma das seguintes datas:

08 de junho – **terça-feira** – das 09h às 11h

09 de junho – **quarta-feira** – das 15h às 17h

15 de junho – **terça-feira** – das 15h às 17h

A resposta deve ser remetida para margaridadias@estescolmbra.pt.

O local será informado dependendo da resposta à data escolhida.

Com os melhores cumprimentos,

Gabinete de Planeamento e Qualidade

Pe/A Vice-Presidente da ESTeSC

Margarida Dias

Anexo 15. Folhas de Presenças Formação/Sensibilização SIGQ

Qualidade_SIGQ_08.06.202109H às 11H



FOLHA DE PRESENCAS

Formação Sensibilização | 08.06.2021 – Das 09:00 às 11:00

ÂMBITO: Promoção de Cultura Qualidade e SIGQ

NOME	ASSINATURA
Maria Clara Silva Pais	<i>Maria Clara</i>
Carolina Isabel Pereira Gomes	<i>Carolina</i>
João Alexandre Machado Nunes Amor	<i>João Amor</i>
Élia Rosa de Silva Barbosa Oliveira	<i>Élia Rosa</i>
Maria Leonor da Paz da Costa Duarte	<i>Maria Duarte</i>
Maria Isabel Ventura Correia Barros	<i>Maria Barros</i>
Marta da Conceição Fernandes Vieira	<i>Marta</i>
Carolina Rodrigues Loureiro	<i>Carolina</i>
Élia Margarida Alcobia Gomes	<i>Élia</i>
João Pedro Marques Lima	<i>João</i>
Luís Correia Monteiro Real de Sousa	<i>Luís</i>

Descrição sumária dos pontos abordados:

- Qualidade - Breve enquadramento;
- Condições e necessidade da Acreditação e Certificação nas Instituições de Ensino Superior;
- A Economia/concorrência e a Globalização;
- O Processo de Bolonha;
- O Espaço Europeu do Ensino Superior;
- A A3ES;
- Referenciais e indicadores;
- Organização funcional do SIGQ;
- Estrutura e hierarquia da Qualidade no IPC;
- Questões práticas de utilização e consulta

08-06-2021

Margarida

Qualidade_SIGQ_15.06.2021_15H às 17H



FOLHA DE PRESENCAS

Formação Sensibilização | 15.06.2021 – Das 15:00 às 17:00

ÂMBITO: Promoção de Cultura Qualidade e SIGQ

NOME	ASSINATURA
Rosa Maria Marques dos Neves	Rosa Marques
Inês Cristina dos Santos Tormos	Inês Tormos
Ysaura Botelho Marcela Casanova	Ysaura Botelho
Francisco Javier Juan Lopez	Francisco Lopez
Emilia Teresa Almeida Ferreira	Emilia Almeida
Isabel Maria Aguiar Cabral Andreia da Rana Moura	Isabel Moura
João Antunes Ferreira Vieira	João Vieira
Armando José Carlos Casaco	Armando Casaco
Carlos Xavier Lou	Carlos Xavier Lou
Tania Wozny P. Palma Benedicto Luis	Tania Wozny
Elisabete Cousto Seica	Elisabete Seica
José Carlos	José Carlos
Isabel Maria Aguiar Cabral Andreia da Rana Moura	Isabel Moura
Carlos Maria Silva	Carlos Silva
Filipe Manuel Braga Amaral	Filipe Amaral

Descrição sumária dos pontos abordados:

- Qualidade - Breve enquadramento;
- Condições e necessidade da Acreditação e Certificação nas Instituições de Ensino Superior;
- A Economia/concorrência e a Globalização;
- O Processo de Bolonha;
- O Espaço Europeu do Ensino Superior;
- A A3ES;
- Referenciais e Indicadores;
- Organização funcional do SIGQ;
- Estrutura e hierarquia da Qualidade no IPC;
- Questões práticas de utilização e consulta

Qualidade_SIGQ_09.06.2021_15H às 17H



FOLHA DE PRESENCAS

Formação Sensibilização | 09.06.2021 - Das 15:00 às 17:00

ÂMBITO: Promoção de Cultura Qualidade e SIGQ

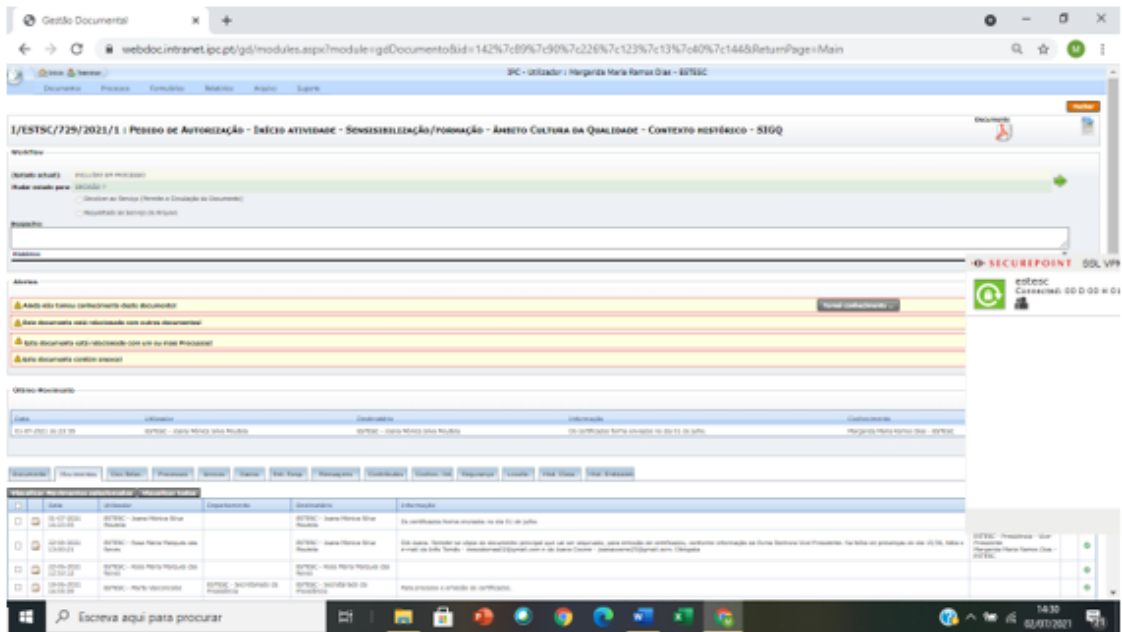
NOME	ASSINATURA
Ana Maria Jesus da Rosa	<i>[Handwritten Signature]</i>
Andreia Adelaide Amias Leal Costa	<i>[Handwritten Signature]</i>
Antabela dos Anjos Fernandes Venâncio Henriques	<i>[Handwritten Signature]</i>
Rita Mariana Figueira Mendes	<i>[Handwritten Signature]</i>
Luísa do Carmo Rosa Lima Ribeiro Justo Baptista	<i>[Handwritten Signature]</i>
Maria Helena Pereira Martins	<i>[Handwritten Signature]</i>
Maria Rosa Correia Pedro	<i>[Handwritten Signature]</i>
Maria Luísa Costa Dionísio Santos	<i>[Handwritten Signature]</i>
António José Dias Baptista	<i>[Handwritten Signature]</i>
João Paulo de Fátima	<i>[Handwritten Signature]</i>
Carolina Sofia dos Reis Santos	<i>[Handwritten Signature]</i>

Descrição sumária dos pontos abordados:

- Qualidade - Breve enquadramento;
- Condições e necessidade da Acreditação e Certificação nas Instituições de Ensino Superior;
- A Economia/concorrência e a Globalização;
- O Processo de Bolonha;
- O Espaço Europeu do Ensino Superior;
- A A3ES;
- Referenciais e Indicadores;
- Organização funcional do SIGQ;
- Estrutura e hierarquia da Qualidade no IPC;
- Questões práticas de utilização e consulta

09.06.2021
[Handwritten Signature]

Anexo 16: Doc GD Atividade formação Qualidade_SIGQ com certificados de presença



Anexo 17: Guião ACEF-PERA 2018-2023



Guião para a autoavaliação

Ciclo de estudos em funcionamento

(Ensino Universitário e Politécnico)

Guião ACEF 2018-2023 PT e PERA 2018-2023 PT

Julho de 2018

(atualizado em 29.06.2018)

Guião ACEF para o ciclo regular de avaliação/acreditação 2018-2023

I. Evolução do ciclo de estudos desde a avaliação anterior
<p>1. Decisão de acreditação na avaliação anterior.</p> <p>1.1. Referência do anterior processo de avaliação. <i>Campo pré-preenchido.</i></p> <p>1.2. Decisão do Conselho de Administração. <i>Campo pré-preenchido com a decisão do CA.</i></p> <p>1.3. Data da decisão. <i>Campo pré-preenchido.</i></p>
<p>2. Síntese de medidas de melhoria do ciclo de estudos desde a avaliação anterior, designadamente na sequência de condições fixadas pelo CA e de recomendações da CAE.</p> <p><i>Anexar ficheiro PDF com máximo de 200KB.</i></p>
<p>3. Alterações relativas à estrutura curricular e/ou ao plano de estudos. (alterações não incluídas no ponto 2)</p> <p>3.1. A estrutura curricular foi alterada desde a submissão do guião na avaliação anterior (Sim/Não)?</p> <p>3.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma explanação e fundamentação das alterações efetuadas. <i>Campo alfanumérico (1.000 caracteres).</i></p> <p>3.2. O plano de estudos foi alterado desde a submissão do guião na avaliação anterior (Sim/Não)?</p> <p>3.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma explanação e fundamentação das alterações efetuadas. <i>Campo alfanumérico (3.000 caracteres).</i></p>
<p>4. Alterações relativas a instalações, parcerias e estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem (alterações não incluídas no ponto 2)</p> <p>4.1. Registaram-se alterações significativas quanto a instalações e equipamentos desde o anterior processo de avaliação (Sim/Não)?</p> <p>4.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma breve explanação e fundamentação das alterações efetuadas. <i>Campo alfanumérico (1.000 caracteres).</i></p> <p>4.2. Registaram-se alterações significativas quanto a parcerias nacionais e internacionais no âmbito do ciclo de estudos desde o anterior processo de avaliação (Sim/Não)?</p> <p>4.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. <i>Campo alfanumérico (1.000 caracteres).</i></p> <p>4.3. Registaram-se alterações significativas quanto a estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem desde o anterior processo de avaliação (Sim/Não)?</p> <p>4.3.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. <i>Campo alfanumérico (1.000 caracteres).</i></p> <p>4.4. (quando aplicável) Registaram-se alterações significativas quanto a locais de estágio e/ou formação em serviço, protocolos com as respetivas entidades e garantia de acompanhamento efetivo dos estudantes durante o estágio desde o anterior processo de avaliação (Sim/Não)?</p> <p>4.4.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.</p>

Anexo 18: Resumo do Relatório Preliminar da CAE- Licenciaturas em Farmácia e Saúde Ambiental

Data Registo: 22-06-2017

Assunto: Processo nº ACEF/1516/08547- Lic. Farmácia-ESTESC- Envio do Relatório preliminar da CAE.

Processos/ Requisitos	Cumprimento do Requisito	Pontos Fracos	Recomendações de Melhoria
3.1. Recursos matérias 3.1.1. O ciclo de estudos possui as instalações físicas necessárias ao cumprimento sustentado dos objetivos estabelecidos.	Em parte	Verificou-se a inexistência de espaço para simulações de farmácia comunitária. Inexistência na biblioteca de alguma bibliografia obrigatória recomendada pelos docentes.	Criação de um espaço para simulações no âmbito da farmácia comunitária. Revisão da bibliografia obrigatória recomendada pelos docentes e certificação da sua existência na biblioteca da escola.
4.1 Pessoal docente	Em parte	Pouca % da qualificação a nível de investigação do corpo docente para a área de farmácia.	No ponto de vista científico é desejável que os seus elementos aumentem a qualificação a nível de investigação, particularmente investigação direcionada para área da farmácia.
4.2 Pessoal não docente	Em parte	Verificou-se a inexistência de uma plataforma comum onde a articulação das várias UO do IPC.	Melhorar a articulação das várias UO do IPC no que refere a utilização de ferramentas e procedimentos comuns.
5. Estudantes e ambientes de ensino/ Aprendizagem 5.2 Ambiente de Ensino/ Aprendizagem	Em parte	Baixa perceção dos estudantes relativamente a importância da sua participação ativa nos processos de ensino/aprendizagem, incluindo nos inquéritos pedagógicos.	Uma medida crucial é a divulgação adequada aos estudantes dos resultados dos inquéritos pedagógicos e a forma como os seus resultados são efetivamente utilizados para melhorar a qualidade do ensino/aprendizagem.

Data Registo: 21-05-2020

Assunto: Processo nº ACEF/1516/0508562- Lic. Saúde Ambiental - ESTESC- Envio do Relatório preliminar da CAE.

Processos/ Requisitos	Cumprimento do Requisito	Pontos Fracos	Recomendações de Melhoria
2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade. 2.2.3. Existem procedimentos para a recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica do ciclo de estudos.	Em parte	Várias reuniões são feitas numa base informal.	Criar uma estrutura de comunicação mais formal entre os estudantes e os seus representantes.
2.2.5. Os resultados das avaliações do ciclo de estudos são discutidos por todos os interessados e utilizados na definição de ações de melhoria.	Em parte	O processo é limitado, não envolvendo todos os estudantes.	Melhorar a divulgação dos inquéritos de satisfação, bem como a disponibilização dos seus resultados aos estudantes.
3. Recursos materiais e parcerias 3.2.4 Existe uma prática de relacionamento do ciclo de estudos com o seu meio envolvente, incluindo o tecido empresarial e o sector público.	Em parte	A maioria dos estágios são desenvolvidos em instituições públicas.	Promover mais parcerias com empresas privadas.
4. Pessoal docente e não docente 4.1.4 É definida a carga horária do pessoal docente e a sua afetação a atividades de ensino, investigação e administrativas.	Não	Durante a visita foi possível perceber que a carga de trabalho dos docentes é elevado.	Considerar/ incentivar a formação pedagógica regular do corpo docente e definir a carga horária do pessoal docente.
4.1.7. Existem procedimentos para avaliação de competência e do desempenho dos docentes do ciclo de estudos.	Em parte	Estão limitados aos resultados dos inquéritos de satisfação aos estudantes.	Devem ser dadas a todo o corpo docente as mesmas oportunidades de realização de mobilidade internacional, nomeadamente no que respeita a missões de ensino.

Anexo 19: Despacho SP/282/2020 - Criação de NCE



DESPACHO
SP/282/2020

Criação de Ciclo de Estudos

Considerando a proposta apresentada pela Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, através do seu ofício IESTSC/1026/2020, de 02 de outubro de 2020, visando a aprovação do ciclo de estudos conducente ao grau de Mestre em Fisiologia Clínica - Especialização em Ultrassonografia Cardíaca e Função Vasculal/ Fisiopatologia do Sono e Ventilação Não Invasiva/ Eletroencefalografia aplicada;

Considerando que nos termos dos artigos 103.º e 106.º da Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, na sua atual redação, que aprovou o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, e dos artigos 40.º, 58.º, e 60.º, dos Estatutos do Instituto Politécnico de Coimbra, aprovados pelo Despacho Normativo nº 6/2019, de 14 de março, foram ouvidos o Conselho Técnico-Científico (Ata nº 14/2020, de 16 de julho de 2020) e o Conselho Pedagógico (Ata nº 11/2020, de 28 de setembro de 2020) da referida Unidade Orgânica de Ensino, bem como o Senado deste Instituto Politécnico (Ata nº 3/2020, de 07 de outubro de 2020);

Ao abrigo do disposto na alínea a) do nº 1 do artigo 8.º e alínea b) do nº 1 do artigo 92.º do Decreto-Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, bem como da alínea b) do nº1 do artigo 35.º do Despacho Normativo nº 6/2019, de 14 de março, autorizo a criação do ciclo de estudos cuja caracterização sucinta se apresenta no quadro seguinte:

Nome CE	Fisiologia Clínica - Especialização em Ultrassonografia Cardíaca e Função Vasculal/ Fisiopatologia do Sono e Ventilação Não Invasiva/ Eletroencefalografia aplicada
Grau	Mestre
ID Processo	2/2020/7210/M
Área Científica	Fisiologia Clínica
Nº Créditos ECTS	120
Duração CE	4 semestres

Coimbra, o Presidente do IPC, Jorge Conde

Anexo 20: Mod 4_253A_Proposta_Sumaria-Planeamento_Curso



PROPOSTA SUMÁRIA DE CICLO DE ESTUDOS

Nome do Ciclo de Estudos (Língua Portuguesa):

Nome do Ciclo de Estudos (Língua Inglesa):

Grau / Diploma (CTeSP, Licenciatura, Mestrado, Pós-graduação, Curso Livre, etc.):

Breve descrição do Ciclo de Estudos (objetivos, pertinência):

Pessoa Encarregada do Pedido (PEP):

Proponente(s) (no caso de existir uma equipa responsável pela elaboração da proposta de NCE):

Área(s) Científica(s) do Ciclo de Estudos (ver legislação aplicável):

Validação dos Proponentes

Assinaturas:

Data: __/__/__

Proposta aprovada por: (assinatura do Presidente da UOE) _____

Data: __/__/__

1 de 1
Modelo 4_253A.00
SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

**Anexo 21: Webmail comunica PEP da submissão pronúncia RE Processo n.º
NCE_20_2000174 - Envio do relatório preliminar da CAE**

De: SI A3ES <no_reply@a3es.pt>
Enviada: 1 de julho de 2021 15:20
Para: acreditacao@ipc.pt
Assunto: Processo n.º NCE/20/2000174 - Envio do relatório preliminar da CAE

Processo n.º NCE/20/2000174

Nome do ciclo de estudos: Mestrado em Fisiologia Clínica - Especialização em Ultrassonografia Cardíaca e Função Vascular/ Fisiopatologia do Sor
Ventilação Não Invasiva/ Eletroencefalografia aplicada

Grau: Mestre

Nome da PEP: Telmo António dos Santos Pereira

Unidade Orgânica: Escola Superior De Tecnologia Da Saúde De Coimbra,

Nome do RUO: João Joaquim

Exmo. Senhor Reitor/Presidente/Director

Informamos V. Ex.ª que se encontra disponível no sistema de informação da A3ES o relatório preliminar elaborado pela Comissão de Avaliação Ext
referente ao processo em epígrafe.

Recordamos que pode entregar uma pronúncia ao relatório preliminar no prazo de quinze dias úteis, contados a partir da data desta comunicação,
utilizando o sistema de informação da A3ES.

Com os nossos melhores cumprimentos,

O Gestor do procedimento

Vasco Lança

NCE/20/2000174 — Relatório preliminar da CAE - Novo ciclo de estudos

Contexto da Avaliação do Ciclo de Estudos

Contexto da Avaliação do Pedido de Acreditação de Novo Ciclo de Estudos

Nos termos do regime jurídico da avaliação do ensino superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), a entrada em funcionamento de um novo ciclo de estudos exige a sua acreditação prévia pela A3ES.

O processo de acreditação prévia de novos ciclos de estudo (Processo NCE) tem por elemento fundamental o pedido de acreditação elaborado pela instituição avaliada, submetido na plataforma da Agência através do Guião PAPNCE.

O pedido é avaliado por uma Comissão de Avaliação Externa (CAE), composta por especialistas selecionados pela Agência com base no seu currículo e experiência e apoiada por um funcionário da Agência, que atua como gestor do procedimento. A CAE analisa o pedido à luz dos critérios aplicáveis, publicitados, designadamente, em apêndice ao presente guião.

A CAE, usando o formulário eletrónico apropriado, prepara, sob supervisão do seu Presidente, a versão preliminar do relatório de avaliação do pedido de acreditação. A Agência remete o relatório preliminar à instituição de ensino superior para apreciação e eventual pronúncia, no prazo regularmente fixado. A Comissão, face à pronúncia apresentada, poderá rever o relatório preliminar, se assim o entender, competindo-lhe aprovar a sua versão final e submetê-la na plataforma da Agência.

Compete ao Conselho de Administração a deliberação final em termos de acreditação. Na formulação da deliberação, o Conselho de Administração terá em consideração o relatório final da CAE e, havendo ordens e associações profissionais relevantes, será igualmente considerado o seu parecer. O Conselho de Administração pode, porém, tomar decisões não coincidentes com a recomendação da CAE, com o intuito de assegurar a equidade e o equilíbrio das decisões finais. Assim, o Conselho de Administração poderá deliberar, de forma fundamentada, em discordância favorável (menos exigente que a Comissão) ou desfavorável (mais exigente do que a Comissão) em relação à recomendação da CAE.

Composição da CAE

A composição da CAE que avaliou o presente pedido de acreditação do ciclo de estudos é a seguinte (os CV dos peritos podem ser consultados na página da Agência, no separador *Acreditação e Auditoria / Peritos*):

*Luis Lança
Maria Assunção Vaz Patto
Fredrik Brolund*

Anexo 22: NCE Pronúncia

Processo nº NCE/20/2000174

Nome do ciclo de estudos: **Mestrado em Fisiologia Clínica – Especialização em Ultrassonografia cardíaca e função vascular/ Fisiopatologia do sono e ventilação mecânica não invasiva/ Eletroencefalografia aplicada**

Grau académico: **Mestrado**

Unidade Orgânica: **Escola Superior de Tecnologia da Saúde**

Instituição de Ensino Superior: **Instituto Politécnico de Coimbra**

Exmo. Senhor

Presidente da Comissão de Avaliação Externa da A3ES

Prof. Doutor Luis Lança

[Pt]

Tendo sido notificada do Relatório Preliminar da Comissão de Avaliação Externa (CAE), a Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Instituto Politécnico de Coimbra (ESTeSC-IPC) vem, ao abrigo do estatuído no Regulamento nº 392/2013, publicado na 2ª série do Diário da República nº 200, de 16 de outubro, apresentar a sua **PRONÚNCIA**, nos termos que se seguem:

A CAE faz uma apreciação global muito positiva do novo ciclo de estudos (NCE) ora proposto, atestando a adequação do ciclo de estudos às necessidades do mercado, reconhecendo-a como inovadora no contexto nacional. Reconhece igualmente a CAE a adequação dos objetivos do NCE e da sua estrutura curricular, bem como salienta a qualidade do corpo docente, em termos de diversidade e experiência, e a conformidade com os requisitos legais no que tange à proporção de doutorados e especialistas. É ainda identificada a adequação do Diretor do NCE, bem como a atividade científica diferenciada e com impacto internacional. Reconhece adicionalmente a CAE, que a Unidade Orgânica e a Instituição de Ensino Superior que acolhem o NCE detém o reconhecimento e os recursos para garantir um funcionamento ajustado aos requisitos de qualidade que uma formação ao nível do Mestrado. Não obstante esta apreciação globalmente positiva em relação aos aspetos nucleares da proposta, a CAE decidiu a acreditação condicional por 1 ano do NCE, com base na identificação das seguintes fragilidades:

1. Evitar a repetição de alguns conteúdos em unidades curriculares de cursos de licenciatura:

2. Necessidade de garantir e melhorar o apoio do pessoal não docente ao b-learning;
3. O número incerto de horas de contacto entre estudantes e professores no ensino à distância requer esclarecimentos.

Face às fragilidades supracitadas, determina a CAE as seguintes condições a cumprir:

1. Apresentar uma descrição clara dos conteúdos ao nível do mestrado, evitando sobreposições de conteúdos com unidades curriculares de licenciatura;
2. Garantir que o pessoal não docente tem a formação adequada e é aceitável em número, para dar apoio ao número proposto de estudantes do ciclo de estudos;
3. Garantir que a maioria das horas de contacto em pelo menos 25% do total das unidades curriculares (em ECTS) lecionadas presencialmente.

Anexo 23: Procedimentos - P-02.01

P = Presidente ESTeSC

AGUARDAMOS

A seguir ao **Parecer do Senado**:

Despacho Presidente do IPC → P

P/VP → → **Fazer transferência €4.500**

P → Comunica ao PEP o Despacho

//

PEP → → →

insere NCE no Sistema de Informação Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (SIA3ES)

PEP → → → comunica ao Presidente da UO, para este solicitar ao Pres IPC a respetiva submissão

//

P → solicita Presidente IPC a respetiva submissão

✓ O DGA/AGC (área de Gestão de Cursos) comunica à UO eventuais notificações da A3ES;

P → responde ao DGA e este encaminha-as à A3ES na plataforma

//

✓ O DGA/AGC comunica decisão final emitida pelo Conselho de Administração da A3ES e solicita P

(PEP) → o formulário de estrutura curricular e plano de estudos, a preencher de acordo com a versão final da estrutura curricular aprovado em sede de acreditação

P → remete DGA

✓ O DGA/AGC é notificado do registo do NCE pela DGES e prepara o Despacho (Mod. 114) para publicação em Diário da República (DR)

✓ O DGA/AGC procede à publicação em DR

P_02.01

CONCEÇÃO, APROVAÇÃO E REGISTO DA OFERTA FORMATIVA CONFERENTE DE GRAU

m

https://sigq.ipc.pt/system/files/documentos/P_02.01_Conce%C3%A7%C3%A3o%20e%20aprova%C3%A7%C3%A3o%20da%20oferta%20formativa_1.pdf