

MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

P. VISEU
V21 2020.02.14

elaborado por

aprovado por

Luísa Oliveira e Cunha
Cristina Lima
Gabinete de Avaliação e Qualidade
P.Viseu

João Monney Paiva
Presidente
P.Viseu

missão¹

O Politécnico de Viseu é uma instituição de ensino superior de direito público ao serviço da sociedade, que tem como objetivos a qualificação de alto nível, a produção e difusão do conhecimento, bem como a formação cultural, artística, tecnológica e científica dos seus estudantes, num quadro de referência internacional.

Valoriza a atividade de docentes, investigadores e não docentes, estimula a formação intelectual e profissional dos seus estudantes e assegura condições para que todos os cidadãos devidamente habilitados possam ter acesso ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida.

Promove a mobilidade efetiva de estudantes e diplomados, a nível nacional e internacional.

Tem o direito e o dever de participar em atividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão e transferência de conhecimento, assim como de valorização económica do conhecimento científico. Tem ainda o dever de contribuir para a compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, promovendo e organizando ações de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica, e disponibilizando os recursos necessários a esses fins.

princípios²

Na linha da tradição do humanismo Europeu, o Politécnico de Viseu afirma a sua abertura ao mundo técnico-científico contemporâneo, à cooperação entre os povos, com especial relevo para os de expressão oficial portuguesa e os europeus, e à interação entre culturas, no respeito pelos valores da independência, da tolerância e do diálogo.

O Politécnico de Viseu e as suas unidades orgânicas regem-se, na sua administração e gestão, pelos princípios da democraticidade e da participação de todos os corpos da instituição, com vista a favorecer a livre expressão da pluralidade de ideias e opiniões; estimular a participação da comunidade académica nas atividades do PV; garantir a liberdade de criação cultural, científica e tecnológica; assegurar as condições necessárias para uma atitude de permanente inovação científica e pedagógica; e promover uma estreita ligação entre as suas atividades e a comunidade em que se integra.

visão²

Pensamento global.
Aprendizagem universal.
Impacto local.

valores²

São valores do Politécnico de Viseu: a inovação e relevância da formação obtida, investigação aplicada e envolvimento social; a independência e responsabilidade do pensamento e da ação; a promoção de parcerias sustentáveis, com todas as partes interessadas, para impulsionar uma cultura de inclusão e

¹ Estatutos do Politécnico de Viseu.

² Plano Estratégico do Politécnico de Viseu.

acessibilidade; e o respeito por todos, tanto dentro como fora da instituição, sem preconceito de género, raça, cor, idade ou antiguidade, onde todos têm a oportunidade de prosperar.

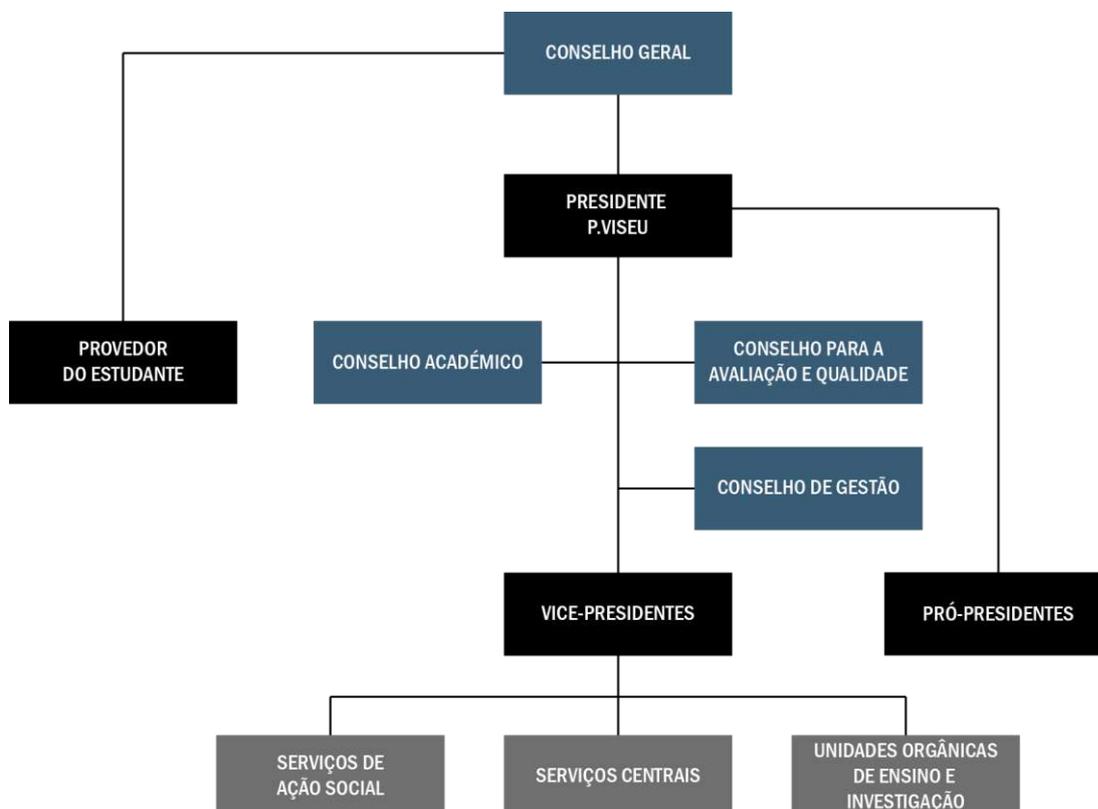
objetivos²

Aumentar o número de alunos nacionais e internacionais. Modernizar os métodos de ensino e os espaços letivos. Melhorar as infraestruturas tecnológicas. Aumentar as receitas de projetos de investigação. Garantir o equilíbrio financeiro da Instituição. Melhorar a literacia cultural e tecnológica. Melhorar a sua notoriedade como instituição de referência. Implementar uma cultura de simplificação administrativa. Melhorar os serviços de alimentação e de apoio aos estudantes. Aumentar a presença em redes nacionais e internacionais de educação e investigação. Aumentar a presença solidária da instituição. Criar novas parcerias com as instituições/empresas e aprofundar as existentes.

modelo organizacional

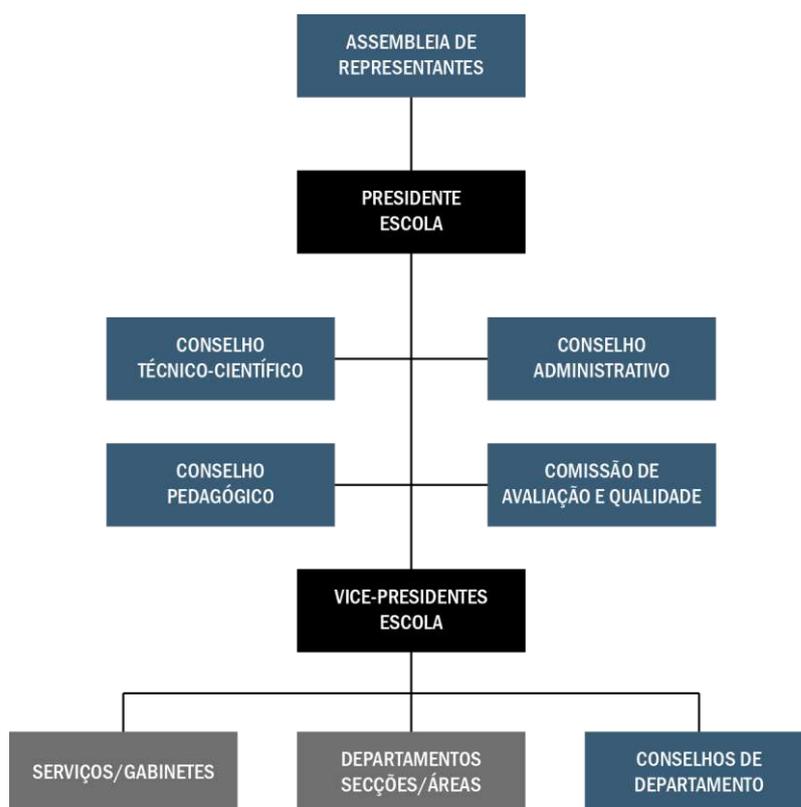
O Politécnico de Viseu, tendo em vista a concretização da sua missão bem como a especificidade do contexto social, económico e cultural em que se insere, organiza-se internamente em unidades orgânicas de ensino, unidades orgânicas de investigação e serviços de suporte necessários ao seu bom funcionamento.

O governo do Instituto Politécnico de Viseu é exercido pelos seguintes órgãos: Conselho Geral, Presidente e Conselho de Gestão. São também órgãos do Politécnico de Viseu o Conselho Académico e o Conselho para a Avaliação e Qualidade.



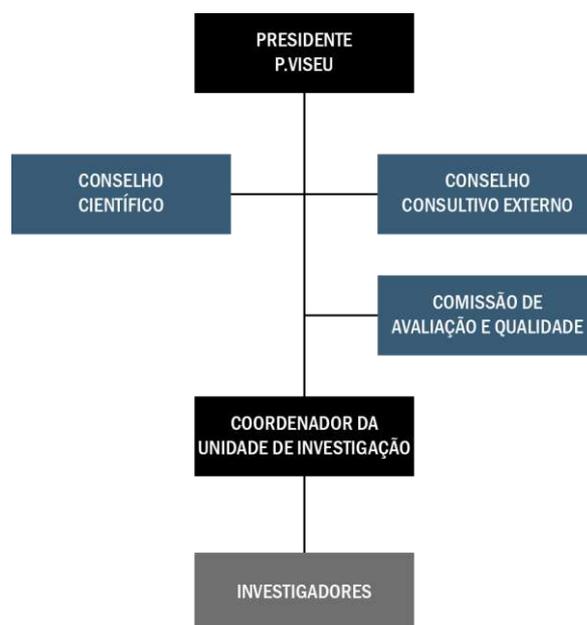
São **Unidades Orgânicas de Ensino** (UOE) do Politécnico de Viseu as Escolas Superior Agrária (ESAV), Superior de Educação (ESEV), Superior de Saúde (ESSV), Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) e Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (ESTGL).

São órgãos de governo das Unidades Orgânicas de Ensino a Assembleia de Representantes, os Presidentes e os Conselhos Técnico-Científico, Pedagógico e Administrativo.



O Politécnico de Viseu é Pólo de Gestão Principal das **Unidades Orgânicas de Investigação** (UOI) Centro de Estudos em Educação e Inovação (CI&DEI) e Centro de Investigação em Serviços Digitais (CISeD) e Pólo de Gestão das Unidades Orgânicas de Investigação Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA: E) e Centro de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade (CERNAS).

São órgãos de governo das Unidades Orgânicas de Investigação os respetivos Coordenadores e os Conselhos Científicos.



composição dos órgãos de gestão

| órgão | docentes | não docentes | estudantes | elementos externos |
|---------------------------------------|----------------|--------------|------------|--------------------|
| Conselho Geral | ● | | ● | ● |
| Presidente | ● ³ | | | |
| Conselho de Gestão | ● | ● | | |
| Conselho Académico | ● | ● | ● | 4 |
| Conselho para a Avaliação e Qualidade | ● | ● | ● | 5 |
| Assembleias de Representantes UOE | ● | ● | ● | |
| Presidentes UOE | ● ⁶ | | | |
| Conselhos Técnico-Científicos UOE | ● | | | |
| Conselhos Pedagógicos UOE | ● | | ● | |
| Conselhos Administrativos UOE | ● | ● | | |
| Coordenadores UOI | ● | | | |
| Conselhos Científicos UOI | ● | | | |

³ O Presidente é coadjuvado por Vice-Presidentes e pode ser coadjuvado por Pró-Presidentes para a implementação e desenvolvimento de tarefas, projetos e atividades específicas.

⁴ O Conselho Académico pode convidar a participar nas suas reuniões, sem direito a voto, individualidades cuja presença seja considerada vantajosa para análise dos assuntos em apreciação.

⁵ O Conselho para a Avaliação e Qualidade pode convidar a participar nas suas reuniões, sem direito a voto, individualidades cuja presença seja considerada vantajosa para análise dos assuntos em apreciação.

⁶ O Presidente é coadjuvado por Vice-Presidentes.

competências dos órgãos de gestão⁷

São competências do **Conselho Geral** eleger o seu Presidente aprovar o seu regimento, aprovar as alterações aos estatutos, organizar o procedimento de eleição e eleger o Presidente do Politécnico de Viseu (nos termos da lei, dos estatutos e do regulamento aplicável), apreciar os atos do Presidente e do Conselho de Gestão, propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição e desempenhar as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.

Sob proposta do Presidente do Politécnico de Viseu, compete ainda ao Conselho Geral aprovar os planos estratégicos e o plano de ação para o quadriênio do mandato, aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial, criar, transformar ou extinguir unidades orgânicas, aprovar os planos e apreciar os relatórios anuais de atividades, aprovar a proposta de orçamento, aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único, fixar as propinas devidas pelos estudantes, propor ou autorizar (conforme disposto na lei) a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito, pronunciar -se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo Presidente e outras previstas nos estatutos da Instituição.

O **Presidente** é o órgão superior de governo e de representação externa e de condução da política da Instituição. É coadjuvado por Vice-Presidentes e pode ser coadjuvado por Pró-Presidentes para a implementação e desenvolvimento de tarefas, projetos e atividades específicas.

São competências do Presidente elaborar e apresentar ao Conselho Geral as propostas de plano estratégico e plano de ação para o quadriênio do seu mandato, de linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico, de plano e relatório anuais de atividades, de orçamento e contas anuais consolidados, acompanhadas do parecer do fiscal único, de aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição e de operações de crédito, de criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas e de propinas devidas pelos estudantes; aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos; aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições; superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamentos de avaliação de docentes e discentes; orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da instituição, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos; atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei; aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas; instituir prémios escolares; homologar as eleições e designações dos membros dos órgãos de gestão das unidades orgânicas com órgãos de governo próprio, só o podendo recusar com base em ilegalidade, e dar-lhes posse; nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes das unidades orgânicas sem órgãos de governo próprio; nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, o administrador e os dirigentes dos serviços da instituição; exercer o poder disciplinar, em conformidade com o disposto na lei e nos estatutos; assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição; aprovar os regulamentos previstos na lei e nos estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar das unidades orgânicas no âmbito das suas competências próprias; velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos; propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição; desempenhar as demais funções previstas na lei e nos estatutos; comunicar ao ministro da tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas; tomar as medidas

⁷ Estatutos do Politécnico de Viseu

necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição e nas suas unidades orgânicas; representar a instituição em juízo ou fora dele.

Cabem ainda ao Presidente todas as competências que, por lei ou pelos estatutos, não sejam atribuídas a outros órgãos da instituição.

O Presidente pode, nos termos da lei e dos estatutos, delegar nos Vice-Presidentes e nos órgãos de gestão da instituição ou das suas unidades orgânicas as competências que se revelem necessárias a uma gestão mais eficiente.

Ao **Conselho de Gestão** compete conduzir a gestão administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos (sendo-lhe aplicável a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa) e fixar as taxas e emolumentos. Pode, nos termos dos estatutos, delegar nos órgãos próprios das unidades orgânicas e nos dirigentes dos serviços as competências consideradas necessárias a uma gestão mais eficiente.

O **Conselho Académico** é um órgão com funções de natureza consultiva e é presidido pelo Presidente do Politécnico de Viseu e secretariado pelo Administrador do Politécnico de Viseu.

Compete-lhe emitir parecer quanto a alterações dos estatutos, aos planos estratégicos e plano de ação para o quadriénio do mandato do Presidente, às linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial, à criação, transformação, cisão e extinção de unidades orgânicas, à participação do Politécnico de Viseu em consórcios, aos planos e relatórios anuais das atividades, à proposta de orçamento, às contas anuais consolidadas, às propinas devidas pelos estudantes, à transformação do Politécnico de Viseu em instituição de ensino superior público de natureza fundacional, à criação, suspensão e extinção de cursos, aos valores máximos de novas admissões e de inscrição em cada ciclo de estudos em cada ano letivo, à aplicação de penas graves, no âmbito do exercício do poder disciplinar (parecer com carácter vinculativo), à reafectação de pessoal docente, investigador, pessoal não docente e não investigador entre unidades orgânicas; emitir outros pareceres previstos nos estatutos; emitir orientações não vinculativas sobre a avaliação do aproveitamento dos estudantes, o calendário escolar, o regime de prescrições, o processo de autoavaliação, avaliação externa e acreditação do ensino superior, o recrutamento de pessoal; pronunciar-se sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo Presidente do Politécnico de Viseu ou pelo Conselho Geral.

São competências do **Conselho para a Avaliação e Qualidade** coordenar todos os processos de autoavaliação e de avaliação externa do desempenho da Instituição, das suas Unidades Orgânicas, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ou não ao sistema nacional de avaliação e acreditação; elaborar um plano plurianual com indicação das áreas funcionais que devem ser avaliadas; propor normas de avaliação a aplicar e definir padrões de qualidade; indicar e calendarizar os níveis de proficiência que cada padrão de qualidade deve alcançar; analisar os processos de avaliação efetuados e elaborar os respetivos relatórios de apreciação; propor ao Presidente do Politécnico de Viseu medidas de correção de pontos fracos que forem identificadas.

Às **Assembleias de Representantes** compete eleger o seu Presidente, elaborar e aprovar o seu regulamento interno, eleger o Presidente da Unidade Orgânica (após aprovação de regulamento e calendarização eleitoral), destituir o Presidente da Unidade Orgânica, eleger a mesa da Assembleia, apreciar e aprovar o plano de desenvolvimento plurianual da Unidade Orgânica, apreciar e aprovar o plano anual de atividades, respetiva proposta financeira e a sua eventual reformulação, aprovar o relatório anual de atividades, proceder às revisões ordinárias e extraordinárias dos estatutos da Unidade

Orgânica, fiscalizar, genericamente, os atos do Presidente, pronunciar-se sobre qualquer outro assunto que o Presidente entenda submeter-lhe, elaborar e ou alterar o respetivo regulamento interno, que depois de aprovado, será sujeito a homologação pelo Presidente do Politécnico de Viseu.

No caso do Presidente da Unidade Orgânica não ter sido eleito como membro da Assembleia de Representantes, participará nas reuniões nos moldes definidos pelos respetivos estatutos.

As competências da Assembleia de Representantes estão limitadas pelas competências que, em matéria específica, sejam cometidas a outros órgãos, quer por força de leis gerais, quer por força dos estatutos da Unidade Orgânica ou dos do Politécnico de Viseu.

São competências dos **Presidentes das Unidades Orgânicas** de Ensino representar a unidade orgânica perante os demais órgãos da instituição e perante o exterior, presidir ao órgão com competências de gestão, dirigir os serviços da Unidade Orgânica e aprovar os necessários regulamentos, aprovar o calendário e horário das tarefas letivas, ouvidos os Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico, executar as deliberações dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico (quando vinculativas), exercer o poder disciplinar que lhe seja atribuído pelos estatutos ou delegado pelo Presidente da instituição, elaborar o orçamento e o plano de atividades, bem como o relatório de atividades e as contas, exercer as demais funções previstas na lei ou nos estatutos e exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo Presidente da instituição.

Aos **Conselhos Técnico-Científicos das Unidades Orgânicas de Ensino** compete elaborar o seu regimento, apreciar o plano de atividades científicas da Unidade Orgânica, pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de Unidades Orgânicas, deliberar sobre a distribuição do serviço docente (sujeitando-a a homologação do Presidente do Politécnico de Viseu), pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados, propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas, propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares, propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais, propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos, praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação e desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pela lei ou pelos estatutos.

Os membros do Conselho Técnico-Científico não podem pronunciar-se sobre assuntos referentes a atos relacionados com a carreira de docentes com categoria superior à sua nem a concursos ou provas em relação aos quais reúnam as condições para serem opositores.

São competências dos **Conselhos Pedagógicos das Unidades Orgânicas de Ensino** pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação, promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Unidade Orgânica e a sua análise e divulgação, promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação, apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias, aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes, pronunciar-se sobre o regime de prescrições, pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados, pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares, pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da unidade orgânica e exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos estatutos.

São competências dos **Conselhos Administrativos** todas as próprias da autonomia administrativa, as que lhe forem delegadas pelo Conselho de Gestão e todas as próprias da autonomia financeira que, nos termos da lei, vierem a ser atribuídas às Unidades Orgânicas.

Aos **Coordenadores das Unidades Orgânicas de Investigação** compete representar a Unidade de Investigação perante os demais órgãos, presidir ao Conselho Científico da Unidade de Investigação, dirigir os serviços da Unidade de Investigação, elaborar, e submeter à aprovação do Presidente do Politécnico de Viseu, o plano de atividades da Unidade de Investigação (que deve incluir a estimativa do orçamento necessário para a sua implementação) e o respetivo relatório de atividades, exercer as demais funções previstas na lei e nos estatutos e exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo Presidente do Politécnico de Viseu ou demais órgãos da Instituição.

São competências dos **Conselhos Científicos das Unidades Orgânicas de Investigação** as definidas nos respetivos regulamentos, salvaguardadas as competências próprias dos Conselhos Técnico-Científicos das Unidades Orgânicas de Ensino e a legislação especialmente aplicável.

outros órgãos provedor do estudante⁸

A missão do Provedor do Estudante consiste na defesa e promoção dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes, no contexto da vida escolar, através de uma atuação independente, imparcial e confidencial.

O Provedor do Estudante não tem poder de decisão e não substitui a Associação Académica nem os órgãos de governo ou os serviços das Unidades Orgânicas, mas a sua esfera de atuação abrange todos os órgãos do Politécnico de Viseu, os Serviços de Ação Social e todas as Unidades Orgânicas.

O Provedor desenvolve a sua ação em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços do Politécnico de Viseu e unidades orgânicas, designadamente com os Conselhos Pedagógicos.

Compete em especial ao Provedor apreciar as queixas e reclamações que lhe sejam apresentadas pelos estudantes, depois de ouvidos os órgãos competentes, e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes e fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar. As recomendações devem ser implementadas pelos órgãos e serviços do Politécnico de Viseu e Unidades Orgânicas que delas sejam destinatários, devendo a recusa da sua implementação ser devidamente fundamentada e dela dado conhecimento ao Presidente do Politécnico de Viseu e ao Provedor.

⁸ Estatutos do Politécnico de Viseu

manual de garantia da qualidade

O presente Manual descreve o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Politécnico de Viseu.

Através do cumprimento das disposições deste Manual, o Politécnico de Viseu evidencia a existência de meios humanos e materiais capazes de transmitir confiança, a todas as partes interessadas, de que as atividades por si desenvolvidas satisfazem os seus requisitos de qualidade e os legalmente exigidos.

O Presidente do Politécnico de Viseu, apoiado pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade, constitui-se como responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, de acordo com as determinações constantes neste Manual.

O Manual de Garantia da Qualidade é utilizado como documento de referência em todas as auditorias.

As disposições do Manual de Garantia da Qualidade entram imediatamente em vigor.

estrutura, revisão e distribuição

O Manual de Garantia da Qualidade descreve o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Politécnico de Viseu constituindo o documento de referência, quer na sua implementação quer na sua manutenção e melhoria.

O Manual é elaborado sob a coordenação do Gestor da Qualidade e é aprovado pelo Presidente do Politécnico de Viseu.

O Manual é constituído por capítulos, podendo cada um destes ser subdividido em secções, conforme descrito no índice. É editado em folhas com a identificação do Politécnico de Viseu no canto superior direito. O cabeçalho contém a versão (com início em V00), a data da aprovação e de entrada em vigor, o título do capítulo e o número da página relativamente ao total de páginas sob a forma “0|0”.

O Conselho Geral, o Presidente ou o Conselho para a Avaliação e Qualidade do Politécnico de Viseu, apoiados pelo Gestor da Qualidade, podem desencadear a revisão do Manual da qualidade de forma a que este descreva, de forma atualizada, o Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

As atualizações a introduzir no Manual de Garantia da Qualidade darão origem a novas versões.

As datas das revisões e as alterações introduzidas devem constar no anexo registo de revisões.

O Manual de Garantia da Qualidade está acessível, permanentemente, na área de avaliação e qualidade da página institucional <http://events.ipv.pt/sigq/>.

| | |
|--|-----------|
| POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE | 17 |
| política da qualidade | 17 |
| estratégia para a melhoria contínua da qualidade..... | 18 |
| organização do sistema de garantia da qualidade..... | 18 |
| envolvimento e responsabilidades das partes interessadas..... | 19 |
| monitorização e revisão do sistema interno de garantia da qualidade..... | 20 |
| OFERTA FORMATIVA, MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS | 21 |
| monitorização contínua e revisão periódica dos cursos | 21 |
| criação, suspensão ou extinção de cursos..... | 22 |
| alteração de cursos..... | 22 |
| GARANTIA DA QUALIDADE NAS ÁREAS NUCLEARES | 25 |
| ensino e aprendizagem | 25 |
| investigação | 26 |
| colaboração interinstitucional e com a comunidade..... | 27 |
| internacionalização..... | 28 |
| RECURSOS HUMANOS | 29 |
| RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS..... | 31 |
| GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO | 33 |
| INFORMAÇÃO PÚBLICA | 35 |
| AVALIAÇÃO EXTERNA..... | 37 |
| ANEXOS | 39 |
| indicadores de desempenho | 41 |
| mapa de inquéritos à satisfação | 57 |
| registo de revisões | 65 |

**POLÍTICA E
ESTRATÉGIA PARA A
GARANTIA DA
QUALIDADE****política da qualidade**

O Politécnico de Viseu pretende inspirar o caminho da excelência nas atividades que desenvolve, nomeadamente de ensino e aprendizagem, de investigação orientada e de desenvolvimento profissional de alto nível, de colaboração interinstitucional e com a comunidade e de internacionalização, visando um desenvolvimento sustentável, a valorização de recursos e a satisfação de todas as partes interessadas.

Compromete-se com as orientações da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, com os padrões e linhas de orientação europeus para a qualidade e com os princípios de gestão da qualidade enunciados na norma de referência, empenhando-se numa gestão criativa e inovadora, pautada pela transparência e potenciadora do envolvimento.

Desenha o Sistema Interno de Garantia da Qualidade, de forma a gerar confiança e a promover uma cultura interna de qualidade, designadamente através:

- do estabelecimento de uma estratégia global de desenvolvimento e da sua monitorização e revisão contínuas;
- da definição de parâmetros da qualidade, adequados à missão do Politécnico de Viseu, para as atividades: de ensino e aprendizagem, orientados para a qualidade e capacidade de inovação; de investigação orientada e de desenvolvimento profissional de alto nível, orientados para a articulação com o ensino e para a valorização socioeconómica do conhecimento; de colaboração interinstitucional e com a comunidade, orientados para o desenvolvimento regional e nacional e para a obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida; e de internacionalização, orientados para a participação/coordenação em atividades de educação e formação e em projetos de investigação;
- da definição clara de responsabilidades das partes interessadas, internas e externas, nos processos de garantia da qualidade;
- da garantia de adequabilidade, qualidade, segurança e melhoria contínua dos recursos (humanos e materiais) afetos às várias esferas de atuação;
- da garantia de adequabilidade, qualidade e melhoria contínua dos serviços de apoio às atividades nucleares da instituição;
- da divulgação sistematizada de informação, atualizada, objetiva e transparente, às diversas partes interessadas.

estratégia para a melhoria contínua da qualidade

A Política para a Garantia da Qualidade do Politécnico de Viseu assenta nos princípios⁹ de primado do estudante, de coesão social, de cooperação, de rigor e transparência e de liberdade de pensamento e ação e assume uma lógica de partilha e de compromisso, de todas as partes interessadas, com a identidade institucional, nas atividades de ensino e aprendizagem, de investigação, de colaboração e de internacionalização. Neste sentido, compromete-se com os seguintes objetivos estratégicos:

- Monitorizar regularmente a política e a estratégia para a qualidade, verificando regularmente a adequabilidade e garantindo a harmonia relativamente aos restantes instrumentos de gestão, monitorizando regularmente o Sistema Interno de Garantia da Qualidade e atuando regularmente sobre instâncias de qualidade deficiente.
- Promover a cultura interna de qualidade e as boas práticas, garantindo que todas as partes interessadas internas têm acesso e conhecimento de práticas, implicações (incluindo riscos) e de resultados obtidos e divulgando regularmente boas práticas e replicando-as noutras áreas ou serviços, quando aplicável.
- Garantir a transparência, divulgando informação e resultados obtidos através das páginas institucional e das unidades orgânicas.
- Promover a participação ativa das partes interessadas internas, garantindo o cumprimento dos mecanismos identificados internamente para a garantia da qualidade, e externas, promovendo a participação ativa dos elementos externos nas reuniões, aplicando de forma regular instrumentos para a verificação da satisfação e recolhendo sugestões de melhoria.

organização do sistema de garantia da qualidade

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade adotado pelo Politécnico de Viseu tem como objetivo organizar e sistematizar as atividades das áreas por si abrangidas.

Estas áreas devem assegurar e demonstrar a capacidade para desenvolver atividades nucleares e fornecer serviços que cumpram sistematicamente as disposições aplicáveis decorrentes quer da legislação quer das necessidades dos estudantes e da sociedade em geral.

Através da implementação deste Sistema, criam-se as condições, do ponto de vista organizativo, de gestão de recursos humanos e materiais e de processos e de métodos de trabalho para obtenção e manutenção da satisfação de estudantes e da sociedade em geral.

Complementarmente, através do tratamento de dados e de ocorrências associados ao funcionamento das áreas abrangidas pelo Sistema, criam-se condições para que a participação ativa dos colaboradores gere processos de melhoria contínua da qualidade das atividades, dos serviços prestados e do desempenho global.

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade aplica requisitos de qualidade, nacionais e europeus, garantindo a capacidade das áreas abrangidas para desenvolverem atividades e fornecerem serviços com a qualidade requerida pelos seus estudantes e sociedade em geral.

⁹ elencados no Plano Estratégico do Politécnico de Viseu



envolvimento e responsabilidades das partes interessadas

No domínio específico do Sistema Interno de Garantia da Qualidade são funções e responsabilidades:

Do **Conselho Geral**: aprovar o Plano Estratégico e outros documentos de gestão.

Do **Presidente**: aprovar a Política da Qualidade, aprovar o Manual de Garantia da Qualidade, aprovar objetivos, indicadores e respetivas metas, promover a revisão anual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade e aprovar o Programa de Auditorias Internas.

Do **Conselho para a Avaliação e Qualidade**¹⁰ emitir parecer sobre o Manual de Garantia da Qualidade, sobre a Política da Qualidade e sobre o Programa de Auditorias Internas,, analisar objetivos e indicadores e propor ajustes ou correções, avaliar a eficácia do Sistema, tendo como suporte o documento de revisão do Sistema e os relatórios das áreas nucleares e dos serviços, analisar a integração dos colaboradores das áreas abrangidas pelo Sistema e analisar os resultados das auditorias.

Do **Gestor da Qualidade** elaborar o Manual de Garantia da Qualidade, o Programa de Auditorias Internas e o documento de revisão do Sistema e dinamizar, na dependência do Conselho para a Avaliação e Qualidade, a implementação e a melhoria do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

Das **Comissões de Avaliação e Qualidade** dinamizar, na dependência do Conselho para a Avaliação e Qualidade, a implementação e a melhoria do Sistema Interno de Garantia da Qualidade na respetiva Unidade Orgânica e elaborar o relatório de eficácia da Unidade Orgânica.

¹⁰ Integram o Conselho para a Avaliação e Qualidade: o Presidente do Politécnico de Viseu, que o preside, podendo delegar no Vice-Presidente representante da gestão para a qualidade, os Presidentes das Unidades Orgânicas, que podem delegar num dos seus Vice-Presidentes, os Presidentes das Comissões de Avaliação e Qualidade de cada uma das Unidades Orgânicas, o Gestor da Qualidade, e um representante da Associação de Estudantes do Politécnico de Viseu, a designar por esta.

Dos **Departamentos/Secções** assegurar o cumprimento, de acordo com as competências específicas que lhes estiverem atribuídas, do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, assegurar a recolha de informação pertinente para efeitos de monitorização, promover o sistema de recolha de sugestões e do grau de satisfação e promover a elaboração dos relatórios de Unidade Curricular e de Curso.

Das **Comissões dos Serviços para a Qualidade** acompanhar, na dependência do Conselho para a Avaliação e Qualidade, a implementação e a melhoria dos processos do Sistema nas respetivas áreas de atuação, garantir a aplicação das normas e dos padrões de qualidade definidos superiormente, promover a identificação de ações de melhoria e emitir parecer sobre os relatórios dos serviços.

Dos **Serviços** assegurar o cumprimento, de acordo com as competências específicas que lhes estiverem atribuídas, do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, assegurar a recolha de informação pertinente para efeitos de monitorização e medição, elaborar e rever procedimentos e demais documentação, promover o sistema de recolha de sugestões e do grau de satisfação e elaborar o relatório dos respetivos serviços.

Dos **Estudantes** participar nos processos externos de avaliação, participar nas reuniões dos órgãos de gestão (Conselho Geral, Conselho Académico, Conselho para a Avaliação e Qualidade, Assembleias de Representantes, Conselhos Pedagógicos e Comissões de Avaliação e Qualidade), participar na avaliação das Unidades Curriculares, dos Cursos, dos Docentes e das Unidades Orgânicas de Ensino através da resposta a questionários à satisfação e participar na avaliação dos serviços através da resposta a inquéritos à satisfação.

Das **Entidades/Pessoas Externas** participar nos processos externos de avaliação, participar nas reuniões dos órgãos de direção e de gestão (Conselho Geral, Assembleias de Representantes e Comissões de Avaliação e Qualidade) e participar na avaliação institucional através da resposta a questionários e inquéritos à satisfação.

monitorização e revisão do sistema interno de garantia da qualidade

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade é revisto, anualmente, pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade, com base no documento que identifica o seu estado de desenvolvimento e nos relatórios das atividades nucleares e dos serviços. Este processo inclui também a verificação da adequabilidade da política para a qualidade e respetiva estratégia.

Com base nos resultados apresentados, o Conselho para a Avaliação e Qualidade procede à identificação de instâncias de qualidade deficiente e, quando necessário, à definição de ações de melhoria que considere adequadas e à revisão de metas e de responsabilidades.

Após a revisão anual do Sistema, e a respetiva aprovação do Presidente do Politécnico de Viseu, o Gabinete de Avaliação e Qualidade divulga, através dos canais considerados mais apropriados, todos os resultados obtidos.

OFERTA FORMATIVA, MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS

São competências do **Conselho Geral** eleger o seu Presidente aprovar o seu regimento, aprovar as alterações aos estatutos, organizar o procedimento de eleição e eleger o Presidente do Politécnico de Viseu (nos termos da lei, dos estatutos e do regulamento aplicável), apreciar os atos do Presidente e do Conselho de Gestão, propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição e desempenhar as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.

Sob proposta do Presidente do Politécnico de Viseu, compete ainda ao Conselho Geral aprovar os planos estratégicos e o plano de ação para o quadriênio do mandato, aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial, criar, transformar ou extinguir unidades orgânicas, aprovar os planos e apreciar os relatórios anuais de atividades, aprovar a proposta de orçamento, aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único, fixar as propinas devidas pelos estudantes, propor ou autorizar (conforme disposto na lei) a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito, pronunciar -se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo Presidente e outras previstas nos estatutos da Instituição.

monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

O processo de revisão contínua da oferta formativa é realizado anualmente com base na monitorização do ensino e aprendizagem das Unidades Orgânicas de Ensino.

Este processo tem em conta os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade, as novas necessidades da sociedade, a carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão, a eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes, as expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso; e o ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

O Conselho para a Avaliação e Qualidade define o calendário de revisão periódica de cursos, cabendo ao Presidente de cada Unidade Orgânica de Ensino a nomeação das equipas responsáveis, garantindo que todos os cursos em funcionamento são regularmente revistos. Cada equipa efetua, anualmente, a revisão do curso para a qual foi nomeada e emite o respetivo relatório. De três em três anos, após a elaboração do relatório, a equipa nomeada solicita pareceres a especialistas externos e, após análise dos mesmos, emite o relatório final de revisão.

O Conselho Pedagógico da Unidade Orgânica emite parecer sobre o relatório final de revisão e o Conselho Técnico-Científico decide sobre a sua aprovação. Quando não for aprovado é solicitada a correção do relatório final à equipa de revisão. Após aprovação, o relatório final de revisão é enviado ao Diretor de Curso ou de Departamento que verifica a necessidade de implementar ações de melhoria.

Cabe aos responsáveis e ao Diretor de Curso ou de Departamento a implementação das ações de melhoria. A monitorização da implementação das ações é realizada, em intervalos regulares, pela equipa

OFERTA FORMATIVA, MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS

22 | 78

de revisão. Os dados da revisão regular de cursos são comunicados pelas equipas de revisão à respetiva Comissão de Avaliação e Qualidade.

criação, suspensão ou extinção de cursos

A necessidade de criar, suspender ou extinguir um curso decorre da avaliação, realizada no âmbito de cada Unidade Orgânica do Politécnico de Viseu, da oferta formativa, incluindo necessidades e oportunidades tanto de âmbito regional como de âmbito nacional.

Os processos são iniciados pelas direções de Curso/Departamento e envolvem os Conselhos Pedagógico e Técnico-Científico e a Presidência da respetiva Unidade Orgânica, e são estruturados de acordo com os critérios estabelecidos para organizar, informar e decidir sobre a criação, suspensão ou extinção de cursos.

Estes processos envolvem também o Conselho Académico, a quem cabe emitir parecer após verificação da adequabilidade das propostas apresentadas e da coerência dos objetivos com a estratégia institucional.

A autoridade final para aprovar as propostas de criação, suspensão ou extinção de cursos recai no Presidente do Politécnico de Viseu.

As propostas de novos cursos conferentes de grau são submetidas a acreditação externa, de acordo com os termos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Quando não seja acreditado, é realizado um estudo das causas pela Unidade Orgânica, sendo os resultados comunicados ao Presidente da Instituição.

Caso seja acreditado, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior comunica à Direção Geral do Ensino Superior para obtenção de registo.

As propostas de novos cursos não conferentes de grau são comunicadas à Direção Geral do Ensino Superior para obtenção de registo.

alteração de cursos

A necessidade de alterar um curso decorre da avaliação, realizada no âmbito de cada Unidade Orgânica de Ensino ou no âmbito de avaliação externa, da oferta formativa.

Os processos são iniciados pelas direções de Curso/Departamento e envolvem os Conselhos Pedagógico e Técnico-Científico e a Presidência da respetiva Unidade Orgânica. São estruturados de acordo os critérios estabelecidos para organizar, informar e decidir sobre a criação, suspensão ou extinção de cursos.

A autoridade para aprovar as propostas de alteração de cursos recai no Conselhos Técnico-Científico da respetiva Unidade Orgânica.

Quando a alteração aprovada modifica os objetivos, as designações ou o número de ECTS do curso, e este confere grau, deve ser iniciado o processo de acreditação externa, de acordo com os termos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Caso seja acreditado, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior comunica à Direção Geral do Ensino Superior para obtenção de registo.

OFERTA FORMATIVA, MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS

As alterações de cursos não conferentes de grau são comunicadas à Direção Geral do Ensino Superior para obtenção de registo.

**GARANTIA DA QUALIDADE NAS
ÁREAS NUCLEARES****ensino e aprendizagem**

As Unidades Orgânicas de Ensino do Politécnico de Viseu adotam os procedimentos mais adequados para assegurar que o ensino é ministrado de forma a favorecer o papel ativo dos estudantes no processo de aprendizagem e processos de avaliação consonantes com essa abordagem.

Nesse sentido, a instituição promove um ambiente capaz de:

- Respeitar e atender à diversidade dos estudantes e das suas especificidades permitindo percursos flexíveis de aprendizagem, através do reconhecimento de estatutos especiais que resultam no acompanhamento e no apoio no horário de trabalho do professor e da implementação de sistemas de tutoria para estudantes internacionais e em mobilidade.
- Considerar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as especificidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem adotando metodologias adequadas à especificidade de cada unidade curricular e dos estudantes a quem a mesma se destina. O ajustamento das metodologias de ensino e de aprendizagem é feito com base nos relatórios de unidade curricular e nos relatórios de curso e na monitorização e revisão contínuas da oferta formativa, motivadas internamente e externamente.
- Avaliar e ajustar regularmente métodos de ensino e aprendizagem recolhendo informação através da aplicação de inquéritos junto de estudantes, de docentes, da comunidade, das entidades empregadoras e das instituições parceiras e analisando-a no seio dos respetivos Conselhos Pedagógicos (órgãos onde existe paridade entre estudantes e professores).
- Garantir a formação e atualização constantes do corpo docente e desenvolver projetos de inovação pedagógica, internamente ou em redes nacionais e/ou internacionais, permitindo consolidar a garantia da qualidade da formação.
- Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, simultaneamente, orientação e apoio adequados por parte do professor.
- Favorecer a relação entre atividades de investigação e de ensino, reforçando mecanismos de aprendizagem ativa e o interesse e envolvimento de estudantes, que podem resultar submissões de propostas de comunicação em eventos científicos, quer organizados na instituição quer organizados externamente.
- Promover o respeito mútuo na relação estudante-professor, fomentando a paridade entre estudantes e docentes em diversos grupos de trabalho (como acontece no Conselho Pedagógico), garantindo igual acesso a espaços e recursos (bibliotecas, centros de recursos audiovisuais, centros de informática, reprografias, entre outros) e elaborando horários onde é procurada a melhor solução entre professores e estudantes. A ação do Provedor do Estudante contribui também para a contínua promoção do respeito mútuo na relação estudante-professor.
- Identificar mecanismos para lidar com as reclamações dos estudantes, através dos regulamentos internos, incluindo procedimentos formais de recurso. A ação do Provedor do Estudante promove a resolução de eventuais situações de conflito entre estudantes e docentes não devidamente assegurados por outros mecanismos.
- Desenhar regulamentos de avaliação do desempenho dos estudantes suportados por critérios, normas e procedimentos claros. A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus

resultados atingem os objetivos fixados e os estudantes recebem retorno sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem. Os critérios de avaliação e as classificações são publicados na plataforma usada para disponibilização do dossier pedagógico da unidade curricular. Os docentes promovem a discussão sobre a avaliação realizada, nomeadamente através da possibilidade de consulta de provas após a classificação de acordo com os regulamentos em vigor, disponíveis nas páginas das várias Unidades Orgânicas de Ensino do Politécnico de Viseu. A análise dos resultados do processo de ensino aprendizagem é apresentada nos relatórios de unidade curricular, de curso e da instituição. Sempre que aplicável, e de acordo com as melhores práticas, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador, como acontece regularmente nas provas orais. Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras e preveem várias possibilidades de avaliação: avaliação contínua ou avaliação periódica na época normal, época de recurso, época de melhoria e época especial.

De forma a verificar os resultados das atividades de ensino e aprendizagem e identificar instancias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria foram definidos indicadores e questionários à satisfação e respetivas metas. Os resultados são apresentados anualmente no respetivo relatório.

investigação

O Politécnico de Viseu investe em áreas de investigação que se afiguram potenciais para a instituição tendo em consideração o alinhamento requerido no âmbito da Estratégia Nacional de Investigação e Inovação e ainda o tecido industrial e as empresas da região, as associações de desenvolvimento local, incubadoras de base científica e tecnológica locais e organismos cujo foco é o desenvolvimento do território Viseu Dão Lafões.

Implementa as condições necessárias com base em abordagens inter e transdisciplinares, na consciencialização intercultural e em redes nacionais e internacionais, suportadas em parcerias de cooperação.

O Politécnico de Viseu é o Pólo de Gestão Principal das Unidades Orgânicas de Investigação “Centro de Estudos em Educação e Inovação” e “Centro de Investigação em Serviços Digitais” e é também Pólo de Gestão das Unidades Orgânicas de Investigação “Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem” e “Centro de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade”.

Através das suas Unidades Orgânicas de Investigação, o Politécnico de Viseu:

- apoia a organização de eventos técnicos, científicos e artísticos e cria condições para a publicação de trabalhos de índole técnica e científica e para a sua ampla difusão, de forma a valorizar o conhecimento criado e a facilitar a intervenção na sociedade.
- promove o uso eficiente dos sistemas de informação, comunicação e desenvolvimento, dando resposta à rápida mudança no grau de conhecimento a nível mundial. A implementação e uso de uma grande variedade de ferramentas de investigação ajuda o Politécnico de Viseu a funcionar de forma mais eficiente, sendo, por isso, importante prever medidas adequadas para favorecer a criatividade, o desenvolvimento de competências e a ousadia para prosseguir as metas definidas.
- assegura a dinâmica de envolvimento e cooperação entre os grupos e o seu equilíbrio através dos Coordenadores das Unidades Orgânicas de Investigação (em colaboração com Coordenadores de Grupo e respetivas Comissões Científicas) que asseguram a implementação dos mecanismos de garantia da qualidade e excelência, o equilíbrio e a consistência da produtividade.

As Unidades Orgânicas de Investigação dispõem de espaço próprio para o desenvolvimento da sua atividade intramuros. Têm acesso a bases de dados internacionais e a diversificadas infraestruturas para as componentes experimentais. Estas infraestruturas de base e equipamentos, situadas nas diversas Unidades Orgânicas de Ensino, significam um forte investimento da Instituição, permitindo que os grupos desenvolvam investigação experimental, orientada e aplicada.

A produção científica é atualizada através de base de dados e do Repositório Científico do Politécnico de Viseu.

É também sob a alçada das Unidades Orgânicas de Investigação que se encontra a Revista Millenium, revista indexada a várias bases de dados internacionais.

De forma a verificar os resultados das atividades de investigação e desenvolvimento e identificar instâncias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria foram definidos indicadores e respetivas metas. Os resultados são apresentados anualmente no respetivo relatório.

colaboração interinstitucional e com a comunidade

O Politécnico de Viseu consolida-se como um pólo de coesão e de promoção do desenvolvimento regional, estando envolvido em diversas iniciativas de natureza científica, técnica, social, cultural, desportiva e lúdica.

A ligação do Politécnico de Viseu à comunidade constitui-se como um elemento chave da sua estratégia, podendo esta ligação ser estabelecida diretamente pela Instituição ou através da Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu, unidade de interface do Politécnico de Viseu.

A Instituição desenvolve um conjunto de atividades que vão desde a realização de formação em contexto de trabalho, de estágios e de projetos em empresas e noutras organizações, a investigação aplicada em parceria com empresas e a realização de projetos de intervenção social em colaboração com autarquias e instituições de solidariedade social, às iniciativas culturais e desportivas, das quais se destacam o Teatro da Academia, as tunas e a participação na Federação Académica do Desporto Universitário em várias modalidades.

Privilegia atividades que conduzem a uma forte e estreita interação com o meio envolvente, seja ele de cariz empresarial, institucional, associativo ou particular. Para tal:

- estabelece um elevado número de protocolos, parcerias, relações institucionais, nomeadamente autarquias locais, instituições públicas e particulares de solidariedade social, unidades de saúde, escolas, empresas, com os quais o Politécnico de Viseu pretende contribuir para o desenvolvimento da região onde se encontra enquadrado. Estes protocolos podem ser, entre outros, genéricos de colaboração diversa, de estágio, de formação, de apoio científico ou de investigação.
- presta serviços especializados à comunidade, que podem ter a forma de projetos, estudos e trabalhos de consultoria e afins, trabalhos de laboratório, tais como análises e ensaios, trabalhos de investigação e de desenvolvimento e atividades de formação.
- promove a venda da produção agrícola e pecuária da Escola Superior Agrária de Viseu às comunidades interna e externa ao Politécnico de Viseu.
- dinamiza e apoia a realização de eventos de cariz científico, técnico, social, cultural, desportivo e lúdico e dinamiza ações de formação e cursos breves.
- presta apoio e informação aos estudantes do ensino secundário nas suas candidaturas ao ensino superior através do Gabinete de Acesso ao Ensino Superior.

- presta informação para a inserção na vida ativa dos diplomados através da divulgação de ofertas profissionais na página institucional dos Serviços de Inserção na Vida Ativa e da página facebook destes serviços.
- permite a fruição de infraestruturas e de equipamentos às comunidades interna e externa ao Politécnico de Viseu através da cedência de espaços e de equipamentos.
- divulga regularmente as atividades e a Instituição, através de diversos meios entre os quais, a página institucional, a revista politécnica, a página facebook do Politécnico de Viseu e também através da participação em diversos eventos de orientação vocacional, organizados por escolas e outras entidades públicas ou privadas. A divulgação é da responsabilidade dos Serviços de Comunicação Cultura e Documentação.

De forma a verificar os resultados das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade e identificar instâncias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria foram definidos indicadores e inquéritos à satisfação e respetivas metas. Os resultados são apresentados anualmente no respetivo relatório.

internacionalização

O Politécnico de Viseu estabelece como objetivos fundamentais da sua política de internacionalização o reforço da cooperação, do intercâmbio e da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes.

Para tal:

- integra um consórcio de oito politécnicos, no âmbito do programa Erasmus+, que permite o acesso a um maior financiamento, organiza semestres internacionais, lecionados em inglês, de forma a atrair mais estudantes estrangeiros e aposta no recrutamento de estudantes internacionais, através da divulgação institucional em feiras internacionais (tanto no âmbito do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos como por iniciativa própria).
- estabelece contacto com instituições congéneres, dentro e fora do espaço europeu, permitindo o aumento dos acordos de cooperação, das oportunidades de mobilidade/intercâmbio e dos projetos candidatos a apoio financeiro.
- promove a sua visibilidade internacional e melhora a sua capacidade de atração de estudantes internacionais através do reforço da participação em feiras de divulgação internacionais e das parcerias estratégicas que visam a mobilidade de estudantes e incentiva a criação de cursos conferentes de grau, de dupla titulação, em parceria com outras instituições estrangeiras do espaço da lusofonia.

De forma a verificar os resultados das atividades de internacionalização e identificar instâncias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria foram definidos indicadores e inquéritos à satisfação e respetivas metas. Os resultados são apresentados anualmente no respetivo relatório.

RECURSOS HUMANOS |

A instituição adota e aplica processos claros, transparentes e justos de recrutamento do seu pessoal.

O recrutamento de pessoal docente por tempo indeterminado obedece ao estatuto da carreira do pessoal docente do ensino superior politécnico e ao regulamento de recrutamento e contratação por tempo indeterminado do pessoal docente do Politécnico de Viseu. O recrutamento é feito por concurso documental, aberto para uma área ou áreas disciplinares, com base em proposta do Conselho Técnico-Científico da Unidade Orgânica respetiva; o processo de admissão e seleção é assegurado por um júri, designado pelo Presidente do Politécnico de Viseu, constituído, maioritariamente, por individualidades externas. O procedimento de concurso assegura a publicitação da abertura (diário da república, bolsa de emprego público, páginas da internet do Instituto e da Fundação para a Ciência e Tecnologia), dos critérios e dos resultados finais. A instituição possui um regulamento para a contratação de pessoal docente convidado, que define níveis de qualificação exigidos e procedimentos assentes em critérios previamente definidos e propostas e relatórios fundamentados.

O recrutamento de pessoal não docente por tempo indeterminado e a termo resolutivo certo é feito por concurso, na observância da legislação aplicável. O recrutamento assenta na justificação da necessidade para os serviços e no respetivo enquadramento no mapa de pessoal.

Os procedimentos internos para a contratação estão definidos, com vista à tomada de decisão em tempo útil.

No que respeita à avaliação do desempenho do pessoal docente, a instituição dispõe de um Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente elaborado de acordo com o Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico, no qual são definidos os procedimentos e critérios. A avaliação tem caráter regular e realiza-se de três em três anos, salvaguardando casos específicos, nomeadamente dos docentes convidados. De forma global, o processo de avaliação docente, suportado por uma plataforma informática, compreende as seguintes fases: contratualização do perfil de desempenho no início de cada período de avaliação; autoavaliação/relatório de atividades após o final do período de avaliação; verificação da autoavaliação pelo relator, previamente nomeado pelo Conselho Técnico-Científico; aprovação da lista de classificação provisória pelo Conselho Técnico-Científico; audiência prévia; aprovação da lista de classificação final pelo Conselho Técnico-Científico; homologação da classificação final pelo Presidente do Politécnico de Viseu; reclamação. A primeira fase visa estimular os docentes a planearem as atividades que contribuam para a sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

A avaliação de pessoal não docente é realizada com procedimentos definidos no sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho e assenta na contratualização de objetivos e competências (técnicos superiores e coordenadores técnicos) ou de competências (assistentes técnicos e assistentes operacionais), para um ciclo avaliativo de dois anos. A harmonização das avaliações em função da diferenciação dos desempenhos é realizada em Secções Autónomas (Serviços Centrais/Serviços de Ação Social e Unidades Orgânicas). As menções de excelente ou de inadequado são validadas pelo Conselho Coordenador de Avaliação. As avaliações são homologadas pelo Presidente do Politécnico de Viseu. Da homologação cabe reclamação.

A formação do pessoal não docente do Politécnico de Viseu assenta na recolha de elementos com vista à elaboração do plano de formação, é evidenciada através de documentos de gestão e as necessidades são identificadas ao nível da avaliação de desempenho dos trabalhadores. Está definida uma metodologia para avaliação da ação de formação e da sua eficácia no posto de trabalho, ao nível das competências e da organização, que permite inferir sobre a utilidade da respetiva formação.

O Politécnico de Viseu apoia a formação contínua do pessoal docente e não docente nas mais diversificadas áreas de atuação.

De forma a verificar os resultados das atividades dos Serviços de Recursos Humanos e identificar instâncias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria foram definidos indicadores e inquéritos à satisfação e respetivas metas. Os resultados são apresentados anualmente no respetivo relatório.

**RECURSOS MATERIAIS E
SERVIÇOS**

O Politécnico de Viseu disponibiliza uma variedade de recursos e serviços de apoio à aprendizagem: físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, não descurando a segurança, o meio ambiente e as necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência), administrativos e de tutoria, supervisão e aconselhamento.

Os serviços encontram-se descritos nos estatutos da instituição e das suas unidades orgânicas e, entre outras atividades, são responsáveis por

- emitir pareceres sobre as mais diversas matérias;
- responder a exposições, reclamações e pedidos de esclarecimento, independentemente do modo de formulação;
- dar resposta administrativa às necessidades académicas dos estudantes;
- disponibilizar materiais de apoio às atividades letivas;
- disponibilizar, para além de suporte financeiro, de um conjunto de serviços e equipamentos para os estudantes bolseiros deslocados (tais como alojamento);
- disponibilizar serviços de medicina geral e familiar, serviços de psicologia, serviços de alimentação; e dar apoio à prática desportiva em vários equipamentos (tais como: campos polidesportivos, campo relvado e polidesportivo coberto);
- fornecer acesso a recursos TIC bem como garantir a sua manutenção;
- disponibilizar serviços de reprografia;
- gerir os processos relacionados com os estudantes internacionais, com a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes e de projetos de ídole internacional;
- apoiar os diplomados através da divulgação de oportunidades de emprego e da oferta de ações de formação para a inserção na vida ativa;
- gerir a imagem e divulgar a instituição;
- prestar informação e apoio no acesso ao ensino superior;
- tramitar os processos de aquisição de bens e serviços;
- fazer cumprir as orientações de gestão dos recursos humanos;
- fazer cumprir as orientações de gestão financeira

e apoiar os migrantes.

Diversas atividades de tutoria são desenvolvidas nas Unidades Orgânicas de Ensino, tais como: acolhimento e inclusão dos novos estudantes, apoio à resolução de problemas dos estudantes ao longo do seu percurso, promoção da aproximação entre estudantes e docentes ou identificação e colmatação de lacunas de relacionamento social ou académico dos novos estudantes.

O Politécnico de Viseu possui diversas instalações, dotadas de infraestruturas adequadas às atividades desenvolvidas de ensino e de investigação.

A operacionalidade e manutenção de equipamentos e infraestruturas técnicas do Politécnico de Viseu são asseguradas pelos respetivos serviços que dispõem de um manual de manutenção e de procedimentos técnicos definidos. Toda a atividade de manutenção, assente numa plataforma informática de gestão dos serviços, é registada, monitorizada e controlada. É dada resposta às

solicitações, garantindo a conservação, reabilitação e manutenção de instalações e equipamentos. A informação pode ser consultada online, sendo possível, em tempo real, monitorizar o desempenho operacional e os níveis de concretização das intervenções técnicas programadas.

As atividades dos serviços são planeadas pelos respetivos dirigentes, em coerência com o plano estratégico da instituição e de acordo com o plano anual de atividades.

Estão constituídas diversas Comissões dos Serviços para a Qualidade, às quais compete contribuir para a implementação plena do Sistema Interno de Garantia da Qualidade nas respetivas áreas de atuação.

De forma a verificar os resultados das atividades dos diversos serviços e identificar instancias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria foram definidos indicadores e inquéritos à satisfação e respetivas metas. Os resultados são apresentados anualmente nos respetivos relatórios.

GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O Politécnico de Viseu possui um sistema de informação de suporte às diferentes atividades e áreas de atuação. O sistema é sustentado por diversas plataformas eletrónicas que possibilitam a recolha e o tratamento de dados (como, por exemplo, indicadores-chave de desempenho¹¹) para dotar a instituição de informação que permita responder com rigor às necessidades internas e externas de informação, mas não se esgota na base informática, sendo, igualmente, recolhida informação não informatizada em alguns serviços e em determinadas atividades de interação com o exterior.

O sistema de informação tem disponíveis várias plataformas/sistemas para recolha e consulta de dados, das quais se destacam:

- *moodle*, para suporte à atividade letiva, permite a disponibilização de todos os recursos de aprendizagem afetos aos cursos.
- *plataforma sigq*, para a aplicação e recolha de informação dos questionários à satisfação dos estudantes com a unidade curricular, com o trabalho final de curso/estágio e com a escola e com o curso.
- *limesurvey*, para aplicação de questionários à satisfação aos diplomados e às entidades empregadoras.
- *sistema de estatísticas*, contém um conjunto de estatísticas académicas para responder a diversas necessidades, nomeadamente caracterização dos estudantes, taxas de progressão, de sucesso e de abandono, escalonamento de datas de exames, gestão de dívidas, atribuição de projetos e estágios, gestão de inscrições letivas, consulta dos dados oficiais do registo de alunos inscritos e diplomados do ensino superior da Direção-Geral do Ensino Superior.
- *sistema de gestão de dados curriculares*, para a gestão de programas, fichas e relatórios de unidade curricular.
- *sistema de gestão dos dados pessoais e académicos do pessoal docente*.
- *siges*, sistema administrativo de gestão académica, nomeadamente de inscrições (letivas, exames, notas), conta corrente e pagamento de propinas e emolumentos e distribuição de serviço docente.
- *netpa*, para inscrições e matrículas online, inscrição em exames, lançamento de notas e disponibilização de referências multibanco para pagamento de propinas e de emolumentos.
- *css backoffice*, sistema administrativo de gestão do processo de candidaturas e colocações, nomeadamente, regimes, documentos, cursos e emolumentos. Efetua também o registo de candidaturas presenciais e o fluxo das candidaturas virtuais.
- *cssnet*, plataforma de candidaturas virtuais integrada com o *css backoffice*;
- *intranet*, plataforma com informação atualizada e classificada de documentos e diretivas institucionais.

O Politécnico de Viseu possui ainda outros sistemas/plataformas de suporte a atividades operacionais. A título de exemplo consideram-se a plataforma de avaliação do desempenho docente (*adocs*), bolsa de emprego, bolsa de recrutamento de docentes, programa de gestão integrada de bibliotecas (*koha*), ocupação de laboratórios e salas (*geslabs*), software de gestão *e-publica*.

¹¹ ver anexo I - indicadores

A instituição garante, regularmente, a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz de todas as atividades.

Os resultados de todas as atividades são apresentados, anualmente, nos respetivos relatórios, permitindo identificar instâncias de qualidade deficiente e respetivas oportunidades de melhoria.

INFORMAÇÃO PÚBLICA |

Através da página institucional, o Politécnico de Viseu presta informação regular aos seus diversos públicos. Nesta página¹² podem ser consultados:

- documentos de gestão, tais como plano estratégico, balanço social, plano e relatório de atividades¹³;
- estatutos e regulamentos em vigor em toda a instituição, entre outros, aqueles que cobrem todas as fases da vida do estudante na instituição (admissão, a progressão, reconhecimento e certificação), regime de reingresso e mudança de par instituição/curso, bolsas de investigação científica, provedor do estudante e organização e disciplina do trabalho¹⁴;
- oferta formativa, incluindo relatórios de curso, relatórios de autoavaliação dos cursos, relatórios das comissões de avaliação externa dos cursos e dados sobre a respetiva acreditação¹⁵;
- políticas de acesso e orientação dos estudantes¹⁶;
- oportunidades de mobilidade¹⁷;
- serviços de ação social escolar¹⁸;
- resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas¹⁹;
- mecanismos para lidar com reclamações e sugestões²⁰;
- política da qualidade, revisão do sistema interno de garantia da qualidade, relatórios de autoavaliação do sistema interno de garantia da qualidade e da instituição, relatórios das comissões de avaliação externa dos processos de auditoria ao sistema interno de garantia da qualidade e de avaliação institucional e dados sobre a certificação do sistema interno de garantia da qualidade e sobre a acreditação institucional²¹.

Através das páginas das Unidades Orgânicas de Ensino²² é também prestada informação regular relativa:

- a objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- à qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- à planificação dos cursos;
- a metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- à oferta formativa, incluindo relatórios de curso, relatórios de autoavaliação dos cursos e dados sobre a respetiva acreditação;
- a direitos e deveres dos estudantes;

¹² <http://www.ipv.pt/>

¹³ http://www.ipv.pt/info_pg.htm

¹⁴ <http://www.ipv.pt/leis.htm>

¹⁵ <http://events.ipv.pt/sigq/avaliacao-externa/>

¹⁶ <http://www.ipv.pt/gaes/>

¹⁷ <http://www.ipv.pt/ri/>

¹⁸ <http://www.ipv.pt/sas/>

¹⁹ <http://events.ipv.pt/sigq/>, <http://events.ipv.pt/sigq/avaliacao-externa/>

²⁰ <http://www.ipv.pt/sr.htm>, http://www.ipv.pt/provd_estudante.htm

²¹ <http://events.ipv.pt/sigq/>

²² <http://www.esav.ipv.pt/>, <http://www.estgl.ipv.pt/estgv/>, www.esav.ipv.pt/, www.estgl.ipv.pt/ e www.essv.ipv.pt/

- a mecanismos para lidar com reclamações e sugestões²³;
- ao acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- a resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas.

Através das páginas das Unidades Orgânicas de Investigação é ainda prestada informação:

- sobre as diversas Unidades Orgânicas de Investigação²⁴;
- sobre projetos de investigação em curso²⁵.

²³ www.ipv.pt/sr.htm, www.ipv.pt/provd_estudante.htm

²⁴ <http://www.ipv.pt/ci/>

²⁵ <http://www.ipv.pt/proinv.htm>

AVALIAÇÃO EXTERNA |

O Politécnico de Viseu submete regularmente o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Politécnico de Viseu ao processo de certificação externa pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

O processo de auditoria externa ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Politécnico de Viseu envolve toda a comunidade académica:

- órgãos de governo: Presidente do Politécnico de Viseu, Presidentes das Unidades Orgânicas, Conselhos Académico, para a Avaliação e Qualidade e Geral;
- docentes, incluindo aqueles que integram os Conselhos Académico, para a Avaliação e Qualidade e Geral;
- estudantes, que integram os Conselhos Académico, para a Avaliação e Qualidade e Geral;
- não docentes, através da participação dos vários responsáveis pelos serviços e gabinetes da instituição e da participação do Gestor da Qualidade no Conselho para a Avaliação e Qualidade.
- e a comunidade externa, através da participação das personalidades externas que integram o Conselho Geral da instituição.

A elaboração do relatório de autoavaliação institucional incluiu cinco etapas principais:

- a primeira envolve órgãos de governo, docentes e não docentes, consiste na recolha da informação necessária. Consiste na consulta de documentos de gestão e na recolha de dados específicos dos diversos serviços e áreas.
- a segunda é realizada por uma equipa multidisciplinar, constituída por docentes e não docentes, a quem compete verificar a informação disponível, construir textos e preencher as tabelas constantes no documento de referência – guião para elaboração do relatório de autoavaliação institucional. Sempre que necessário, esta equipa solicita ou recolhe informação adicional.
- na terceira, a equipa multidisciplinar apresenta o documento ao Presidente do Politécnico de Viseu que solicita pareceres dos Conselhos para a Avaliação e Qualidade e Académico.
- na quarta etapa, o relatório de autoavaliação, juntamente com os pareceres Conselho para a Avaliação e Qualidade e do Conselho Académico, é apresentado, pelo Presidente do Politécnico de Viseu, ao Conselho Geral, para avaliação, introdução de melhorias entendidas como necessárias e aprovação.
- na quinta e última etapa, o relatório de autoavaliação institucional é submetido, pelo Presidente do Politécnico de Viseu, à Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

O relatório de autoavaliação, o relatório da Comissão de Avaliação Externa da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e o resultado do processo são divulgados através da página do Politécnico de Viseu²⁶.

²⁶ www.ipv.pt/sigq.htm

ANEXOS

Anexo I
indicadores de desempenho

indicadores de desempenho

| ENSINO E APRENDIZAGEM GLOBAL responsabilidade comissões de avaliação e qualidade das escolas | | | |
|--|--|---|---|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0001 | taxa de criação de cursos | cursos criados/cursos em funcionamento*100 | 2 cursos |
| I.0002 | taxa de suspensão de cursos | cursos suspensos/cursos em funcionamento*100 | 0 cursos |
| I.0003 | taxa de extinção de cursos | cursos extintos/cursos em funcionamento*100 | 0 cursos |
| I.0004 | taxa de alteração de cursos | cursos alterados/cursos em funcionamento*100 | de acordo com orientações internas/externas |
| I.0005 | taxa de cursos acreditados sem condições | cursos acreditados sem condições/cursos acreditados*100 | ≥ 90.00% |
| I.0006 | taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares | respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares/estudantes inscritos em todas as unidades curriculares*100 | ≥ 20.00% |
| I.0007 | média do grau de satisfação com a natureza da unidade curricular | média obtida nos campos do questionário relativos à natureza da unidade curricular (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0008 | média do grau de satisfação com a implementação da unidade curricular | média obtida nos campos do questionário relativos à implementação da unidade curricular (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0009 | média do grau de satisfação com a autoavaliação da unidade curricular | média obtida nos campos do questionário relativos à autoavaliação da unidade curricular (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0010 | taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto | respostas questionário satisfação estudantes com o estágio, dissertação ou projeto/estudantes inscritos em estágio, dissertação ou projeto*100 | ≥ 20.00% |
| I.0011 | média do grau de satisfação com a natureza do estágio, dissertação ou projeto | média obtida nos campos do questionário relativos à natureza do estágio, dissertação ou projeto (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0012 | média do grau de satisfação com os aspetos científico-pedagógicos e organizacionais do estágio, dissertação ou projeto | média obtida nos campos do questionário relativos aos aspetos científico-pedagógicos e organizacionais do estágio, dissertação ou projeto (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0013 | média do grau de satisfação com a avaliação e promoção do sucesso do estágio, dissertação ou projeto | média obtida nos campos do questionário relativos à avaliação e promoção do sucesso do estágio, dissertação ou projeto (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0014 | média do grau de satisfação com a autoavaliação do estudante relativamente ao estágio, dissertação ou projeto | média obtida nos campos do questionário relativos à autoavaliação do estudante relativamente ao estágio, dissertação ou projeto (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0015 | média do grau de satisfação com as relações interpessoais relativamente ao estágio, dissertação ou projeto | média obtida nos campos do questionário relativos às relações interpessoais relativamente ao estágio, dissertação ou projeto (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0016 | taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola | respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com escola e curso/estudantes inscritos nas escolas*100 | ≥ 20.00% |
| I.0017 | média do grau de satisfação com os cursos – percepção global | média obtida nos campos do questionário relativos ao curso – percepção global (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0018 | média do grau de satisfação com o ambiente da escola | média obtida nos campos do questionário relativos ao ambiente da escola (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0019 | média do grau de satisfação com a escola – percepção global | média obtida nos campos do questionário relativos à escola – percepção global (plataforma sigq) | ≥ 3.00 |
| I.0020 | taxa de resposta ao questionário à satisfação das entidades empregadoras | respostas ao questionário à satisfação das entidades empregadoras/entidades empregadoras a quem foi solicitada resposta*100 | ≥ 20.00% |
| I.0021 | taxa de resposta ao questionário à satisfação dos diplomados | respostas ao questionário à satisfação dos diplomados/diplomados a quem foi solicitada resposta*100 | ≥ 20.00% |
| I.0022 | taxa de diplomados a exercer atividade profissional | número de diplomados a exercer atividade profissional/número de diplomados a quem foi solicitada resposta*100 | ↗ |
| I.0023 | taxa de diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade relacionado com o curso | número de diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade relacionado com o curso número de diplomados a quem foi solicitada resposta*100 | ↗ |
| I.0024 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de unidade curricular | relatórios de unidade curricular elaborados dentro do prazo/número de unidades curriculares*100 | 100,00% |
| I.0025 | taxa de cumprimento do prazo para validação dos relatórios de unidade curricular | relatórios de unidade curricular validados dentro do prazo/relatórios de unidade curricular elaborados dentro do prazo*100 | 100,00% |
| I.0026 | taxa de cumprimento do prazo para revisão dos cursos | cursos revistos dentro do prazo/cursos em funcionamento*100 | 100,00% |

Anexo I
indicadores de desempenho

| ENSINO E APRENDIZAGEM GLOBAL responsabilidade comissões de avaliação e qualidade das escolas | | | |
|---|---|---|----------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0027 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de curso | relatórios de curso elaborados dentro do prazo/número de cursos*100 | 100,00% |
| I.0028 | taxa de cumprimento do prazo para emissão de parecer sobre os relatórios de curso | pareceres sobre os relatórios de curso emitidos dentro do prazo/relatórios de curso elaborados dentro do prazo*100 | 100,00% |
| I.0029 | taxa de cumprimento do prazo para aprovação dos relatórios de curso | relatórios de curso aprovados dentro do prazo/relatórios de curso elaborados dentro do prazo*100 | 100,00% |
| I.0030 | número total de estudantes | número total de estudantes | ↗ |
| I.0031 | percentagem de estudantes do género feminino | número de estudantes do género feminino/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0032 | percentagem de estudantes do género masculino | número de estudantes do género masculino/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0033 | percentagem de estudantes com idade < 20 anos | número de estudantes com idade inferior a 20 anos/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0034 | percentagem de estudantes com idade ≥ 20 e < 24 anos | número de estudantes com idade superior ou igual a 20 e inferior a 24 anos/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0035 | percentagem de estudantes com idade ≥ 24 e < 28 anos | número de estudantes com idade superior ou igual a 24 e inferior a 28 anos/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0036 | percentagem de estudantes com idade ≥ 28 anos | número de estudantes com idade superior ou igual a 28 anos/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0037 | percentagem de estudantes inscritos no 1º ano curricular | estudantes inscritos no 1º ano curricular/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0038 | percentagem de estudantes inscritos no 2º ano curricular | estudantes inscritos no 2º ano curricular/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0039 | percentagem de estudantes inscritos no 3º ano curricular | estudantes inscritos no 3º ano curricular/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0040 | percentagem de estudantes inscritos no 4º ano curricular | estudantes inscritos no 4º ano curricular/número total de estudantes*100 | n/a |
| I.0041 | número de vagas | número de vagas | n/a |
| I.0042 | número de candidatos | número de candidatos | n/a |
| I.0043 | número de colocados | número de colocados | n/a |
| I.0044 | número de estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez | número de estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez | n/a |
| I.0045 | nota mínima de entrada | nota mínima de entrada (CNA) | n/a |
| I.0046 | nota média de entrada | nota média de entrada (CNA) | n/a |
| I.0047 | número de diplomados | número de diplomados | n/a |
| I.0048 | número total de docentes | número total de docentes | n/a |
| I.0049 | número de docentes doutorados em tempo integral | número de docentes doutorados em tempo integral | n/a |
| I.0050 | número de docentes ETI | número total de docentes ETI | n/a |
| I.0051 | percentagem de docentes em tempo integral | número de docentes em tempo integral ETI/número total de docentes ETI*100 | n/a |
| I.0052 | percentagem de docentes doutorados em tempo integral | número de docentes em tempo integral ETI/número total de docentes ETI*100 | ≥ 15.00% |
| I.0053 | percentagem de docentes professores de carreira | número de docentes professores de carreira/número total de docentes ETI*100 | ≥ 70.00% |
| I.0054 | percentagem de docentes em tempo integral por um período superior a três anos | número de docentes em tempo integral por um período superior a três anos ETI/número total de docentes ETI*100 | ↗ |
| I.0055 | percentagem de docentes com grau de doutor | número de docentes com grau de doutor ETI/número total de docentes ETI*100 | ≥ 15.00% |
| I.0056 | percentagem de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional | número de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional ETI/número total de docentes ETI*100 | ≥ 35.00% |
| I.0057 | percentagem de docentes inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano | número de docentes inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano ETI/número total de docentes ETI*100 | n/a |
| I.0058 | docentes doutores e especialistas ETI por cada 30 estudantes | (número de docentes doutorados ETI + número de docentes especialistas ETI)*30/número de estudantes | ≥ 1.00 |
| I.0059 | rácio estudantes/docentes ETI | número de estudantes/número total de docentes ETI | n/a |
| I.0060 | índice de envelhecimento do pessoal docente | número de docentes com idade superior ou igual a 50 anos/número de docentes com idade inferior a 40 anos | ≤ 1.00 |
| I.0061 | percentagem de não docentes com curso superior | número de não docentes com curso superior/número total de não docentes*100 | ↗ |
| I.0062 | percentagem de não docentes com ensino secundário | número de não docentes com ensino secundário/número total de não docentes*100 | ↘ |
| I.0063 | percentagem de não docentes com outro nível de ensino | número de não docentes com outro nível de ensino/número total de não docentes*100 | ↘ |
| I.0064 | percentagem de não docentes com categoria de administrador | número de não docentes com categoria de administrador/número total de não docentes*100 | n/a |

Anexo I
indicadores de desempenho

| ENSINO E APRENDIZAGEM GLOBAL responsabilidade comissões de avaliação e qualidade das escolas | | | |
|--|---|--|--------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0065 | percentagem de não docentes com categoria de diretor de serviços/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0066 | percentagem de não docentes com categoria de técnico superior/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0067 | percentagem de não docentes com categoria de especialista de informática/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0068 | percentagem de não docentes com categoria de técnico de informática/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0069 | percentagem de não docentes com categoria de coordenador técnico/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0070 | percentagem de não docentes com categoria de assistente técnico/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0071 | percentagem de não docentes com categoria de assistente operacional/número total de não docentes*100 | n/a | |
| I.0072 | índice de envelhecimento do pessoal não docente | número de não docentes com idade superior ou igual a 50 anos/número de não docentes com idade inferior a 40 anos | ≤ 1.00 |
| I.0073 | média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo em relação ao número de inscritos | número de estudantes aprovados às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo/número de estudantes inscritos nas unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo*100 | ↗ |
| I.0074 | média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo em relação ao número de avaliados | número de estudantes aprovados às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo/número de estudantes avaliados nas unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo*100 | ↗ |
| I.0075 | média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo em relação ao número de inscritos | número de estudantes aprovados às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo/número de estudantes inscritos nas unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo*100 | ↗ |
| I.0076 | média de aprovação às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo em relação ao número de avaliados | número de estudantes aprovados às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo/número de estudantes avaliados nas unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo*100 | ↗ |
| I.0077 | média de aprovação às unidades curriculares nos CTESP em relação ao número de inscritos | número de estudantes aprovados às unidades curriculares nos CTESP/número de estudantes inscritos nas unidades curriculares nos CTESP*100 | ↗ |
| I.0078 | média de aprovação às unidades curriculares nos CTESP em relação ao número de avaliados | número de estudantes aprovados às unidades curriculares nos CTESP/número de estudantes avaliados nas unidades curriculares nos CTESP*100 | ↗ |
| I.0079 | razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nos cursos do 1º ciclo | estudantes avaliados às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo/estudantes não avaliados às unidades curriculares nos cursos do 1º ciclo | ↗ |
| I.0080 | razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nos cursos do 2º ciclo | estudantes avaliados às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo/estudantes não avaliados às unidades curriculares nos cursos do 2º ciclo | ↗ |
| I.0081 | razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nos CTESP | estudantes avaliados às unidades curriculares nos CTESP/estudantes não avaliados às unidades curriculares nos CTESP | ↗ |
| I.0082 | percentagem de unidades curriculares dos cursos 1º ciclo com taxa de aprovação ≤ 30.00% | número de unidades curriculares dos cursos 1º ciclo com taxa de aprovação ≤ 30.00%/número de unidades curriculares dos cursos 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0083 | percentagem de unidades curriculares dos cursos 2º ciclo com taxa de aprovação ≤ 30.00% | número de unidades curriculares dos cursos 2º ciclo com taxa de aprovação ≤ 30.00%/número de unidades curriculares dos cursos 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0084 | percentagem de unidades curriculares de CTESP com taxa de aprovação ≤ 30.00% | número de unidades curriculares dos CTESP com taxa de aprovação ≤ 30.00%/número de unidades curriculares dos cursos 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0085 | taxa de abandono no PV | número de inscrições anuladas no PV/número total de estudantes inscritos no PV*100 | ↘ |
| I.0086 | taxa de abandono nos CTESP | número de inscrições de estudantes de CTESP anuladas/número total de estudantes inscritos em CTESP*100 | ↘ |
| I.0087 | taxa de abandono no 1º ano dos CTESP | número de inscrições de estudantes do 1º ano de CTESP anuladas/número de estudantes inscritos no 1º ano de CTESP*100 | ↘ |
| I.0088 | taxa de abandono no 2º ano dos CTESP | número de inscrições de estudantes do 2º ano de CTESP anuladas/número de estudantes inscritos no 2º ano de CTESP*100 | ↘ |
| I.0089 | taxa de abandono no 1º ciclo | número de inscrições de estudantes de 1º ciclo anuladas/número total de estudantes inscritos em 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0090 | taxa de abandono no 1º ano do 1º ciclo | número de inscrições de estudantes do 1º ano de 1º ciclo anuladas/número de estudantes inscritos no 1º ano de 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0091 | taxa de abandono no 2º ano do 1º ciclo | número de inscrições de estudantes do 2º ano de 1º ciclo anuladas/número de estudantes inscritos no 2º ano de 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0092 | taxa de abandono no 3º ano do 1º ciclo | número de inscrições de estudantes do 3º ano de 1º ciclo anuladas/número de estudantes inscritos no 3º ano de 1º ciclo*100 | ↘ |
| I.0093 | taxa de abandono no 4º ano do 1º ciclo | número de inscrições de estudantes do 4º ano de 1º ciclo anuladas/número de estudantes inscritos no 4º ano de 1º ciclo*100 | ↘ |

Anexo I
indicadores de desempenho

ENSINO E APRENDIZAGEM GLOBAL | responsabilidade comissões de avaliação e qualidade das escolas

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|---|---|--------------------------------|
| I.0094 taxa de abandono no 2º ciclo | número de inscrições de estudantes de 2º ciclo anuladas/número total de estudantes inscritos em 2º ciclo*100 | ↘ |
| I.0095 taxa de abandono no 1º ano do 2º ciclo | número de inscrições de estudantes do 1º ano de 2º ciclo anuladas/número de estudantes inscritos no 1º ano de 2º ciclo*100 | ↘ |
| I.0096 taxa de abandono no 2º ano do 2º ciclo | número de inscrições de estudantes do 2º ano de 2º ciclo anuladas/número de estudantes inscritos no 2º ano de 2º ciclo*100 | ↘ |
| I.0097 percentagem de inscrições anuladas devido a mudança para curso da mesma unidade orgânica da instituição de ensino superior | número de inscrições anuladas devido a mudança para curso da mesma unidade orgânica da instituição de ensino superior/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0098 percentagem de inscrições anuladas devido a mudança para curso de outra unidade orgânica da mesma instituição de ensino superior | número de inscrições anuladas devido a mudança para curso de outra unidade orgânica da mesma instituição de ensino superior/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0099 percentagem de inscrições anuladas devido a mudança para curso de outra instituição de ensino superior | número de inscrições anuladas devido a mudança para curso de outra instituição de ensino superior/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0100 percentagem de inscrições anuladas devido à não identificação com o curso | número de inscrições anuladas devido à não identificação com o curso/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0101 percentagem de inscrições anuladas devido a fatores económicos | número de inscrições anuladas devido a fatores económicos/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0102 percentagem de inscrições anuladas devido a doença | número de inscrições anuladas devido a doença/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0103 percentagem de inscrições anuladas devido a incompatibilidade com horário de trabalho | número de inscrições anuladas devido a incompatibilidade com horário de trabalho/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0104 percentagem de inscrições anuladas devido a outro motivo | número de inscrições anuladas devido a outro motivo/número total de inscritos*100 | n/a |
| I.0105 taxa de estudantes estrangeiros inscritos | número de estudantes estrangeiros inscritos/número total de estudantes inscritos*100 | ↗ |
| I.0106 taxa de estudantes recebidos em programas internacionais de mobilidade | número de estudantes recebidos em programas internacionais de mobilidade/número total de estudantes inscritos*100 | ↗ |
| I.0107 taxa de estudantes enviados em programas internacionais de mobilidade | número de estudantes enviados em programas internacionais de mobilidade/número total de estudantes inscritos)*100 | ↗ |
| I.0108 taxa de docentes estrangeiros recebidos, incluindo em mobilidade | número de docentes estrangeiros recebidos, incluindo em mobilidade/número total de docentes)*100 | ↗ |
| I.0109 taxa de docentes enviados em programas internacionais de mobilidade | número de docentes enviados em programas internacionais de mobilidade - enviados/número total de docentes)*100 | ↗ |
| I.0110 taxa de eficácia das melhorias identificadas | ações de melhoria implementadas com eficácia/ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

INVESTIGAÇÃO GLOBAL | responsabilidade comissão para a qualidade das atividades de investigação

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|---|--|----------|
| I.0111 financiamento de projetos I&D nacionais | valor total de financiamento de projetos I&D internacionais | ↗ |
| I.0112 financiamento de projetos I&D internacionais | valor total de financiamento de projetos I&D internacionais | ↗ |
| I.0113 percentagem de projetos I&D nacionais | número de projetos I&D nacionais/número de projetos I&D | n/a |
| I.0114 percentagem de projetos I&D internacionais | número de projetos I&D internacionais/número de projetos I&D | n/a |
| I.0115 rácio financiamento de projetos I&D/número total de docentes ETI | valor total de financiamento projetos I&D/número total de docentes ETI | ↗ |
| I.0116 percentagem de docentes doutorados integrados em unidades de I&D | número de docentes doutorados integrados em unidades de I&D/número total de docentes doutorados ETI | ↗ |
| I.0117 percentagem de membros investigadores com grau de doutor | membros investigadores doutorados/total membros investigadores | ≥ 15.00% |
| I.0118 índice de envelhecimento dos membros investigadores | membros investigadores com idade superior ou igual a 50 anos/membros investigadores com idade inferior a 40 anos | ≤ 1.00 |

Anexo I
indicadores de desempenho

| INVESTIGAÇÃO GLOBAL responsabilidade comissão para a qualidade das atividades de investigação | | | |
|--|--|---|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0119 | livros e capítulos de livros | número de livros e de capítulos de livros | ↗ |
| I.0120 | artigos em revistas indexadas na Web of Science (WoS) ou Scopus (internacional) | número de artigos em revistas indexadas na Web of Science (WoS) ou Scopus (internacional) | ↗ |
| I.0121 | artigos em revistas indexadas na Web of Science (WoS) ou Scopus (nacional) | número de artigos em revistas indexadas na Web of Science (WoS) ou Scopus (nacional) | ↗ |
| I.0122 | artigos em revistas noutras bases de indexação (internacional) | número de artigos em revistas noutras bases de indexação (internacional) | ↗ |
| I.0123 | artigos em revistas noutras bases de indexação (nacional) | número de artigos em revistas noutras bases de indexação (nacional) | ↗ |
| I.0124 | artigos/capítulos em livros de atas/proceedings (internacional) | número de artigos/capítulos em livros de atas/proceedings (internacional) | ↗ |
| I.0125 | artigos/capítulos em livros de atas/proceedings (nacional) | número de artigos/capítulos em livros de atas/proceedings (nacional) | ↗ |
| I.0126 | formação avançada - orientação de teses de doutoramento | número de teses de doutoramento orientadas | ↗ |
| I.0127 | formação avançada - orientação de teses de mestrado | número de teses de mestrado orientadas | ↗ |
| I.0128 | organização de eventos científicos (seminários, conferências, ...) | número de eventos científicos organizados | ↗ |
| I.0129 | projetos de âmbito externo (fct, portugal2020, ...) | número de projetos de âmbito externo | ↗ |
| I.0130 | projetos de âmbito institucional (cgd, ...) | número de projetos de âmbito externo institucional | ↗ |
| I.0131 | patentes e registos de marcas nacionais | número de patentes e registos de marcas nacionais | ↗ |
| I.0132 | patentes e registos de marcas internacionais | número de patentes e registos de marcas internacionais | ↗ |
| I.0133 | taxa de patentes e registos de marcas concedidos | número de patentes e registos de marcas concedidas/número de patentes e registos de marcas submetidos | ↗ |
| I.0134 | taxa de patentes e registos de marcas pendentes | número de patentes e registos de marcas pendentes/número de patentes e registos de marcas submetidos | n/a |
| I.0135 | taxa de cumprimento da linha editorial Millenium | número de edições realizadas/número de edições previstas*100 | 100.00%, 3 revistas/ano |
| I.0136 | tempo médio de resposta a pedidos efetuados no âmbito das unidades de investigação | número de dias usados entre o pedido e a autorização/número de pedidos | ↘ |
| I.0137 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE | responsabilidade DPGAF/DJ (até constituição da respetiva comissão para a qualidade)

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
|-----------|--|---|-----|
| I.0138 | número de estágios concretizados em empresas | número de estágios concretizados em empresas | ↗ |
| I.0139 | número de estágios concretizados na administração pública | número de estágios concretizados na administração pública | ↗ |
| I.0140 | número de estágios concretizados em instituições de caráter social | número de estágios concretizados em instituições de caráter social | ↗ |
| I.0141 | rácio estágios/estudantes | número de estágios/número de estudantes | ↗ |
| I.0142 | número de patentes e registos de marcas nacionais | patentes e registos de marcas nacionais no corrente ano | ↗ |
| I.0143 | número de patentes e registos de marcas internacionais | patentes e registos de marcas internacionais no corrente ano | ↗ |
| I.0144 | taxa de patentes e registos de marcas concedidas | patentes e registos de marcas concedidas/patentes e registos de marcas submetidos | ↗ |
| I.0145 | taxa de patentes e registos de marcas pendentes | patentes e registos de marcas pendentes/patentes e registos de marcas submetidos | n/a |
| I.0146 | número de protocolos com empresas | número de protocolos com empresas | ↗ |
| I.0147 | montante dos protocolos com empresas | montante dos protocolos com empresas | ↗ |
| I.0148 | valor médio dos protocolos | montante dos protocolos com empresas/número de protocolos | ↗ |
| I.0149 | número de projetos apoiados | número de projetos apoiados | ↗ |
| I.0150 | montante dos apoios | montante dos apoios | ↗ |
| I.0151 | valor médio dos projetos | montante dos apoios/número de projetos apoiados | ↗ |

Anexo I
indicadores de desempenho

COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE | responsabilidade DPGAF/DJ (até constituição da respetiva comissão para a qualidade)

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|-----------|---|------|
| I.0152 | rácio financiamento de projetos/número de docentes ETI | ↗ |
| I.0153 | número de protocolos com autarquias | ↗ |
| I.0154 | número de protocolos com outras entidades públicas | ↗ |
| I.0155 | número de protocolos com outras organizações | ↗ |
| I.0156 | financiamento de protocolos com autarquias | ↗ |
| I.0157 | financiamento de protocolos com outras entidades públicas | ↗ |
| I.0158 | financiamento de protocolos com outras organizações | ↗ |
| I.0159 | número de protocolos relativos a atividades de formação | ↗ |
| I.0160 | número de protocolos relativos a atividades de prestação de serviços à comunidade | ↗ |
| I.0161 | número de protocolos relativos a atividades de consultoria e estudos | ↗ |
| I.0162 | número de outros protocolos | ↗ |
| I.0163 | financiamento de atividades de formação | ↗ |
| I.0164 | financiamento de atividades de prestação de serviços à comunidade | ↗ |
| I.0165 | financiamento de atividades de consultoria e estudos | ↗ |
| I.0166 | financiamento de outras atividades | ↗ |
| I.0167 | percentagem de protocolos com valor ≤ € 5000.00 | ↗ |
| I.0168 | percentagem de protocolos com valor entre € 5001.00 e € 10000.00 | ↗ |
| I.0169 | percentagem de protocolos com valor entre € 10001.00 e € 25000.00 | ↗ |
| I.0170 | percentagem de protocolos com valor entre € 25001.00 e € 50000.00 | ↗ |
| I.0171 | percentagem de protocolos com valor > € 50000.00 | ↗ |
| I.0172 | percentagem de protocolos com entidades sediadas na cidade principal polo da instituição/número total de protocolos | ↗ |
| I.0173 | percentagem de protocolos com entidades sediadas noutras cidades/regiões/número total de protocolos | ↗ |
| I.0174 | número total de eventos/atividades promovidas | ↗ |
| I.0175 | percentagem de eventos internacionais | ↗ |
| I.0176 | percentagem de eventos promovidos pela instituição/número total de eventos | n/a |
| I.0177 | percentagem de eventos promovidos por Unidade Orgânica da instituição/número total de eventos | n/a |
| I.0178 | percentagem de eventos organizados em parceria/número total de eventos | n/a |
| I.0179 | percentagem de eventos realizados nas instalações da instituição/número total de eventos | n/a |
| I.0180 | percentagem de eventos realizados na cidade, região/número total de eventos | n/a |
| I.0181 | percentagem de eventos realizados fora da cidade, região/número total de eventos | n/a |
| I.0182 | percentagem de eventos de artes visuais e fotografia/número total de eventos | n/a |
| I.0183 | percentagem de conferências, debates e workshops/número total de eventos | n/a |

Anexo I
indicadores de desempenho**COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE | responsabilidade DPGAF/DJ (até constituição da respetiva comissão para a qualidade)**

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
|-----------|---|--|--------------------------------|
| I.0184 | percentagem de eventos de música | número de eventos de música/número total de eventos | n/a |
| I.0185 | percentagem de eventos de literatura e pensamento | número de eventos de literatura e pensamento/número total de eventos | n/a |
| I.0186 | percentagem de eventos de cinema e audiovisual | número de eventos de cinema e audiovisual/número total de eventos | n/a |
| I.0187 | percentagem de outras exposições | número de outras exposições/número total de eventos | n/a |
| I.0188 | percentagem de eventos de artes performativas | número de eventos de artes performativas/número total de eventos | n/a |
| I.0189 | percentagem de eventos indiferenciados | número de eventos indiferenciados/número total de eventos | n/a |
| I.0190 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

INTERNACIONALIZAÇÃO/SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS | responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de comunicação, cultura e relações externas

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
|-----------|---|--|--------------------------------|
| I.0191 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional | número de relatórios elaborados dentro do prazo/número de relatórios previstos*100 | 100.00%, 2/ano |
| I.0192 | taxa de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais | número de propostas divulgadas em tempo/número de propostas recebidas*100 | 100.00%, 7 dias |
| I.0193 | taxa de concretização de parcerias | número de parcerias concretizadas/número de parcerias propostas*100 | ≥ 75.00% |
| I.0194 | taxa de evolução de parcerias | número de parcerias assinadas no ano/número de parcerias assinadas no ano anterior | ≥ 75.00% |
| I.0195 | taxa de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+ | número de atividades e projetos realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida/número de atividades e projetos previstos*100 | 100.00%, 5/ano |
| I.0196 | taxa de execução dos fluxos previstos | número de estudantes enviados/número de fluxos aprovados*100 | ≥ 70.00% e ≤ 120.00% |
| I.0197 | taxa de aplicação da verba aprovada | verba aplicada/verba aprovada*100 | ≥ 70.00% e ≤ 100.00% |
| I.0198 | taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade | número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no atual ano letivo/número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no ano letivo anterior*100 | ≥ 80.00% |
| I.0199 | taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos | número de estudantes, docentes e não docentes enviados no atual ano letivo/número de estudantes, docentes e não docentes enviados no ano letivo anterior*100 | ≥ 75.00% |
| I.0200 | taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos | número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no atual ano letivo/número de estudantes, docentes e não docentes recebidos no ano letivo anterior*100 | ≥ 50.00% |
| I.0201 | taxa de satisfação com os serviços | ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 80.00% |
| I.0202 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0203 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria planeadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS | responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de recursos humanos

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
|-----------|---|--|---------|
| I.0204 | taxa de cumprimento do calendário para avaliação do pessoal não docente | número de atividades realizadas dentro do prazo/número de atividades previstas*100 | 100,00% |
| I.0205 | taxa de cumprimento do calendário para avaliação do pessoal docente | número de atividades realizadas dentro do prazo/número de atividades previstas*100 | 100,00% |

Anexo I
indicadores de desempenho

SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS | responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de recursos humanos

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|---|--|--------------------------------|
| I.0206 taxa de cumprimento do plano de formação | número de ações realizadas de acordo com o plano/número de ações previstas no plano*100 | 100,00% |
| I.0207 taxa de ações de formação extra plano autorizadas | número de ações de formação extra plano autorizadas/número de ações de formação extra plano solicitadas*100 | 100,00% |
| I.0208 média de horas de ações frequentadas por pessoal não docente | número total de horas de formação/número total de pessoal não docente*100 | ≥ 35 horas |
| I.0209 taxa de pedidos de trabalho suplementar efetuados fora do prazo | número total de pedidos de trabalho suplementar efetuados fora do prazo/número total de pedidos de trabalho suplementar*100 | ≤ 10.00% |
| I.0210 taxa de dotação gasta em trabalho suplementar | valor de trabalho suplementar pago/dotação prevista*100 | n/a |
| I.0211 taxa de variação de pagamento de trabalho suplementar | valor de trabalho suplementar pago no ano/valor de trabalho suplementar pago no ano anterior*100 | ≤ 10.00% |
| I.0212 taxa de variação de horas de trabalho suplementar | número total de horas trabalho suplementar no ano/número total de horas trabalho suplementar no ano anterior*100 | ≤ 10.00% |
| I.0213 taxa de absentismo dos trabalhadores docentes | número total de dias de ausência dos trabalhadores (não incluindo férias)/número total de dias potenciais de trabalho *100 | ≤ 10.00% |
| I.0214 taxa de absentismo dos trabalhadores não docentes | número total de dias de ausência dos trabalhadores (não incluindo férias)/número total de dias potenciais de trabalho *100 | ≤ 10.00% |
| I.0215 taxa de absentismo dos trabalhadores dirigentes | número total de dias de ausência dos trabalhadores (não incluindo férias)/número total de dias potenciais de trabalho *100 | ≤ 10.00% |
| I.0216 tempo médio de resposta dos pedidos de deslocação em serviço | número de dias entre a data de pedido e a autorização/número total de pedidos | ≤ 20 dias |
| I.0217 taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro | número de pedidos de equiparação a bolseiro concluídos dentro do prazo/número de pedidos de equiparação a bolseiro apresentados*100 | 100,00% |
| I.0218 taxa de propostas de contratação apresentadas fora de prazo | número de propostas de contratação enviadas fora do prazo/número total de propostas de contratação*100 | ≤ 2.00% |
| I.0219 taxa de cumprimento do prazo para preparação de contratos para assinatura | número de contratos preparados para assinatura em tempo/número de contratos propostos*100 | ≥ 90.00% |
| I.0220 taxa de cumprimento do prazo para cessação de contratos | número de processos de cessação de contratos concluídos em tempo/número de processos de cessação de contratos realizados*100 | 100,00% |
| I.0221 taxa de pedidos de acumulação efetuados fora de prazo | número total de pedidos efetuados fora do prazo/número total de pedidos*100 | ≤ 2.00% |
| I.0222 taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de acumulação de funções | número de pedidos de acumulação de funções concluídos dentro do prazo/número de pedidos de acumulação de funções apresentados*100 | ≥ 90.00% |
| I.0223 taxa de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho | número de acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo/número de acidentes de trabalho comunicados aos serviços*100 | 100,00% |
| I.0224 taxa de satisfação com os serviços | ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 80.00% |
| I.0225 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0226 taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

SERVIÇOS FINANCEIROS | responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços financeiros

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|--|---|----------------|
| I.0227 cumprimento do prazo para remessa dos dados sobre a frota | número de conjuntos de dados remetidos dentro do prazo/número de conjuntos de dados previstos remeter*100 | 100.00%, 1/ano |
| I.0228 desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão da frota | (número de dias gastos para a implementação de melhorias - número de dias definidos para a implementação de melhorias)/número de melhorias identificadas | ≤ 30 dias |
| I.0229 desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços exceto contratos continuados | (número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega - número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega)/número de aquisições de bens e de serviços | ≤ 30 dias |
| I.0230 desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços para contratos continuados | (número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega - número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega)/número de aquisições de bens e de serviços | ≤ 30 dias |

Anexo I
indicadores de desempenho

| SERVIÇOS FINANCEIROS responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços financeiros | | |
|--|--|----------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
| I.0231 | cumprimento do prazo para avaliação de fornecedores número de fornecedores avaliados/número de fornecedores com atividade*100 | ≥ 90,00%, 31/03 |
| I.0232 | cumprimento do prazo para realização de ações de controlo de bens em stock número de ações de controlo realizadas/número de ações de controlo previstas*100 | 100,00%, 2/ano/UO |
| I.0233 | cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock número de relatórios para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria enviados dentro do prazo/número de relatórios previstos*100 | 100,00% |
| I.0234 | desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock (número de dias gastos para a implementação de melhorias - número de dias definidos para a implementação de melhorias)/número de melhorias identificadas | ≤ 30 dias |
| I.0235 | cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais número de verificações físicas realizadas/número de verificações físicas previstas*100 | 100,00%, 2/ano/uo |
| I.0236 | cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais número de relatórios para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria enviados dentro do prazo/número de relatórios previstos*100 | 100,00%, 1/ano |
| I.0237 | desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais (número de dias gastos para a implementação de melhorias - número de dias definidos para a implementação de melhorias)/número de melhorias identificadas | ≤ 30 dias |
| I.0238 | cumprimento do prazo para entrega de trabalhos de reprografia número de trabalhos entregues dentro do prazo/número de trabalhos solicitados*100 | ≥ 90,00% |
| I.0239 | número total de eventos/atividades promovidas número total de eventos/atividades promovidas | ↗ |
| I.0240 | percentagem de eventos internacionais número de eventos internacionais/número total de eventos | ↗ |
| I.0241 | percentagem de eventos promovidos pela instituição número de eventos promovidos pela instituição/número total de eventos | n/a |
| I.0242 | percentagem de eventos promovidos por Unidade Orgânica da instituição número de eventos promovidos por Unidade Orgânica da instituição/número total de eventos | n/a |
| I.0243 | percentagem de eventos organizados em parceria número de eventos organizados em parceria/número total de eventos | n/a |
| I.0244 | desvio médio do tempo estabelecido para reportar anomalias (eventos) (número de dias gastos para reportar anomalias - número de dias previstos para reportar anomalias)/número de eventos realizados | ≤ 30 dias |
| I.0245 | desvio médio do tempo estabelecido para a resolução de anomalias (eventos) (número de dias gastos para resolver anomalias - número de dias previstos para resolver anomalias)/número de eventos realizados | ≤ 30 dias |
| I.0246 | reposição de valores relativos a danos causados durante a cedência de espaços valor do dano reposto/valor do dano causado*100 | ≥ 90,00% |
| I.0247 | desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos (número de dias gastos para devolução de equipamentos - número de dias previstos para devolução de equipamentos)/equipamentos cedidos | ≤ 30 dias |
| I.0248 | desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de enfermagem veterinária externos (número de dias gastos para entrega de serviços de enfermagem veterinária externos - número de dias previstos para entrega de serviços de enfermagem veterinária externos)/serviços de enfermagem veterinária externos solicitados | ≤ 30 dias |
| I.0249 | desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de análises laboratoriais (número de dias gastos para entrega de serviços de análises laboratoriais - número de dias previstos para entrega de serviços de análises laboratoriais)/serviços de análises laboratoriais solicitados | ≤ 30 dias |
| I.0250 | desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens (número de dias gastos para o pagamento de bens - número de dias previstos para o pagamento de bens)/número de encomendas | ≤ 30 dias |
| I.0251 | prazo médio de pagamentos (somatório (dívida a fornecedores de aquisição de bens e serviços e aquisição de bens de capital)/4)/(somatório (aquisições de bens e serviços e aquisição de bens de capital))*365 | ≤ 60 dias |
| I.0252 | prazo médio de recebimentos (somatório (prazo de recebimento*valor da obrigação))/somatório (valor da obrigação) | ≤ 60 dias |
| I.0253 | satisfação com os serviços ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 8,00 |
| I.02534 | aplicação do questionário à satisfação com os serviços número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20,00% |

Anexo I
indicadores de desempenho

| SERVIÇOS FINANCEIROS responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços financeiros | | |
|---|---|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
| I.0255 eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas *100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de comunicação, cultura e relações externas | | |
|--|--|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
| I.0256 taxa de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias | campanhas publicitárias realizadas/campanhas publicitárias validadas*100 | ≥ 90.00% |
| I.0257 taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias | informações divulgadas através do canal de notícias dentro do prazo/solicitações para divulgação de informações através do canal de notícias*100 | ≥ 90.00%, 24 horas |
| I.0258 taxa de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico tv | reportagens difundidas dentro do prazo/reportagens realizadas*100 | ≥ 90.00%, 48 horas |
| I.0259 taxa de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa | comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo/comunicados de imprensa autorizados*100 | ≥ 90.00%, 24 horas |
| I.0260 taxa de participação em eventos de orientação vocacional | participações em eventos de orientação vocacional/convites para participação em eventos de orientação vocacional*100 | 100,00% |
| I.0261 taxa de cumprimento do calendário para a realização dos eventos dias abertos + ciência em férias | eventos realizados/eventos previstos*100 | 100,00% |
| I.0262 taxa de satisfação com os serviços | ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 80.00% |
| I.0263 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0264 taxa de eficácia das melhorias identificadas | ações de melhoria implementadas com eficácia/ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| GABINETE DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR responsabilidade GAES (até constituição da respetiva comissão para a qualidade) | | |
|--|--|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
| I.0265 taxa de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura do ipv | atividades realizadas de acordo com o calendário/atividades previstas (atualização e distribuição)*100 | 100,00% |
| I.0266 taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informações na página internet do GAES | informações enviadas para atualização página internet do gaes dentro do prazo/informações disponibilizadas pela dges e em diário da república*100 | 100,00% |
| I.0267 tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior | horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso/perguntas colocadas sobre o acesso | ≤ 1 hora |
| I.0268 taxa de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior | atividades realizadas de acordo com o calendário/atividades previstas no calendário*100 | 100,00% |
| I.0269 taxa de satisfação com os serviços | ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 80.00% |
| I.0270 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0271 taxa de eficácia das melhorias identificadas | ações de melhoria implementadas com eficácia/ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

Anexo I
indicadores de desempenho**SERVIÇOS DE INSERÇÃO NA VIDA ATIVA | responsabilidade siva (até constituição da respetiva comissão para a qualidade)**

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|---|--|--------------------------------|
| I.0272 taxa de validação dos registos de estudantes e de diplomados na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo | número de validações de registos efetuados por estudantes e diplomados na bolsa de emprego/número de registos efetuados por estudantes e diplomados na bolsa de emprego*100 | 100,00% |
| I.0273 taxa de divulgação de ofertas de emprego, através da bolsa, dentro do prazo | número de ofertas de emprego divulgadas/número de solicitações para divulgação de ofertas de emprego*100 | 100,00% |
| I.0274 taxa de validação de registos de empresas na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo | número de validações de registos efetuados por empresas na bolsa de emprego/número de registos efetuados por empresas na bolsa de emprego*100 | 100,00% |
| I.0275 taxa de validação de registos na bolsa de docentes efetuadas dentro do prazo | número de validações de registos efetuados na bolsa de docentes/número de registos efetuados na bolsa de docentes*100 | 100,00% |
| I.0276 taxa de resposta a pedidos de informações para recrutamento comunicadas dentro do prazo | número de respostas dadas a pedidos de informação para recrutamento/número de pedidos de informação para recrutamento recebidos*100 | 100,00% |
| I.0277 percentagem de candidatos ativos na bolsa de emprego | número de candidatos ativos na bolsa de emprego/número total de candidatos na bolsa de emprego*100 | ≥ 90,00% |
| I.0278 percentagem de candidatos ativos na bolsa de docentes | número de candidatos ativos na bolsa de docentes/número total de candidatos na bolsa de docentes*100 | ≥ 90,00% |
| I.0279 percentagem de eventos realizados sob a temática da empregabilidade | número de eventos realizados/número de eventos previstos*100 | 100,00% |
| I.0280 taxa de satisfação com os serviços | ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 80,00% |
| I.0281 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20,00% |
| I.0282 taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80,00%, conforme planeamento |

SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL | responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de ação social

| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
|---|---|---|
| I.0283 taxa de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente | número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente/número de requerimentos a bolsa de estudo submetidos*100 | 100,00% |
| I.0284 taxa de realização de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo | número de verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo/número de requerimentos a bolsa de estudo apresentados*100 | ≥ 10,00%, conforme prazo legal |
| I.0285 taxa de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social | número de despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados/número de recursos à atribuição de apoio social apresentados*100 | 100,00%, conforme prazo legal |
| I.0286 taxa de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências | número de fases concluídas dentro do prazo/número de fases previstas*100 | 100,00%, 31/08 e início ano letivo seguinte |
| I.0287 valor médio mensal obtido através da venda de senhas - roupa, cartões e campos desportivos | soma dos valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência/meses no período de referência | ≥ 1500,00€ |
| I.0288 taxa de consultas de medicina realizadas para estudantes | número de consultas realizadas para estudantes/número total de consultas realizadas*100 | ≥ 50,00% |
| I.0289 taxa de consultas de medicina realizadas para pessoal docente | número de consultas realizadas para pessoal docente/número total de consultas realizadas*100 | ≤ 25,00% |
| I.0290 taxa de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente | número de consultas realizadas para pessoal não docente/número total de consultas realizadas*100 | ≤ 25,00% |
| I.0291 taxa de consultas de psicologia realizadas para estudantes | número de consultas realizadas para estudantes/número total de consultas realizadas*100 | ≥ 50,00% |
| I.0292 taxa de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente | número de consultas realizadas para pessoal docente/número total de consultas realizadas*100 | ≤ 20,00% |
| I.0293 taxa de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente | número de consultas realizadas para pessoal não docente/número total de consultas realizadas*100 | ≤ 20,00% |
| I.0294 taxa de consultas de psicologia realizadas para outro público | número de consultas realizadas para outro público/número total de consultas realizadas*100 | ≤ 10,00% |

Anexo I
indicadores de desempenho

| SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de ação social | | |
|---|--|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
| I.0295 taxa de satisfação com os serviços | $(\text{"resp. muito insatisfeito"}*1 + \text{"resp. insatisfeito"}*2 + \text{"resp. satisfeito"}*3 + \text{"resp. muito satisfeito"}*4) / (\text{"resp. muito insatisfeito"} + \text{"resp. insatisfeito"} + \text{"resp. satisfeito"} + \text{"resp. muito satisfeito"}) * (25/100)$ | ≥ 80.00% |
| I.0296 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0297 taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SERVIÇOS ACADÉMICOS responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços académicos | | |
|--|--|--|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META |
| I.0298 percentagem de candidaturas a uci concluídas dentro do prazo | número de candidaturas concluídas dentro do prazo/número de candidaturas recebidas no período*100 | ≥ 80.00 % até ao dia útil anterior ao primeiro dia de aulas ou até quinze dias úteis após receção de candidaturas fora prazo |
| I.0299 percentagem de candidaturas dos maiores de 23 concluídas dentro do prazo | número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100 | 100.00 % de acordo com prazos do edital |
| I.0300 percentagem de candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas dentro do prazo | número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100 | 100.00 % de acordo com prazos do edital |
| I.0301 percentagem de candidaturas a concursos especiais concluídas dentro do prazo | número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100 | 100.00 % de acordo com prazos do edital |
| I.0302 percentagem de candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas dentro do prazo | número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100 | 100.00 % de acordo com prazos do edital |
| I.0303 percentagem de candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas dentro do prazo | número de candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital/número de candidaturas recebidas no período*100 | 100.00 % de acordo com prazos do edital |
| I.0304 percentagem de documentos académicos emitidos dentro do prazo | número de documentos académicos emitidos dentro do prazo/número de documentos académicos solicitados no período*100 | ≥ 90.00 % até dez dias úteis após pedido |
| I.0305 percentagem de inscrições em regime de tempo parcial executadas dentro do prazo | número de inscrições em regime de tempo parcial concluídas dentro do prazo/número de pedidos de inscrição recebidos no período*100 | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido |
| I.0306 percentagem de matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas dentro do prazo | número de estudantes erasmus inscritos dentro do prazo/número de estudantes erasmus recebidos no período*100 | 100,00% |
| I.0307 percentagem de matrículas e/ou inscrições anuladas dentro do prazo | número de anulações concluídas dentro do prazo/número de pedidos de anulação recebidos no período*100 | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido |
| I.0308 percentagem de respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas dentro do prazo | número de respostas a pedidos de retorno comunicadas dentro do prazo/número de pedidos de retorno recebidos no período*100 | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido |
| I.0309 percentagem de respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas dentro do prazo | número de respostas a pedidos de concessão comunicadas dentro do prazo/número de pedidos de concessão recebidos no período*100 | ≥ 85.00 % até dez dias úteis após pedido |
| I.0310 percentagem de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo | número de respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo/número de pedidos de creditação recebidos no período*100 | ≥ 80.00 % até trinta e cinco dias úteis após pedido |
| I.0311 percentagem pedidos de reembolso de valores concluídos dentro do prazo | número de reembolsos concluídos dentro do prazo/número de pedidos de reembolso recebidos no período*100 | ≥ 80.00 % até trinta dias úteis após pedido |

Anexo I
indicadores de desempenho

| SERVIÇOS ACADÉMICOS responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços académicos | | | |
|---|---|---|-----------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0312 | percentagem de registos de notas finais de defesa efetuados dentro do prazo | número de notas registadas dentro do prazo/número de estudantes que realizaram defesa no período*100 | 100,00% |
| I.0313 | percentagem de informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas dentro do prazo | número de informações complementares disponibilizadas no siges dentro do prazo/número de informações complementares validadas*100 | 100,00% |
| I.0314 | percentagem de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo | número de matrículas dos estudantes internacionais concluídas dentro do prazo/número de estudantes internacionais recebidos no período*100 | 100,00% |
| I.0315 | grau de satisfação com os serviços | (resp. "0"*0+resp. "1"*1+resp. "2"*2+resp. "3"*3+resp. "4"*4+resp. "5"*5+resp. "6"*6+resp. "7"*7+resp. "8"*8+resp. "9"*9+resp. "10"*10)/numero de respostas | ≥ 8.00 |
| I.0316 | taxa de assuntos resolvidos nos serviços | número de respostas "sim" para assuntos resolvidos/número de respostas*100 | ≥ 80.00% |
| I.0317 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0318 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços de documentação | | | |
|---|--|---|-----------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0319 | tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia | número de dias gastos para disponibilização de novos documentos/número de documentos disponibilizados no período | ≤ 4.00 dias |
| I.0320 | taxa de evolução da base documental | número de documentos disponíveis no final do ano/número de documentos disponíveis no final do ano anterior*100 | ≥ 102.00 % |
| I.0321 | tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica | número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica/número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período | ≤ 3.00 dias |
| I.0322 | percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido | número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido/número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período*100 | ≥ 90.00 % |
| I.0323 | taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença | (número de documentos consultados (leitura domiciliária+presencial) no corrente ano/número de utentes com atividade no corrente ano)/(número de documentos consultados (leitura domiciliária+presencial) no ano anterior/número de utentes com atividade no ano anterior)*100 | ≥ 100.50 % |
| I.0324 | percentagem de validações efetuadas no repositório | número de validações/número de solicitações para validação*100 | 100,00% |
| I.0325 | taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital | número de documentos depositados no repositório no final do ano/número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior*100 | ≥ 110.00 % |
| I.0326 | taxa de satisfação com os serviços | ("resp. muito insatisfeito"*1 + "resp. insatisfeito"*2 + "resp. satisfeito"*3 + "resp. muito satisfeito"*4)/("resp. muito insatisfeito" + "resp. insatisfeito" + "resp. satisfeito" + "resp. muito satisfeito")*(25/100) | ≥ 80.00% |
| I.0327 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0328 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO responsabilidade departamento jurídico | | | |
|--|--|--|----------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0329 | taxa de cumprimento do prazo para execução de pareceres | número de pareceres executados dentro dos prazos fixados/número de pareceres solicitados*100 | ≥ 95.00% |
| I.0330 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração de orientações | número de orientações e informações elaboradas/número de orientações e informações previstas*100 | 100,00% |
| I.0331 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos | número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo/número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas*100 | 100,00% |
| I.0332 | taxa de cumprimento do prazo para divulgação de legislação | número de divulgações efetuadas/número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias*100 | ≥ 90.00% |
| I.0333 | taxa de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida | número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados/número de reclamações apresentadas*100 | 100,00% |

Anexo I
indicadores de desempenho

| SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO responsabilidade departamento jurídico | | | |
|--|---|--|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0334 | taxa de cumprimento do prazo para verificação de protocolos | número de protocolos estabelecidos dentro do prazo/número de protocolos propostos*100 | 100,00% |
| I.0335 | taxa de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira | número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo/número de protocolos estabelecidos com execução financeira*100 | 100,00% |
| I.0336 | taxa de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa | número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo/número de protocolos estabelecidos*100 | 100,00% |
| I.0337 | taxa de satisfação com os serviços | ($\text{"resp. muito insatisfeito"}*1 + \text{"resp. insatisfeito"}*2 + \text{"resp. satisfeito"}*3 + \text{"resp. muito satisfeito"}*4$)/($\text{"resp. muito insatisfeito"} + \text{"resp. insatisfeito"} + \text{"resp. satisfeito"} + \text{"resp. muito satisfeito"}$)*(25/100) | ≥ 80.00% |
| I.0338 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0339 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURAS E DE MANUTENÇÃO responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços técnicos | | | |
|---|--|--|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0340 | desvio médio do tempo contratado para a realização de empreitadas | (dias gastos efetivamente entre a adjudicação e a entrega das empreitadas realizadas - dias previstos gastar entre a adjudicação e a entrega das empreitadas)/número de empreitadas | ≤ 30 dias |
| I.0341 | taxa de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas | relatórios para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria enviados dentro do prazo/relatórios previstos*100 | 100,00% |
| I.0342 | desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas | (número de dias gastos para a implementação de melhorias - número de dias definidos para a implementação de melhorias)/número de melhorias identificadas | ≤ 30 dias |
| I.0343 | taxa de cumprimento do prazo para avaliação de empreiteiros | número de empreiteiros avaliados/número de empreiteiros com garantias de obra ativas*100 | ≥ 90,00%, 31/03 |
| I.0344 | distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica | número de intervenções por unidade orgânica | |
| I.0345 | taxa de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção | número de ordens de trabalho encerradas/número de ordens de trabalho iniciadas*100 | ≥ 90.00% |
| I.0346 | custo da manutenção por unidade orgânica | custo da manutenção por unidade orgânica | |
| I.0347 | taxa de satisfação com os serviços (empreitadas) | ($\text{"resp. muito insatisfeito"}*1 + \text{"resp. insatisfeito"}*2 + \text{"resp. satisfeito"}*3 + \text{"resp. muito satisfeito"}*4$)/($\text{"resp. muito insatisfeito"} + \text{"resp. insatisfeito"} + \text{"resp. satisfeito"} + \text{"resp. muito satisfeito"}$)*(25/100) | ≥ 8.00 |
| I.0348 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços (empreitadas) | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0349 | taxa de satisfação com os serviços (manutenção) | ($\text{"resp. muito insatisfeito"}*1 + \text{"resp. insatisfeito"}*2 + \text{"resp. satisfeito"}*3 + \text{"resp. muito satisfeito"}*4$)/($\text{"resp. muito insatisfeito"} + \text{"resp. insatisfeito"} + \text{"resp. satisfeito"} + \text{"resp. muito satisfeito"}$)*(25/100) | ≥ 8.00 |
| I.0350 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços (manutenção) | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0351 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas *100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SERVIÇOS DE INFORMÁTICA responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços técnicos | | | |
|---|--|--|----------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0352 | taxa de cumprimento do prazo para resolução de solicitações efetuadas através da plataforma helpdesk | número de solicitações resolvidas dentro do prazo estipulado para cada tipologia/número de solicitações efetuadas através da plataforma helpdesk*100 | ≥ 95.00% |

Anexo I
indicadores de desempenho

| SERVIÇOS DE INFORMÁTICA responsabilidade comissão para a qualidade dos serviços técnicos | | | |
|---|--|--|--------------------------------|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0353 | tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica | número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade crítica/número de solicitações com prioridade crítica | ≤ 6 horas |
| I.0354 | tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada | número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade elevada/número de solicitações com prioridade elevada | ≤ 48 horas |
| I.0355 | tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média | número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade média/número de solicitações com prioridade média | ≤ 72 horas |
| I.0356 | tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa | número de horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade baixa/número de solicitações com prioridade baixa | ≤ 168 horas |
| I.0357 | taxa de satisfação com os serviços | $(\text{"resp. muito insatisfeito"}*1 + \text{"resp. insatisfeito"}*2 + \text{"resp. satisfeito"}*3 + \text{"resp. muito satisfeito"}*4)/(\text{"resp. muito insatisfeito"} + \text{"resp. insatisfeito"} + \text{"resp. satisfeito"} + \text{"resp. muito satisfeito"})*(25/100)$ | ≥ 80.00% |
| I.0358 | taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços | número de respostas/número de clientes*100 | ≥ 20.00% |
| I.0359 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas *100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

| SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE responsabilidade conselho para a avaliação e qualidade | | | |
|--|--|--|--|
| INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | |
| I.0360 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos documentos de revisão do sistema | número de documentos de revisão do sistema elaborados dentro do prazo/número de documentos de revisão do sistema previstos*100 | ≥ 90.00%, 01/03 |
| I.0361 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos planos da qualidade | número de planos da qualidade elaborados dentro do prazo/número de planos da qualidade previstos*100 | ≥ 90.00%, 01/04 |
| I.0362 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios das áreas nucleares | número de relatórios das áreas nucleares elaborados dentro do prazo/número de relatórios das áreas nucleares previstos*100 | ≥ 90.00%, 31/01 |
| I.0363 | desvio máximo do prazo para entrega dos relatórios das áreas nucleares | número de dias contados a partir da data limite até à data de entrega do último relatório de área nuclear | ≤ 7 dias |
| I.0364 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios dos serviços | número de relatórios dos serviços elaborados dentro do prazo/número de relatórios dos serviços previstos*100 | ≥ 90.00%, 31/01 |
| I.0365 | desvio máximo do prazo para entrega dos relatórios dos serviços | número de dias contados a partir da data limite até à data de entrega do último relatório de serviço | ≤ 7 dias |
| I.0366 | taxa de realização de reuniões regulares das comissões para a qualidade ⁽¹⁾ | número de reuniões realizadas/número de reuniões previstas*100 | ≥ 90.00%, 2 reuniões/ano/comissão |
| I.0367 | taxa de cumprimento do prazo para elaboração do programa de auditorias | número de programas de auditoria elaborados dentro do prazo/número de programas de auditoria previstos*100 | ≥ 90.00%, 01/03 |
| I.0368 | taxa de cumprimento do prazo para envio dos planos de auditoria | número de planos de auditoria enviados dentro do prazo/número de auditorias previstas*100 | ≥ 90.00%, 10 dias úteis |
| I.0369 | taxa de cumprimento do prazo para envio dos relatórios de auditoria | número de relatórios de auditoria enviados dentro do prazo/número de auditorias previstas*100 | ≥ 90.00%, 10 dias úteis |
| I.0370 | taxa de cumprimento do calendário das auditorias | número de auditorias realizadas nas datas previstas/número de auditorias previstas*100 | ≥ 90.00%, conforme calendário aprovado |
| I.0371 | taxa de eficácia das melhorias identificadas | número de ações de melhoria implementadas com eficácia/número de ações de melhoria identificadas*100 | ≥ 80.00%, conforme planeamento |

obs(1) Comissões para a Qualidade: Atividades de Investigação, Serviços de Ação Social, Serviços Académicos, Serviços de Documentação, Serviços Financeiros, Serviços de Recursos Humanos, Serviços Técnicos, Serviços de Comunicação, Cultura e Relações Externas

obs(2) Revisão do sistema, Plano da Qualidade, Programa de auditorias, Relatórios das áreas nucleares, Relatórios dos serviços
Necessário criar comissão para as atividades de cooperação
Verificar onde se enquadram o relatório do GAES e o GAES no âmbito das Comissões dos Serviços para a Qualidade
Comissão dos Serviços de Comunicação, Cultura e Relações Externas deverá incluir SIVA?

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

mapa de inquéritos à satisfação

| refª. | nome | forma de aplicação | âmbito | mede | aplicação |
|--|--|---------------------------|-----------------------|--|--|
| quest*sat.01 | questionário à satisfação dos estudantes com a unidade curricular | plataforma sigq | ensino e aprendizagem | a satisfação dos estudantes com as unidades curriculares lecionadas | semestral ou anualmente aos estudantes relativamente a todas as unidades curriculares frequentadas |
| quest*sat.02 | questionário à satisfação dos estudantes com o trabalho final de curso/estágio | plataforma sigq | ensino e aprendizagem | a satisfação dos estudantes com os estágios, dissertações ou projetos realizados | anualmente, aos estudantes inscritos em estágio, dissertação ou projeto |
| quest*sat.03 | questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola | plataforma sigq | ensino e aprendizagem | a satisfação dos estudantes com as escolas e com os cursos do ipv | anualmente, aos estudantes inscritos no último ano do curso |
| quest*sat.04 | questionário à satisfação das entidades empregadoras | SIVA | ensino e aprendizagem | a satisfação das entidades empregadoras com a qualificação dos diplomados | anualmente, às entidades empregadoras sugeridas pelas Unidades Orgânicas de Ensino |
| quest*sat.05 | questionário à satisfação dos diplomados | SIVA | ensino e aprendizagem | a satisfação dos diplomados com o curso | anualmente, aos diplomados que terminaram o curso no ano letivo anterior |
| inq*sat.01 inq*sat.02 inq*sat.03 inq*sat.04 inq*sat.05 inq*sat.06 | inquérito à satisfação com os serviços | presencial/via eletrónica | todos os serviços | a satisfação dos clientes com os serviços | Diariamente, semanalmente ou mensalmente a todos os clientes dos serviços |
| inq*sat.07 | inquérito aos novos estudantes | via eletrónica | ensino e aprendizagem | a caracterização dos novos estudantes | anualmente no ato da matrícula dos novos estudantes |

quest*sat.01
questionário à satisfação dos estudantes com a unidade curricular

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. NATUREZA DA UNIDADE CURRICULAR | | | | | | |
| 1.01 Articulação da unidade curricular aos objetivos do curso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.02 Aprendizagem em função dos objetivos da unidade curricular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.03 Contributo da unidade curricular para a integração em atividades científicas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.04 Material de apoio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.05 Conteúdos programáticos para o futuro profissional | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. IMPLEMENTAÇÃO | | | | | | |
| 2.01 Divulgação atempada do programa da unidade curricular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.02 Ambiente de ensino e aprendizagem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.03 Formas de comunicação na unidade curricular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.04 Capacidade de promover a participação ativa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.05 Estratégias para a promoção do sucesso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.06 Cumprimento do programa/gestão de tempos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.07 Valorização do trabalho autónomo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.08 Oportunidade para refletir a avaliação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. AUTOAVALIAÇÃO | | | | | | |
| 3.01 Preparação prévia para a unidade curricular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.02 Assiduidade à unidade curricular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.03 Avaliação da aprendizagem relativamente à natureza da unidade curricular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. SUGESTÕES DE MELHORIA | campo aberto, sem preenchimento obrigatório | | | | | |

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

quest*sat.02
questionário à satisfação dos estudantes com o trabalho final de curso/estágio

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. NATUREZA DO ESTÁGIO | | | | | | |
| 1.01 Adequação do trabalho final de curso/estágio aos objetivos do curso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.02 Contributo do trabalho final de curso/estágio para o seu desenvolvimento pessoal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.03 Pertinência dos trabalhos solicitados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ASPETOS CIENTÍFICO-PEDAGÓGICOS E ORGANIZACIONAIS | | | | | | |
| 2.01 Capacidade do orientador da unidade orgânica em promover a articulação do conhecimento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.02 Organização e funcionamento do trabalho final de curso/estágio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.03 Integração no local de trabalho final de curso/estágio <i>resposta não obrigatória</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.04 Incentivo à reflexão crítica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.05 Colaboração dos profissionais da organização <i>resposta não obrigatória</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DO SUCESSO | | | | | | |
| 3.01 Estratégias para a promoção do sucesso de aprendizagem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.02 Apoio e disponibilidade do(s) orientador(es) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. AUTOAVALIAÇÃO DO ALUNO RELATIVAMENTE AO ESTÁGIO/PROJETO | | | | | | |
| 4.01 Motivação para o(a) trabalho final de curso/estágio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.02 Avaliação global do(a) trabalho final de curso/estágio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. RELAÇÕES INTERPESSOAIS | | | | | | |
| 5.01 Relação orientador da unidade orgânica - estudante | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.02 Relações interpessoais do grupo de trabalho final de curso/estágio <i>resposta não obrigatória</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. SUGESTÕES DE MELHORIA | <i>campo aberto, sem preenchimento obrigatório</i> | | | | | |

quest*sat.03
questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. CURSO – PERCEÇÃO GLOBAL | | | | | | |
| 1.01 Compatibilidade entre o nível de exigência e a formação recebida | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.02 Articulação do ensino à atividade de investigação e inovação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.03 Ligações à comunidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.04 Cooperação Internacional | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.05 Ajustamento do curso às expectativas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. AMBIENTE | | | | | | |
| 2.01 Relacionamento entre colegas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.02 Relacionamento com os professores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.03 Iniciativas extracurriculares | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ESCOLA – PERCEÇÃO GLOBAL | | | | | | |
| 3.01 Salas de aula | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.02 Laboratórios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.03 Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.04 Espaços de convívio/áreas de estudo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.05 Serviços de apoio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.06 Meios tecnológicos disponíveis (incluindo o moodle e o portal académico) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.07 Ajustamento da escola às expectativas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. SUGESTÕES DE MELHORIA | <i>campo aberto, sem preenchimento obrigatório</i> | | | | | |

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

quest*sat.04
questionário à satisfação das entidades empregadoras

1. IDENTIFICAÇÃO

1.01. Nome da organização

1.02. Pessoa de contacto
Nome
Cargo

1.03. Localização
Distrito
Concelho

1.04. Área do setor de atividade

2. APRECIÇÃO DO DESEMPENHO DOS DIPLOMADOS DO IPV, POR CURSO

2.01. Grau de satisfação com os diplomados do curso

Totalmente Insatisfeito Totalmente Satisfeito

Justifica:

- Competências técnicas face às necessidades da organização
- Conhecimentos face às necessidades da organização
- Capacidade de integração no espírito e objetivos da organização
- Outro

3. RECRUTAMENTO DE DIPLOMADOS DO IPV

3.01. Através de que meios procedeu ao recrutamento de novos colaboradores do ipv?

- Anúncio (jornais, internet, outros)
- Seleção de candidatos que contactaram espontaneamente a organização
- Empresa de recrutamento
- Agência de emprego
- Contacto direto com as escolas do IPV
- Contacto direto com o SIVA
- Realização de estágio ou projeto
- Contacto pessoal
- Outro

4. SUGESTÕES

campo aberto, sem preenchimento obrigatório

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

quest*sat.05
questionário à satisfação dos diplomados

1. PERFIL ACADÉMICO

- 1.1 Escola
1.2 Curso

2. PRIMEIRO EMPREGO E PERCURSO PROFISSIONAL

2.1 Percurso profissional

2.1.1 Já desenvolveu alguma atividade profissional até hoje?

- Nunca exercei
 Já exercei:
 Obtive o emprego até 1 ano após a conclusão do curso
 Obtive o emprego após 1 ano da conclusão do curso
 Obtive emprego antes de terminar o curso
 Obtive emprego antes de iniciar o curso
 Já exercei:
 Em setores de atividade relacionados com a área do ciclo de estudos
 Em setores de atividade não relacionados com a área do ciclo de estudos
 Em setores de atividade relacionados e não relacionados

2.2 Primeiro emprego

2.2.1 Como obteve o primeiro emprego?

- Com apoio do IPV:
 Em consequência da realização do estágio curricular
 Em consequência da realização de um estágio profissional pós-curso
 Apoio direto da escola/docentes
 Apoio dos Serviços de Inserção na Vida Ativa do IPV
 Apoio dos Serviços de Relações Externas (Erasmus, Leonardo da Vinci)
 Outro:
 Na sequência da realização de um estágio profissional obtido por mim
 Através do Centro de Emprego
 Através de resposta a anúncio/participação em concurso ou processo de recrutamento
 Através de colocação de anúncio
 Através de contactos e espontâneos
 Através de organismos externos de inserção na vida ativa (Agência de Emprego, UNIVAS)
 Através de conhecimentos pessoais
 Com a criação de empresa própria
 Com a criação do próprio emprego, como trabalhador independente
 Outro

3. SITUAÇÃO PROFISSIONAL ATUAL

3.1 Exerce uma atividade profissional presentemente?

- Sim
3.1.1 Profissão
3.1.2 Em que medida é que o curso correspondeu às suas expectativas?
 Totalmente Parcialmente Pouco
3.1.3 Qual é o grau de preparação fornecido pelo curso para o exercício da atual atividade profissional?
 Muito bom Bom Insuficiente Mau
 Não, mas estou à procura de emprego
 Não e não estou à procura de emprego porque:
 Prezei as atividades
 Outros (especifique)

3.2 Se respondeu sim em 3.1, indique se:

- Em setor de atividade relacionado com a área do ciclo de estudos
 Em outro setor de atividade

3.3 Local onde exerce a profissão

- Distrito de Viseu
 No país, mas noutros distritos
 Fora do país

3.4 Tipo de organização

- Empresa
 Administração pública central e regional (escolas, tribunais, ministérios, universidades...)
 Administração pública local (câmaras municipais, juntas de freguesia)
 Instituto público
 Instituição particular de solidariedade social
 Cooperativa
 Associação de desenvolvimento
 Fundação
 Outro:

3.5 Posição ocupada na hierarquia de organização

- Nível estratégico (direção de topo)
 Nível tático (direção intermédia)
 Nível operacional (execução):
 Quadros qualificados superiores
 Administrativos
 Técnicos
 Assistentes/auxiliares
 Outros

4. EXPECTATIVAS FORMATIVAS E PROFISSIONAIS

4.1 Encontra-se atualmente a frequentar algum curso/formação?

- Sim:
 Curso de pós-graduação
 Mestrado
 Doutoramento
 Curso de especialização profissional
 Formação profissional
 Não

4.2 Pense dar continuidade à sua formação académica?

- Sim
4.2.1 A que nível?
 Pós-graduação Mestrado Doutoramento Especialização profissional
 Não

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

inq*sat.01
 inquérito à satisfação com os serviços

| REQUISITO | MUITO INSATISFEITO | INSATISFEITO | SATISFEITO | MUITO SATISFEITO |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| simpatia e disponibilidade no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| eficiência no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| rigor e clareza da informação prestada* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| rapidez da prestação* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| qualidade da documentação disponibilizada* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SUGESTÕES

NOME (opcional)

DATA

*quando aplicável

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

inq*sat.02
 inquérito à satisfação com os serviços

| REQUISITO | MUITO INSATISFEITO | INSATISFEITO | SATISFEITO | MUITO SATISFEITO |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| simpatia e disponibilidade no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| satisfação com o prazo de execução* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| satisfação com o trabalho apresentado* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SUGESTÕES

NOME (opcional)

DATA

*quando aplicável

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

inq*sat.03
 inquérito à satisfação com os serviços

O ASSUNTO QUE O LEVOU AOS SERVIÇOS FICOU RESOLVIDO? SIM NÃO

CLASSIFIQUE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO

0 muito insatisfeito 1 2 3 4 5 muito satisfeito 6 7 8 9 10 muito satisfeito

SUGESTÕES

NOME (opcional)

DATA

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

inq*sat.04
 inquérito à satisfação com os serviços

| REQUISITO | MUITO INSATISFEITO | INSATISFEITO | SATISFEITO | MUITO SATISFEITO |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| simpatia e disponibilidade no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| eficiência no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| rapidez da prestação* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SUGESTÕES

NOME (opcional)

DATA

*quando aplicável

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

inq*sat.05
 inquérito à satisfação com os serviços

CLASSIFIQUE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| multo insatisfeito | | | | | satisfeito | | | | | multo satisfeito |

SUGESTÕES

NOME (opcional)

DATA

*quando aplicável

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

inq*sat.06
 inquérito à satisfação com os serviços

| REQUISITO | MUITO INSATISFEITO VERY DISSATISFIED | INSATISFEITO DISSATISFIED | SATISFEITO SATISFIED | MUITO SATISFEITO VERY SATISFIED |
|--|---|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| simpatia e disponibilidade no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| eficiência no atendimento* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| rigor e clareza da informação prestada* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| rapidez da prestação* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| qualidade da documentação disponibilizada* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SUGESTÕES SUGGESTIONS

NOME (opcional) NAME (optional)

DATA DATE

*quando aplicável
 *when applicable

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO
 THANK YOU FOR YOUR COLLABORATION

Anexo II
mapa de inquéritos à satisfação

inq*sat.07
 inquérito aos novos estudantes

NÚMERO MECANOGRÁFICO/CURSO EM QUE SE ESTÁ A MATRICULAR

número curso

REGIME DE INGRESSO

concurso nacional de acesso (1)

regresso 1º ano 2º ano 3º ano 4º ano 5º ano 6º ano

mudança de instituição/curso

mestrado de 2º

curso técnico superior profissional

titular de curso superior

curso (2)

qualif

NÚMERO DE MATRICULAS NO ENSINO SUPERIOR

1 matricula

2 matriculas

3 matriculas

4 matriculas

≥ 5 matriculas

GÉNERO

feminino

masculino

IDADE

< 17/18 anos

18/20 anos

21/22 anos

23/24 anos

25/26 anos

≥ 30 anos

NACIONALIDADE

portuguesa

estrangeira (2)

qualif

RESIDÊNCIA

Portugal (3)

estrangeira (3)

distrito (4) concelho (4)

paróquia (4) localidade (4)

SISTEMA DE ENSINO FREQUENTADO

secundário (5)

profissional (5)

outro (5)

nome da escola (5) localidade do país (5)

nome da escola (5) localidade do país (5)

nome da escola (5) localidade do país (5)

FONTE(S) USADA(S) PARA OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE O CURSO

página internet do Instituto Politécnico de Viseu

mural/faculdade do Instituto Politécnico de Viseu

página internet da Escola do Instituto Politécnico de Viseu

mostra/informativa do Instituto Politécnico de Viseu

evento dias abertos do Instituto Politécnico de Viseu

evento ciência em línguas do Instituto Politécnico de Viseu

feira de orientação

sessão de esclarecimento de colaboradores do Instituto Politécnico de Viseu

página internet da Direção Geral do Ensino Superior

publicidade em revista/jornal/rádio/tv/portal/whatsapp/kaaloutdoor

outra (6)

qualif

MOTIVO PARA A ESCOLHA DO CURSO

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| vocação pessoal | <input type="checkbox"/> |
| gosto/interese pela área | <input type="checkbox"/> |
| prestígio | <input type="checkbox"/> |
| saídas profissionais | <input type="checkbox"/> |
| aconselhamento de amigos/colegas/família/professores | <input type="checkbox"/> |
| taxa de empregabilidade | <input type="checkbox"/> |
| outras (7) | <input type="checkbox"/> |
| (7) qualif | <input type="checkbox"/> |
| (7) qualif | <input type="checkbox"/> |
| (7) qualif | <input type="checkbox"/> |

(1) não importante (6) muito importante

MOTIVO PARA A ESCOLHA DA ESCOLA/INSTITUIÇÃO

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| prestígio da instituição | <input type="checkbox"/> |
| infraestruturas e equipamentos | <input type="checkbox"/> |
| proximidade do local de residência | <input type="checkbox"/> |
| médias dos cursos | <input type="checkbox"/> |
| aconselhamento de amigos/colegas/família/professores | <input type="checkbox"/> |
| aconselhamento de professores/psicólogo | <input type="checkbox"/> |
| outras (8) | <input type="checkbox"/> |
| (8) qualif | <input type="checkbox"/> |
| (8) qualif | <input type="checkbox"/> |
| (8) qualif | <input type="checkbox"/> |

(1) não importante (6) muito importante

PRIMEIRA IMPRESSÃO DA ESCOLA/INSTITUIÇÃO

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |

(1) má (6) melhores

OBSERVAÇÕES/COMENTÁRIOS (campo facultativo)

observação/comentário

registo de revisões

V21 PT/EN, 16/03/2020

Nova versão global do Manual de Garantia da Qualidade. Esta versão foi elaborada por recomendação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior no âmbito da certificação do sistema interno de garantia da qualidade do Politécnico de Viseu. Segue mais de perto os referenciais da Agência e abrange a totalidade das atividades da Instituição. A sua construção assentou numa discussão que integrou o compromisso de todas as Unidades Orgânicas.

V20 PT/EN, 04/05/2018

atualização do MGQ*I.00 índice; revisão do MGQ*III.01 política da qualidade de acordo com a sugestão da CAE A3ES durante a visita de avaliação institucional; revisão do MGQ*V.01 âmbito e objetivos com alteração do quarto parágrafo que se referia às não conformidades; revisão do MGQ*V.02 níveis de responsabilidade com revisão das responsabilidades do gestor da qualidade de acordo com a corrente revisão e com a introdução das responsabilidades das Comissões para a Qualidade; revisão do MGQ*V.04 processos que suportam o sistema com introdução das alterações introduzidas ao procedimento de não conformidades que passa a denominar-se ações de melhoria; revisão do PQ*01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade com introdução da referência aos novos impressos mapa de indicadores e mapa de atividades e ao modelo relatório de unidade orgânica e alteração da numeração do impresso plano de ação; revisão do PQ*02 gestão da oferta formativa retirando a referência à elaboração do relatório de unidade orgânica que passa a constar apenas no PQ*01; revisão do subprocedimento SPQ*02.01 revisão periódica de cursos, com introdução do modelo relatório de revisão periódica curso e da calendarização da revisão de curso por unidade orgânica; revisão do subprocedimento SPQ*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos, com referência à análise de causas quando da não acreditação de um novo curso e às diversas comunicações ao Conselho Académico; revisão do SPQ*02.03 alteração de cursos, com referência à comunicação de às comissões de avaliação e qualidade; revisão do PQ*07 gestão das atividades formativas, com a introdução da referência aos modelos relatório de unidade curricular e relatório de curso; revisão do PQ*10 passando a denominar-se ações de melhoria retirando a carga negativa do conceito não conformidade; remoção do mapa de indicadores de caracterização MGQ*A.02; atualização do mapa de questionários e de inquéritos à satisfação, de acordo com a simplificação de questionários, e alteração do nome e numeração para MGQ*A.02 mapa de inquéritos à satisfação; atualização do registo de revisões e alteração da numeração para MGQ*A.03; atualização da matriz de correlação entre os procedimentos documentados e os impressos e alteração da numeração para MGQ*A.04; simplificação dos questionários à satisfação passando a existir seis questionários, a saber: QUEST*SAT.01 questionário à satisfação dos estudantes com a unidade curricular, QUEST*SAT.02 questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, com a dissertação ou com o projeto, QUEST*SAT.03 questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola, QUEST*SAT.04 questionário à satisfação das entidades empregadoras e QUEST*SAT.05 questionário à satisfação dos diplomados; introdução dos modelos MOD*01 relatório de unidade orgânica, MOD*02 relatório de revisão periódica de curso, MOD*03 relatório de unidade curricular e MOD*01 relatório de curso; atualização dos impressos IMQ*11.01 programa de auditorias, IMQ*11.02 plano de auditoria e IMQ*11.03 relatório de auditoria, atualização e renumeração do impresso IMQ*10.01 plano de ação e introdução dos impressos IMQ*01.05 mapa de indicadores e IMQ*01.06 mapa de atividades.

V19 PT/EN, 31/07/2017

atualização do MGQ*I.00 índice; atualização do PQ*05 gestão dos serviços de suporte; introduzida referência a novo impresso no subprocedimento SPQ*05.02.16 defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2.º ciclo; alteração do âmbito do subprocedimento

Anexo III
registo de revisões

SPQ*05.03.05 passando a abranger apenas os serviços de medicina; atualização do subprocedimento SPQ*05.04.03 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia, de acordo com a alteração ao regulamento da rede de bibliotecas; revisão do REG*05.04.01 regulamento da rede de bibliotecas (retirados o número 01 do artigo 1º e o ponto 02 do artigo 4º e renumerados com os números 03 e 04, alterada a alínea a do número 02 do artigo 10º, alterado o ponto 03 do artigo 11º, alterada a alínea a do ponto 03 do artigo 12º, alterada a alínea b do ponto 03 do artigo 12º, alterado o ponto 01 do artigo 13º e retirado o artigo 24º); introdução do subprocedimento SPQ*05.06.02 que se separa do procedimento relativo aos serviços de medicina e passa a tratar apenas o âmbito dos serviços de psicologia; revisão do PQ*06, gestão da cooperação internacional, com introdução da referência aos novos subprocedimentos: SPQ*06.05 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes ao abrigo de protocolos de cooperação internacional – enviados e SPQ*06.06 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes ao abrigo de protocolos de cooperação internacional – recebidos; adequação do subprocedimento SPQ*08.04 revista millenium à nova prática da revista; retificação do ponto 06 do subprocedimento SPQ*09.09 apoio às candidaturas ao ensino superior; atualização do MGQ*A.04 registo de revisões; atualização do MGQ*A.05 matriz de correlação entre os procedimentos documentados e os impressos (atualização dos impressos associados aos subprocedimentos SPQ*05.02.16, SPQ*05.03.05, SPQ*05.06.01, SPQ*06.05, SPQ*06.06 e SPQ*08.04).

V18 PT/EN, 31/03/2017

atualização do MGQ*I.00 índice; revisão do PQ*03 com a introdução dos novos subprocedimentos e a remoção da referência ao impresso IMQ*03.12 que passa a ser usado no âmbito do subprocedimento acumulação de atividades; revisão do SPQ*03.01 planeamento e gestão da formação com introdução da nota 1 relativa à exceção na definição de quotas; revisão do SPQ*03.04 deslocação em serviço com introdução da referência à possibilidade de o preenchimento dos impressos poder ser substituído por informação escrita de quem determinou a deslocação e remoção da referência ao impresso IMQ*03.39; revisão do SPQ*03.06 cessação de funções com alteração da responsabilidade pelo ponto 9B; introdução dos novos subprocedimentos SPQ*03.07 contratação ou renovação de contrato de pessoal docente (ao abrigo do artº 8º do ecpsesp), SPQ*03.08 acumulação de funções e SPQ*03.09 acidentes de trabalho; revisão do subprocedimento SPQ*05.02.15 reembolso de valores com introdução de nota relativamente aos processos iniciados pelos serviços; revisão do subprocedimento SPQ*05.02.16 defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio – 2.º ciclo com introdução da referência ao novo impresso para requerer aceitação de proposta de dissertação 2.º ciclo; atualização do MGQ*A.04 registo de revisões; atualização do MGQ*A.05 matriz de correlação entre os procedimentos documentados e os impressos

V17 PT/EN, 31/10/2016

atualização da estrutura do manual de garantia da qualidade e de todos os documentos do sistema interno de garantia da qualidade de acordo com a seguinte tabela:

| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
|--|--|
| manual de garantia da qualidade | manual de garantia da qualidade |
| mgq*i.01 índice | mgq*i.00 índice |
| generalidades | generalidades |
| mgq*ii.01 promulgação | mgq*ii.01 promulgação |
| mgq*ii.02 estrutura, revisão e distribuição | mgq*ii.02 estrutura; mgq*ii.03 revisão; mgq*ii.04 distribuição |
| mgq*ii.03 definições, siglas e abreviaturas | mgq*ii.05 definições; mgq*ii.06 siglas e abreviaturas |
| política da qualidade | política da qualidade |
| documento retirado do sistema | mgq*ii.01 missão, visão e objetivos |
| mgq*iii.01 política da qualidade | mgq*iii.02 política da qualidade |
| estrutura orgânica | estrutura orgânica do ipv |
| mgq*iv.01 modelo organizacional | mgq*iii.01 modelo organizacional |
| mgq*iv.02 competências dos órgãos de gestão | mgq*iii.02 competências dos órgãos de direção e gestão |
| mgq*iv.03 áreas de intervenção dos serviços | mgq*iii.03 natureza e áreas de intervenção dos serviços |
| organização do sistema interno de garantia da qualidade | organização do sistema interno de garantia da qualidade |

Anexo III
registo de revisões

| | |
|---|---|
| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
| mgq*v.01 âmbito e objetivos | mgq*iv.01 âmbito e objetivos |
| mgq*v.02 níveis de responsabilidade | mgq*iv.02 estrutura e níveis de responsabilidade |
| mgq*v.03 estrutura documental do sistema | mgq*iv.03 estrutura documental do sistema |
| mgq*v.04 processos que suportam o sistema | mgq*iv.04 processos que suportam o sistema |
| procedimentos documentados | procedimentos documentados |
| gestão | gestão |
| planeamento e revisão | |
| pq*01 planeamento e revisão do sigq | pq*01 planeamento e revisão do sigq |
| oferta formativa | |
| pq*02 gestão da oferta formativa | pq*02 gestão da oferta formativa |
| spq*02.01 revisão periódica de cursos | spq*02.01 revisão periódica regular dos cursos |
| spq*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos | spq*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos |
| spq*02.03 alteração de cursos | spq*02.03 alteração de cursos |
| recursos | provisão de recursos e serviços de apoio |
| recursos humanos | |
| pq*03 gestão de recursos humanos | pq*03 gestão de recursos humanos |
| spq*03.01 planeamento e gestão da formação | spq*03.01 planeamento e gestão da formação do pessoal não docente |
| spq*03.02 trabalho suplementar | spq*03.02 autorização de trabalho suplementar |
| spq*03.03 faltas | spq*03.03 gestão de faltas |
| spq*03.04 deslocação em serviço | spq*03.04 deslocação em serviço |
| spq*03.05 equiparação a bolseiro | spq*03.05 equiparação a bolseiro |
| spq*03.06 cessação de funções | spq*03.06 cessação de funções |
| iq*03.01 recrutamento e acolhimento | iq*03.01 gestão, recrutamento e acolhimento |
| documento retirado do sistema | iq*03.02 gestão de competências |
| iq*03.02 avaliação de desempenho | iq*03.03 avaliação de desempenho |
| infraestruturas e recursos materiais | |
| pq*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais | pq*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais |
| spq*04.01 aquisição de bens e de serviços | spq*04.01 gestão da aquisição de bens e de serviços |
| spq*04.02 bens inventariáveis | spq*04.02 gestão dos bens inventariáveis |
| spq*04.03 obras e de empreitadas | spq*04.03 gestão de obras e de empreitadas |
| spq*04.04 manutenção preventiva | spq*04.04 gestão das atividades de manutenção preventiva |
| spq*04.05 manutenção curativa | spq*04.05 gestão das atividades de manutenção curativa |
| spq*04.06 inspeção e/ou certificação de instalações e de equipamentos de medição e monitorização | spq*04.06 gestão de instalações sujeitas a inspeções/verificações e dos equipamentos de medição e monitorização |
| iq*04.01 seleção, qualificação e avaliação de fornecedores | iq*04.01 seleção, qualificação e avaliação de fornecedores |
| iq*04.02 frota | iq*04.02 gestão da frota |
| iq*04.03 avaliação e qualificação de empreiteiros | iq*04.03 avaliação e qualificação de empreiteiros |
| iq*04.04 projetos e fiscalização de obras | iq*04.04 projetos e fiscalização de obras |
| iq*04.05 regras para a manutenção preventiva | iq*04.05 atividades de manutenção preventiva |
| iq*04.06 inspeção ou certificação de instalações | iq*04.06 gestão das instalações com equipamentos com necessidade de inspeção ou de certificação |
| iq*04.07 regras para a realização de verificações/afereções internas | iq*04.07 definição de regras para a realização de verificações/afereções internas |
| reg*04.01 regulamento interno do fundo de maneio | reg*mgq.02 regulamento interno do fundo de maneio |
| suporte | provisão de recursos e serviços de apoio |
| pq*05 gestão dos serviços de suporte | pq*06 gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes |
| apoio jurídico | |
| spq*05.01.01 apoio jurídico e gestão de reclamações | spq*06.08 gestão dos pedidos de apoio jurídico |
| iq*05.01.01 seleção, qualificação e avaliação de advogados contratados para patrocínio judiciário | spq*06.32 prestação de serviços não especificados |
| serviços académicos | iq*06.04 seleção, qualificação e avaliação de advogados contratados para patrocínio judiciário |
| spq*05.02.01 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas | spq*06.11 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas |
| spq*05.02.02 candidatura à realização de provas dos maiores de 23 | spq*06.12 candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos |
| spq*05.02.03 candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso | spq*06.13 candidatura a reingresso, mudança de curso ou transferência |
| spq*05.02.04 candidatura a concursos especiais | spq*06.14 candidatura a concursos especiais |
| spq*05.02.05 candidatura a curso técnico superior profissional | spq*06.15 candidatura a curso técnico superior profissional |
| spq*05.02.06 candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado | spq*06.16 candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado |
| spq*05.02.07 emissão de documentos académicos | spq*06.17 emissão de certidões, de certificados ou de outros documentos |
| spq*05.02.08 emissão de cartas de curso | spq*06.18 emissão de cartas de curso |
| spq*05.02.09 inscrição em regime de tempo parcial | spq*06.19 inscrição em regime de tempo parcial |
| spq*05.02.10 matrícula dos estudantes erasmus | spq*06.20 matrícula dos estudantes erasmus |
| spq*05.02.11 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares | spq*06.21 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares |
| spq*05.02.12 retorno após prescrição | spq*06.22 retorno após prescrição |
| spq*05.02.13 concessão de estatuto especial | spq*06.23 concessão de estatuto especial |
| spq*05.02.14 creditação | spq*06.24 creditação |
| spq*05.02.15 reembolso de valores | spq*06.25 reembolso de valores |

Anexo III
registo de revisões

| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
|--|--|
| spq*05.02.16 defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo | spq*06.26 defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo |
| spq*05.02.17 submissão de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma | spq*06.33 inserção de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma |
| spq*05.02.18 cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outra penalidades | spq*06.35 cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outra penalidades aos estudantes |
| spq*05.02.19 candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais | spq*06.40 candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais |
| documento retirado do sistema | spq*06.39 gestão dos concursos especiais de acesso e ingresso dos estudantes internacionais |
| documento retirado do sistema | iq*06.01 recuperação do pagamento de propinas |
| serviços de ação social | |
| spq*05.03.01 atribuição de apoio social | spq*06.30 atribuição de apoio social |
| spq*05.03.02 recurso à atribuição de apoio social | spq*06.31 apresentação de recurso à atribuição de apoio social |
| spq*05.03.03 alojamento | spq*06.42 gestão do alojamento |
| spq*05.03.04 venda de senhas para fruição de serviços | spq*06.43 gestão da venda de senhas para fruição de serviços |
| spq*05.03.05 consultas de psicologia e de medicina | spq*06.44 gestão das consultas de psicologia e de medicina |
| serviços de documentação | |
| spq*05.04.01 disponibilização de nova bibliografia | spq*06.27 aquisição e disponibilização de nova bibliografia |
| spq*05.04.02 realização de pesquisa bibliográfica | spq*06.28 realização de pesquisa bibliográfica |
| spq*05.04.03 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia | spq*06.29 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia |
| spq*05.04.04 validação de metadados no repositório digital | spq*06.38 validação de metadados no repositório digital do instituto politécnico de viseu |
| reg*05.04.01 regulamento da rede de bibliotecas | reg*mq.01 regulamento da rede de bibliotecas |
| serviços de informática | |
| spq*05.05.01 projetos informáticos | spq*04.07 gestão de projetos informáticos |
| spq*05.05.02 aplicações, rede e segurança de dados | spq*04.08 gestão de aplicações, de rede e de segurança de dados |
| documento retirado do sistema | spq*04.09 gestão de licenciamentos |
| spq*05.05.03 apoio informático | spq*04.10 gestão dos pedidos de apoio informático |
| iq*05.05.01 seguranças à informação do sistema informático | iq*04.08 realização de seguranças à informação do sistema informático |
| iq*05.05.02 estrutura das pastas no sistema informático | iq*04.09 estrutura das pastas no sistema informático |
| iq*05.05.03 criação, alteração ou remoção de utilizadores | iq*04.10 regras para criação, alteração e remoção de utilizadores |
| iq*05.05.04 critérios e prazos para as prioridades dos pedidos de apoio informático | iq*04.11 definição de critérios e de prazos para as prioridades dos pedidos de apoio informático |
| reg*05.05.01 regulamento para empréstimo de computador portátil | reg*mq.03 regulamento para empréstimo de computador portátil |
| outros serviços de suporte | |
| spq*05.06.01 serviços de reprografia | spq*06.37 gestão dos serviços de reprografia |
| atividades nucleares | atividades da instituição |
| cooperação internacional | |
| pq*06 gestão da cooperação internacional | pq*07 gestão das atividades de cooperação internacional |
| spq*06.01 processos de formação de parcerias | spq*07.01 gestão dos processos de formação de parcerias |
| spq*06.02 candidaturas e projetos de apoio à internacionalização | spq*07.02 gestão das candidaturas e projetos de apoio à internacionalização |
| spq*06.03 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – enviados | spq*07.03 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – enviados |
| spq*06.04 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – recebidos | spq*07.04 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – recebidos |
| atividades formativas | |
| pq*07 gestão das atividades formativas | pq*08 gestão das atividades formativas |
| investigação | |
| pq*08 apoio à investigação e disseminação | pq*09 gestão das atividades de investigação |
| spq*08.01 candidatura a verbas para investigação | spq*09.01 candidatura a verbas para a realização de atividades de investigação |
| spq*08.02 investigação realizada através do ipv | spq*09.02 atividades de investigação realizadas através do ipv |
| spq*08.03 apoio financeiro à investigação realizada pelos membros da unidade de investigação | spq*09.03 apoio financeiro às atividades de investigação realizadas pelos membros da unidade de investigação |
| spq*08.04 revista millenium | spq*06.03 gestão da revista millenium |
| documento retirado do sistema | iq*06.02 indicações para colaboração na revista millenium |
| atividades desenvolvidas com e para o exterior | |
| pq*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior | |
| spq*09.01 cooperação com a comunidade e prestação de serviços especializados | pq*10 gestão das atividades desenvolvidas com o exterior |
| spq*09.02 divulgação e imagem | spq*06.01 gestão das atividades relacionadas com divulgação e imagem |
| spq*09.03 orientação vocacional | spq*06.04 gestão das atividades de orientação vocacional |
| spq*09.04 revista politécnica e publicações não periódicas | spq*06.02 gestão da revista politécnica e de publicações não periódicas |
| spq*09.05 realização de eventos, de ações de formação ou de cursos breves | spq*06.36 gestão da realização de eventos/ações de formação |
| spq*09.06 cedência de espaços | spq*06.10 gestão das atividades de formação para a inserção na vida ativa |
| spq*09.07 cedência de equipamentos | spq*06.05 gestão da cedência de espaços |
| spq*09.08 apoio ao acesso ao ensino superior | spq*06.45 gestão da cedência de equipamentos |
| | spq*06.06 gestão das atividades de apoio ao acesso ao ensino superior |

Anexo III
registo de revisões

| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
|--|--|
| spq*09.09 apoio às candidaturas ao ensino superior | spq*06.07 gestão das atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior |
| spq*09.10 apoio à inserção na vida ativa | spq*06.09 gestão das atividades de apoio à inserção na vida ativa |
| spq*09.11 serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais | spq*06.41 gestão dos serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais |
| spq*09.12 venda de bens | spq*06.34 venda de bens |
| iq*09.01 instruções para a orientação vocacional | iq*06.03 instruções para as atividades de orientação vocacional |
| reg*09.01 regulamento para cedência de espaços dos serviços centrais e anexo | reg*mgq.04 regulamento para cedência de espaços dos serviços centrais do instituto politécnico de viseu e anexo |
| monitorização | medição, análise e melhoria |
| não conformidades | |
| pq*10 não conformidades | pq*12 gestão de sugestões, de reclamações e de não conformidades |
| auditorias internas | |
| pq*11 auditorias internas | pq*11 gestão de auditorias internas |
| anexos | anexos |
| mgq*a.01 padrões e linhas orientadoras para a qualidade e os documentos do sistema interno de garantia da qualidade | a*mgq.01 matriz de correlação entre os referenciais a3es e os procedimentos documentados |
| mgq*a.02 mapa de indicadores de caracterização | a*mgq.02.01 mapa de indicadores de caracterização |
| documento retirado do sistema | a*mgq.02.02 mapa de indicadores de desempenho |
| mgq*a.03 mapa de questionários e de inquéritos à satisfação | a*mgq.03 mapa de inquéritos |
| mgq*a.04 registo de revisões | a*mgq.04 registo de revisões |
| mgq*a.05 matriz de correlação entre os procedimentos do sistema e os impressos | |
| questionários à satisfação | questionários à satisfação |
| quest*sat.01 questionário à satisfação dos estudantes com a unidade curricular | quest*sat.01 questionário à satisfação dos estudantes com a unidade curricular |
| quest*sat.02 questionário à satisfação dos docentes com a unidade curricular | quest*sat.02 questionário à satisfação dos docentes com a unidade curricular |
| quest*sat.03 questionário à satisfação dos estudantes com a escola e com o curso | quest*sat.03 questionário à satisfação dos estudantes com a escola e com o curso |
| quest*sat.04 questionário à satisfação dos estudantes com o estágio | quest*sat.04 questionário à satisfação dos estudantes com o estágio |
| quest*sat.05 questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto | quest*sat.05 questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto |
| quest*sat.06 questionário à satisfação das entidades empregadoras | quest*sat.06 questionário à satisfação das entidades empregadoras |
| quest*sat.07a questionário à satisfação dos diplomados – versão curta | quest*sat.07a questionário à satisfação dos diplomados – versão curta |
| quest*sat.07b questionário à satisfação dos diplomados – versão longa | quest*sat.07b questionário à satisfação dos diplomados – versão longa |
| inquéritos à satisfação | inquéritos à satisfação |
| inq*sat.01 inquérito à satisfação | inq*sat.01 inquérito à satisfação |
| inq*sat.02 inquérito à satisfação | inq*sat.02 inquérito à satisfação |
| inq*sat.03 inquérito à satisfação | inq*sat.08 inquérito à satisfação |
| inq*sat.04 inq. à sat. estudantes com a participação nos dias abertos | inq*sat.03 inq. à sat. estudantes com a participação nos dias abertos |
| inq*sat.05 inquérito à satisfação dos representantes das escolas com a participação nos dias abertos | inq*sat.04 inquérito à satisfação dos representantes das escolas com a participação nos dias abertos |
| inq*sat.06 inquérito promotores de eventos de orientação vocacional | inq*sat.05 inquérito promotores de eventos de orientação vocacional |
| inq*sat.07 inquérito aos representantes do instituto politécnico de viseu em eventos de orientação vocacional | inq*sat.06 inquérito aos representantes do instituto politécnico de viseu em eventos de orientação vocacional |
| documento retirado do sistema | inq*sat.07 inquérito sobre as publicações do instituto politécnico de viseu |
| impressos | impressos |
| planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade | gabinete de avaliação e qualidade |
| imq*01.01 balanço da qualidade | im*sigq.01 balanço da qualidade |
| imq*01.02 ata de reunião | im*sigq.02 ata de reunião |
| imq*01.03 lista de assinaturas e de rubricas | im*sigq.03 lista de assinaturas e de rubricas |
| imq*01.04 mapa de objetivos | im*sigq.04 mapa de objetivos |
| imq*01.05 plano de ação | im*sigq.05 plano de ação |
| recursos humanos | serviços de recursos humanos |
| imq*03.01 dados biográficos | imq*srh.01 ficha de dados biográficos |
| imq*03.02 faltas | imq*srh.02 faltas |
| imq*03.03 alteração de férias | imq*srh.03 alteração do pedido de férias |
| imq*03.04 declaração de consulta médica/exame complementar de diagnóstico | imq*srh.04 declaração consulta médica/exame complementar de diagnóstico |
| imq*03.05 declaração de consulta médica/exame complementar de diagnóstico (acompanhamento a familiar) | imq*srh.05 declaração consulta médica/exame complementar de diagnóstico (acompanhamento a familiar) |
| imq*03.06 participação de retorno ao serviço | imq*srh.06 participação de retorno ao serviço |
| imq*03.07 regularização da não marcação no relógio de ponto | imq*srh.07 regularização da não marcação no relógio de ponto |
| imq*03.08 pedido para o pessoal não docente se ausentar do serviço/local de trabalho (sem custos para a instituição) | imq*srh.08 pedido para o pessoal não docente se ausentar do serviço/local de trabalho (sem custos para a instituição) |
| imq*03.09 dispensas ao abrigo do artigo 17º do regulamento interno de organização e disciplina do trabalho | imq*srh.09 dispensas autorizadas ao abrigo do artigo 17º do regulamento interno de organização e disciplina do trabalho do ipv |
| imq*03.10 inquérito à satisfação dos colaboradores | imq*srh.10 inquérito à satisfação dos colaboradores |
| imq*03.11 boletim de trabalho suplementar | imq*srh.11 boletim de trabalho suplementar |
| imq*03.12 pedido de acumulação de atividades | imq*srh.12 pedido de acumulação de atividades |

Anexo III
registo de revisões

| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
|---|---|
| imq*03.13 requerimento de aposentação ou reforma | imq*srh.13 requerimento de aposentação ou reforma |
| imq*03.14 designação de orientador | imq*srh.14 designação de orientador |
| imq*03.15 guia de apresentação | imq*srh.15 guia de apresentação |
| imq*03.16 relatório de desempenho do novo colaborador | imq*srh.16 relatório de desempenho do novo colaborador |
| imq*03.17 plano de formação | imq*srh.21 plano de formação |
| imq*03.18 programa de ação de formação | imq*srh.22 programa de ação de formação |
| imq*03.19 ficha de inscrição em ação de formação | imq*srh.23 ficha de inscrição em ação de formação |
| imq*03.20 requerimento para realização de formação externa/autoformação | imq*srh.24 requerimento para realização de formação externa/autoformação |
| imq*03.21 registo de presenças | imq*srh.25 registo de presenças |
| imq*03.22 lista de ações de formação não planeadas | imq*srh.26 lista de ações de formação não planeadas |
| imq*03.23 ações de formação frequentadas pelo pessoal não docente | imq*srh.27 ações de formação frequentadas pelo pessoal não docente |
| imq*03.24 custos globais com a formação | imq*srh.28 custos globais com a formação |
| imq*03.25 avaliação de ação de formação | imq*srh.29 avaliação de ação de formação |
| imq*03.26 certificado de formação on-job | imq*srh.30 certificado de formação on-job |
| imq*03.27 declaração de formação on-job | imq*srh.31 declaração de formação on-job |
| imq*03.28 ficha de autoavaliação - dirigentes intermédios (siadap 2) | imq*srh.32 ficha de autoavaliação - dirigentes intermédios (siadap 2) |
| imq*03.29 ficha de avaliação - dirigentes intermédios (siadap 2) | imq*srh.33 ficha de avaliação - dirigentes intermédios (siadap 2) |
| imq*03.30 ficha de autoavaliação - trabalhadores (siadap 3) | imq*srh.34 ficha de autoavaliação - trabalhadores (siadap 3) |
| imq*03.31 ficha de avaliação - trabalhadores (siadap 3) | imq*srh.35 ficha de avaliação - trabalhadores (siadap 3) |
| imq*03.32 ficha de autoavaliação com base nas competências | imq*srh.36 ficha de autoavaliação com base nas competências |
| imq*03.33 ficha de avaliação com base nas competências | imq*srh.37 ficha de avaliação com base nas competências |
| imq*03.34 reformulação de objetivos | imq*srh.38 reformulação de objetivos |
| imq*03.35 monitorização do desempenho | imq*srh.39 monitorização do desempenho |
| imq*03.36 ficha de ocorrências | imq*srh.40 ficha de ocorrências |
| imq*03.37 informação da necessidade do trabalhador prestar serviço suplementar | imq*srh.41 informação da necessidade do trabalhador prestar serviço suplementar |
| imq*03.38 pedido de deslocação (com custos para a instituição) | imq*srh.42 pedido de deslocação (com custos para a instituição) |
| imq*03.39 pedido de deslocação do pessoal docente (sem custos para a instituição) | imq*srh.43 pedido de deslocação do pessoal docente (sem custos para a instituição) |
| documento retirado do sistema | imq*srh.17 matriz de competências |
| documento retirado do sistema | imq*srh.18 identificação e avaliação de novas competências |
| documento retirado do sistema | imq*srh.19 plano de desenvolvimento individual |
| documento retirado do sistema | imq*srh.20 identificação de necessidades de formação |
| infraestruturas e recursos materiais | serviços financeiros, serviços de obras e serviços de manutenção |
| imq*04.01 requisição interna da necessidade | imq*sf.01 requisição interna da necessidade |
| imq*04.02 informação/proposta | imq*sf.02 informação/proposta |
| imq*04.03 proposta de aquisição de bens e de serviços | imq*sf.03 proposta de aquisição de bens e de serviços |
| imq*04.04 proposta de aquisição de bens e de serviços no âmbito de projetos internacionais e projetos financiados | imq*sf.04 proposta de aquisição de bens e de serviços no âmbito de projetos internacionais e projetos financiados |
| imq*04.05 identificação de gestores de contrato | imq*sf.11 identificação de gestores de contrato |
| imq*04.06 lista de fornecedores qualificados | imq*sf.13 lista de fornecedores qualificados |
| imq*04.07 avaliação de fornecedores | imq*sf.15 avaliação final de fornecedores |
| imq*04.08 qualificação de fornecedor | imq*sf.16 avaliação de potencial fornecedor |
| imq*04.09 ficha de transferência de bens | imq*sf.17 ficha de transferência de bens |
| imq*04.10 proposta de abate | imq*sf.18 proposta de abate |
| imq*04.11 documento de abate | imq*sf.19 documento de abate |
| imq*04.12 adiantamentos da tesouraria | imq*sf.20 adiantamentos da tesouraria |
| imq*04.13 mapa da conta corrente do fundo de maneo | imq*sf.21 mapa da conta corrente do fundo de maneo |
| imq*04.14 requisição de transporte e de motorista | imq*sf.22 requisição de transporte e de motorista |
| imq*04.15 revisões da frota | imq*sf.23 revisões da frota |
| imq*04.16 inspeções da frota | imq*sf.24 inspeções da frota |
| imq*04.17 mapa de utilização de veículos | imq*sf.25 mapa de utilização de veículos |
| imq*04.18 plano de infraestruturas sujeitas a controlo | imq*som.01 plano de infraestruturas sujeitas a controlo |
| imq*04.19 identificação das instalações de gás a inspecionar | imq*sf.04 identificação das instalações de gás a inspecionar |
| imq*04.20 identificação das instalações elétricas a inspecionar | imq*som.05 identificação das instalações elétricas a inspecionar |
| imq*04.21 certificação de elevadores | imq*som.06 certificação de elevadores |
| imq*04.22 revisão de extintores | imq*som.07 revisão de extintores |
| imq*04.23 mapa de equipamentos de medição e monitorização | imq*som.08 mapa de equipamentos de medição e monitorização |
| imq*04.24 ficha individual do equipamento - certificação externa | imq*som.09 ficha individual do equipamento - certificação externa |
| imq*04.25 ficha individual do equipamento - aferição interna | imq*som.10 ficha individual do equipamento - aferição interna |
| imq*04.26 ficha individual do equipamento - observação direta | imq*som.11 ficha individual do equipamento - observação direta |
| imq*04.27 ficha de aprovação de materiais e equipamentos | imq*som.12 ficha de aprovação de materiais/equipamentos |
| documento retirado do sistema | imq*sf.05 ficha de controlo de processo - ajuste direto regime simplificado |
| documento retirado do sistema | imq*sf.06 ficha de controlo de processo - ajuste direto |
| documento retirado do sistema | imq*sf.07 ficha de controlo de processo - concurso público |
| documento retirado do sistema | imq*sf.08 ficha de controlo de processo - concurso limitado prévia qualificação |
| documento retirado do sistema | imq*sf.09 ficha de controlo de processo - diálogo concorrencial |
| documento retirado do sistema | imq*sf.10 ficha de controlo de processo - negociação |
| documento retirado do sistema | imq*sf.12 cadastro de fornecedor |

Anexo III
registo de revisões

| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
|--|---|
| documento retirado do sistema | imq*sf.14 avaliação de fornecedores |
| documento retirado do sistema | imq*som.02 ficha de manutenção preventiva - lista 1 |
| documento retirado do sistema | imq*som.03 ficha de manutenção preventiva - lista 2 |
| serviços de suporte | |
| apoio jurídico e reclamações | apoio jurídico, serviços não especificados |
| imq*05.01.01 pedido de informação/parecer | imq*jur.01 pedido de informação/parecer |
| imq*05.01.02 entrega de documentos | imq*pos.01 entrega de documentos |
| imq*05.01.03 requerimento habilitações estrangeiras | imq*pos.02 requerimento de habilitações estrangeiras |
| serviços académicos | serviços académicos |
| imq*05.02.01 candidatura à frequência de u. curriculares isoladas | imq*sac.01 candidatura à frequência de u. curriculares isoladas |
| imq*05.02.02 pedido de alteração/anulação da inscrição em uc | imq*sac.02 pedido de alteração/anulação da inscrição em uc |
| imq*05.02.03 pedido de frequência de unidades curriculares para melhoria | imq*sac.03 pedido de frequência de unidades curriculares para melhoria |
| imq*05.02.04 pedido de inscrição em unidades curriculares após creditação | imq*sac.04 pedido de inscrição em unidades curriculares após creditação |
| imq*05.02.05 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas do 2º ciclo para estudantes do 1º ciclo | imq*sac.05 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas do 2º ciclo para alunos do 1º ciclo |
| imq*05.02.06 candidatura à realização de provas especialmente adequadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos | imq*sac.06 candidatura à realização de provas especialmente adequadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos |
| imq*05.02.07 candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso | imq*sac.07 candidatura a reingresso, mudança de curso ou transferência |
| imq*05.02.08 candidatura a concurso especial | imq*sac.08 candidatura a concurso especial |
| imq*05.02.09 candidatura a curso de mestrado | imq*sac.10 candidatura a curso de mestrado |
| imq*05.02.10 candidatura a curso de pós-graduação | imq*sac.11 candidatura a curso de pós-graduação |
| imq*05.02.11 candidatura a curso de pós-licenciatura | imq*sac.12 candidatura a curso de pós-licenciatura |
| imq*05.02.12 pedido de documentos | imq*sac.13 pedido de documentos |
| imq*05.02.13 certificado de matrícula | imq*sac.14 certificado de matrícula |
| imq*05.02.14 pedido de carta de curso | imq*sac.15 pedido de carta de curso |
| imq*05.02.15 pedido de cargas horárias e de conteúdos programáticos | imq*sac.16 pedido de cargas horárias e de conteúdos programáticos |
| imq*05.02.16 pedido de declaração comprovativa de local de estágio | imq*sac.17 pedido de declaração comprovativa de local de estágio |
| imq*05.02.17 pedido de inscrição em regime de tempo parcial | imq*sac.18 pedido de inscrição em regime de tempo parcial |
| imq*05.02.18 pedido de anulação de matrícula | imq*sac.19 pedido de anulação de matrícula |
| imq*05.02.19 pedido de retorno após prescrição | imq*sac.20 pedido de retorno após prescrição |
| imq*05.02.20 pedido de estatuto de trabalhador estudante | imq*sac.21 pedido de estatuto de trabalhador estudante |
| imq*05.02.21 pedido de estatuto especial | imq*sac.22 pedido de estatuto especial |
| imq*05.02.22 pedido de creditação | imq*sac.23 pedido de creditação |
| imq*05.02.22a pedido de creditação - anexo | imq*sac.23a pedido de creditação - anexo |
| imq*05.02.23 pedido de creditação de unidades curriculares isoladas | imq*sac.24 pedido de creditação de unidades curriculares isoladas |
| imq*05.02.24 plano de creditação para curso de licenciatura/mestrado | imq*sac.25 plano de creditação para curso de licenciatura/mestrado |
| imq*05.02.25 plano de creditação para curso técnico superior profissional | imq*sac.26 plano de creditação para curso de técnico superior profissional |
| imq*05.02.26 pedido de definição previa de curriculum para prosseguimento de estudos | imq*sac.27 pedido de definição previa de curriculum para prosseguimento de estudos |
| imq*05.02.27 pedido de reembolso | imq*sac.28 pedido de reembolso |
| imq*05.02.28 requerimento para realização de provas públicas de defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio 2º ciclo | imq*sac.29 requerimento para realização de provas públicas de defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo |
| imq*05.02.29 requerimento para realização de provas públicas de defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio 2º ciclo, após reformulação | imq*sac.30 requerimento para realização de provas públicas de defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio após reformulação - 2º ciclo |
| imq*05.02.30 termo de responsabilidade | imq*sac.31 termo de responsabilidade |
| imq*05.02.31 autorização para arquivo e disponibilização de trabalho final do 2º ciclo no repositório digital | imq*sac.32 autorização para arquivo e disponibilização de trabalho final do 2º ciclo no repositório digital |
| imq*05.02.32 acordo de compromisso para o pagamento faseado de propinas em dívida | imq*sac.33 acordo de compromisso para o pagamento faseado de propinas em dívida |
| imq*05.02.33 pedido de justificação de falta | imq*sac.34 pedido de justificação de falta |
| imq*05.02.34 inscrição em exames | imq*sac.35 inscrição em exames |
| imq*05.02.35 pedido de mudança de regime | imq*sac.36 pedido de mudança de regime |
| imq*05.02.36 candidatura a curso(s) técnico superior profissional | imq*sac.37 candidatura a curso(s) de técnico superior profissional |
| imq*05.02.37 candidatura de estudante internacional | imq*sac.39 candidatura de estudante internacional |
| imq*05.02.38 entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio 2º ciclo, após aceitação | imq*sac.40 entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo, após aceitação |
| imq*05.02.39 entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio 2.º ciclo, após prova pública de defesa | imq*sac.41 entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio, após prova pública de defesa - 2.º ciclo |
| serviços de ação social | serviços financeiros |
| imq*05.03.01 candidatura a alojamento | imq*sf.28 candidatura a alojamento |
| imq*05.03.02 ficha de dados | imq*sf.30 ficha de dados |
| imq*05.03.03 termo de responsabilidade | imq*sf.31 termo de responsabilidade |
| imq*05.03.04 informação/pedido de saída de alojamento | imq*sf.32 informação/pedido de saída de alojamento |
| serviços de documentação | centros de documentação |
| imq*05.04.01 sugestão para aquisição de nova bibliografia | imq*cd.01 sugestão para aquisição de nova bibliografia |
| imq*05.04.02 requisição de pesquisa bibliográfica | imq*cd.02 requisição de pesquisa bibliográfica |
| imq*05.04.03 requisição de empréstimo de monografia | imq*cd.03 requisição de empréstimo de monografia |
| imq*05.04.04 requisição de empréstimo de publicação periódica | imq*cd.04 requisição de empréstimo de publicação periódica |

Anexo III
registo de revisões

| v17 PT/EN, 31/10/2016 | v16 PT/EN, 31/03/2016 |
|---|---|
| imq*05.04.05 requisição de empréstimo interbibliotecas /intercampus | imq*cd.05 requisição de empréstimo interbibliotecas /intercampus |
| serviços de informática | serviços de informática |
| imq*05.05.01 requisição de conta wireless | imq*si.02 requisição de conta wireless/wireless account form |
| imq*05.05.02 requisição de computador portátil | imq*si.04 requisição de computador portátil |
| imq*05.05.03 deslocação de material informático para manutenção/reparação | imq*si.05 deslocação de material informático para manutenção/reparação |
| documento retirado do sistema | imq*si.04 requisição de cd's e de licenças de software |
| outros serviços de apoio | serviços financeiros, serviços de comunicação, cultura e documentação |
| imq*05.06.01 requisição de serviço de reprografia | imq*sf.29 requisição de serviço de reprografia |
| documento retirado do sistema | imq*sccd.06 registos da reprografia |
| cooperação internacional | serviços de relações externas |
| imq*06.01 notificação de chegada | imq*sre.01 certificate of arrival |
| imq*06.02 certificado de estadia | imq*sre.02 certificate of attendance |
| investigação | serviços de comunicação, cultura e documentação, unidade de investigação |
| imq*08.01 solicitação de apoio financeiro participação em reuniões científicas/congressos | imq*ui.01 solicitação de apoio financeiro participação em reuniões científicas/congressos |
| imq*08.02 pedido de bonificação | imq*ui.02 pedido de bonificação |
| imq*08.03 pedido de transferência de verba | imq*ui.03 pedido de transferência de verbas |
| imq*08.04 solicitação de apoio financeiro participação em cursos/workshops/deslocação em projetos | imq*ui.04 solicitação de apoio financeiro participação em cursos/workshops/deslocação em projetos |
| imq*08.05 requisição de serviços tradução/revisão/submissão | imq*ui.05 requisição de serviços tradução/revisão/submissão |
| imq*08.06 declaração de responsabilidade ético-legal e cedência de direitos de autor | imq*sccd.01 declaração de cedência de direitos de autor |
| imq*08.07 ficha de autor | imq*sccd.04 ficha individual do autor |
| imq*08.08 ficha de revisor | imq*sccd.05 ficha individual do avaliador |
| imq*08.09 lista de autoverificação de conformidades autorais | |
| imq*08.10 lista de verificação dos requisitos de submissão | |
| imq*08.11 lista de verificação de requisitos documentais e bibliográficos | |
| documento retirado do sistema | imq*sccd.02 verificação do cumprimento de requisitos |
| documento retirado do sistema | imq*sccd.03 parecer do avaliador |
| atividades desenvolvidas com e para o exterior | serviços financeiros, serviços de apoio à inserção na vida ativa, serviços académicos |
| imq*09.01 pedido de cedência de espaços | imq*sf.27 pedido de cedência de espaços |
| imq*09.02 requisição de equipamento | imq*sf.33 requisição de equipamento |
| imq*09.03 nota de encomenda | imq*sf.26 nota de encomenda |
| imq*09.04 candidatura a curso breve | imq*sac.38 candidatura a curso breve |
| documento retirado do sistema | imq*siva.01 avaliação de ação de formação para a inserção na vida ativa |
| não conformidades | gabinete de avaliação e qualidade |
| imq*10.01 relatório de não conformidade | im*sigq.09 relatório de não conformidade |
| auditorias internas | gabinete de avaliação e qualidade |
| imq*11.01 programa de auditorias | im*sigq.06 programa de auditorias |
| imq*11.02 plano de auditoria | im*sigq.07 plano de auditoria |
| imq*11.03 relatório de auditoria | im*sigq.08 relatório de auditoria |
| documento retirado do sistema | im*sigq.08a relatório de auditoria - lista de assinaturas |
| | provisão de recursos e serviços de apoio |
| documento retirado do sistema | pq*05 gestão de informação/documentação com impacto nas atividades da instituição |

V16 PT/EN, 31/03/2016

atualização do MGQ*I.00 índice; atualização da lista de distribuição do manual de garantia da qualidade MGQ*I.04 distribuição; revisão do PQ*01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade com atualização dos casos em que não é usado o impresso IM*SIGQ.02 ata de reunião mas sim um formato mais formal de ata; revisão do PQ*04 gestão de infraestruturas e de recursos materiais com atualização do nome da IQ*04.01; revisão da IQ*04.10 regras para criação, alteração e remoção de utilizadores com alteração do nome e atualização do conteúdo; revisão do PQ*06 gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes com introdução dos novos subprocedimentos: SPQ*06.42 gestão do alojamento, SPQ*06.43 gestão da venda de senhas para fruição de serviços, SPQ*06.44 gestão das consultas de psicologia e de medicina e SPQ*06.45 gestão da cedência de equipamentos; revisão do SPQ*09.03 apoio financeiro às atividades de investigação realizadas pelos membros da unidade de investigação com adequação do procedimento e introdução da referência aos novos impressos; atualização do A*MGQ.04 registo de revisões; revisão dos impressos do gabinete de avaliação e qualidade IM*SIGQ.04 mapa de objetivos e IM*SIGQ.05 plano de ação; introdução dos novos impressos dos serviços financeiros IMQ*SF.28 candidatura a alojamento, IMQ*SF.30 ficha de dados,

Anexo III
registo de revisões

IMQ*SF.31 termo de responsabilidade, IMQ*SF.32 informação/pedido de saída de alojamento e IMQ*SF.33 requisição de equipamento; remoção do impresso IMQ*SI.01 pedido de remoção de utilizador; revisão do impresso da unidade de investigação IMQ*UI.01 solicitação de apoio financeiro participação em reuniões científicas/congressos e introdução dos novos impressos da unidade de investigação IMQ*UI.04 solicitação de apoio financeiro participação em cursos/workshops/deslocação em projetos e IMQ*UI.05 requisição de serviços tradução/revisão/submissão

V15 PT/EN, 30/10/2015 |

atualização do MGQ*I.00 índice; atualização do procedimento PQ*03 gestão dos recursos humanos com a introdução dos novos subprocedimentos: SPQ*03.04 deslocação em serviço (que fica pendente de nova verificação pela Comissão para a Qualidade dos Serviços de Recursos Humanos), SPQ*03.05 equiparação a bolseiro e SPQ*03.06 cessação de funções e a remoção do subprocedimento de gestão dos pedidos de apoio financeiro/bonificação no âmbito do centro de investigação que passa a integrar o procedimento de gestão das atividades de investigação; atualização do procedimento PQ*06 gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes com introdução de novo subprocedimento; revisão do subprocedimento SPQ*06.26 defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio – 2º ciclo com a introdução da referência ao novo impresso IMQ*SAC.41 e alteração dos pontos 02 a 04, 24 e 25, 32 e 34 e 38 e 39; revisão dos pontos 14 e 16 do subprocedimento SPQ*07.03 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – enviados; introdução do novo do subprocedimento SPQ*06.41 gestão dos serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais; atualização do procedimento PQ*09 gestão das atividades de investigação com a introdução do subprocedimento SPQ*09.01 candidatura a verbas para a realização de atividades de investigação e atualização e renumeração dos subprocedimentos SPQ*09.02 atividades de investigação realizadas através do IPV e SPQ*09.03 apoio financeiro às atividades de investigação realizadas pelos membros da unidade de investigação; revisão do procedimento PQ*10 gestão das atividades desenvolvidas com o exterior; revisão do procedimento PQ*11 gestão de auditorias internas com alteração dos pontos 07, 13, 16, 17 e 20 a 23; atualização do A*MGQ.02.02 mapa de indicadores de desempenho com introdução de novos indicadores relacionados com os procedimentos PQ*03 (remoção dos indicadores INDD*03.06 e INDD*03.07 e introdução dos indicadores INDD*03.10, INDD*03.11, INDD*03.12, INDD*03.13, INDD*03.14, INDD*03.15 e INDD*03.16), PQ*06 (introdução dos indicadores INDD*06.48, INDD*06.49, INDD*06.50, INDD*06.51, INDD*06.52, INDD*06.53, INDD*06.54 e INDD*06.55) e PQ*09 (introdução do indicador INDD*09.05); atualização do A*MGQ.04 registo de revisões; alteração dos questionários à satisfação QUEST*SAT.07A questionário à satisfação dos diplomados – versão curta e QUEST*SAT.07B questionário à satisfação dos diplomados – versão longa com introdução de novas opções de resposta para a questão “já desenvolveu alguma atividade profissional até hoje?”; alteração dos impressos dos serviços de recursos humanos IMQ*SRH.08 pedido para o pessoal não docente se ausentar do serviço/local de trabalho (sem custos para a instituição) e IMQ*SRH.42 pedido de deslocação (com custos para a instituição) e introdução do impresso IMQ*SRH.43 pedido de deslocação do pessoal docente (sem custos para a instituição); remoção dos impressos dos serviços financeiros IMQ*SF.28 solicitação de apoio financeiro para participação em reuniões científicas/congressos e IMQ*SF.30 pedido de bonificação e revisão dos impressos IMQ*SF.12 cadastro de fornecedor, IMQ*SF.13 lista de fornecedores qualificados, IMQ*SF.14 avaliação de fornecedores, IMQ*SF.16 avaliação de potencial fornecedor, IMQ*SF.22 requisição de transporte e de motorista e IMQ*SF.27 pedido de cedência de espaços; introdução da referência à taxa de juro aplicada no impresso IMQ*SAC.33 acordo de compromisso para o pagamento faseado de propinas em dívida e introdução do novo impresso para os serviços académicos IMQ*SAC.41 entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio, após prova pública de defesa – 2.º ciclo; introdução dos impressos IMQ*SRE.01 certificate of arrival e IMQ*SRE.02 certificate of attendance que substituem o anterior IMQ*SRE.02;

Anexo III
registo de revisões

introdução dos impressos para a unidade de investigação IMQ*UI.01 solicitação de apoio financeiro para participação em reuniões científicas/congressos, IMQ*UI.02 pedido de bonificação e IMQ*UI.03 pedido de transferência de verbas

V14 PT/EN, 30/06/2015

atualização do índice MGQ*I.00, atualização da lista de siglas e abreviaturas MGQ*I.06, atualização do capítulo modelo organizacional com alteração dos organogramas MGQ*III.01, revisão do procedimento de gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes PQ*06 com introdução da referência aos novos subprocedimentos SPQ*06.39 e SPQ*06.40, revisão do subprocedimento de gestão da revista politécnica e de publicações não periódicas com introdução de alterações tendo em conta as diferenças entre as edições online e as edições em papel SPQ*06.02, alteração do subprocedimento de gestão das atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior com introdução da referência a regimes e a contingentes especiais SPQ*06.07, revisão do subprocedimento de defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo com introdução da referência ao impresso para entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo, após aceitação SPQ*06.26, alteração do subprocedimento de gestão dos serviços de reprografia com introdução da definição de um limite máximo de fotocópias para utilizadores internos SPQ*06.37, introdução dos novos subprocedimentos de gestão dos concursos especiais de acesso e ingresso dos estudantes internacionais SPQ*06.39 e de candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais SPQ*06.40, revisão do procedimento de gestão das atividades de cooperação internacional PQ*07 e dos subprocedimentos de gestão dos processos de formação de parcerias SPQ*07.01, de gestão das candidaturas a programas de apoio à mobilidade internacional SPQ*07.02 que passa a denominar-se gestão das candidaturas e projetos de apoio à internacionalização, de mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes SPQ*07.03 que passa a denominar-se mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes - outgoing e de mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes estrangeiros SPQ*07.04 que passa a denominar-se mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes - incoming adequando-os ao programa erasmus+, eliminação do subprocedimento de gestão de projetos e atividades descentralizados SPQ*07.05, atualização da matriz de correlação entre os referenciais a3es e os procedimentos documentados com atualização da tabela de acordo com a revisão do manual A*MGQ.01, atualização do mapa de indicadores de caracterização com atualização dos indicadores e introdução das fórmulas de cálculo e das unidades em que devem ser expressos A*MGQ.02.01, atualização do mapa de indicadores de desempenho com atualização da estrutura do mapa e introdução de novos indicadores relacionados com novos procedimentos ou subprocedimentos elaborados A*MGQ.02.02, atualização do registo de revisões A*MGQ.04, alteração dos impressos ficha individual do autor IMQ*SCCD.04 e ficha individual do avaliador IMQ*SCCD.05 com introdução de campo para data de preenchimento das fichas, atualização do impresso de candidatura a reingresso, mudança de curso ou transferência IMQ*SAC.07 com atualização da referência ao regulamento de mudança de curso, transferência e reingresso no campo informação, introdução do impresso de candidatura de estudante internacional IMQ*SAC.39, introdução do impresso para entrega de exemplares de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo, após aceitação IMQ*SAC.40, eliminação dos impressos erasmus bilateral agreement IMQ*SRE.01, contrato docente e não docente erasmus - missões de ensino e formação IMQ*SRE.03, declaração de recibo de bolsa docentes e não docentes erasmus - missões de ensino e formação IMQ*SRE.04, erasmus teaching assignment certificate - certificado de missão de ensino erasmus IMQ*SRE.05, erasmus teacher and staff training certificate - certificado de formação de docentes e não docentes erasmus IMQ*SRE.06, certificado de estágio profissional leonardo da vinci - leonardo da vinci placement certificate IMQ*SRE.07 e leonardo da vinci placement certificate IMQ*SRE.08

aprovada a versão em língua inglesa do manual de garantia da qualidade do Instituto Politécnico de Viseu

V13 PT, 31/03/2015

atualização do índice MGQ*I.00, atualização do procedimento de gestão da oferta formativa PQ*02 (simplificação do procedimento e introdução da referência aos relatórios de eficácia) e dos subprocedimentos revisão periódica regular dos cursos SPQ*02.01 (alteração da composição das equipas de revisão e introdução da referência ao pedido de parecer a peritos externos e aos relatórios de eficácia), criação, suspensão ou extinção de cursos SPQ*02.02 (adequação do procedimento à legislação, introdução do procedimento a seguir para cursos não conferentes de grau e introdução da referência aos relatórios de eficácia) e modificação de cursos SPQ*02.03 (alteração do nome do procedimento para alteração de cursos, adequação à legislação, introdução do procedimento a seguir para cursos não conferentes de grau e introdução da referência aos relatórios de eficácia), revisão do procedimento de gestão de recursos humanos PQ*03 (introdução de referência a novo subprocedimento e impresso neste âmbito), introdução do novo subprocedimento para gestão dos pedidos de apoio financeiro/bonificação no âmbito do centro de investigação SPQ*03.04, revisão da instrução avaliação e qualificação de empreiteiros IQ*04.03 (introdução de alterações aos pontos 2, 4 e 5 da instrução), atualização do procedimento gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes PQ*06 (introdução do novo subprocedimento e do novo inquérito à satisfação), alteração dos subprocedimentos candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos SPQ*06.12, candidatura a reingresso, mudança de curso ou transferência SPQ*06.13, candidatura a concursos especiais SPQ*06.14 e candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado SPQ*06.16 (introdução da referência à possibilidade das candidaturas serem efetuadas online), alteração do subprocedimento candidatura a curso de especialização tecnológica SPQ*06.15 (alteração da denominação para candidatura a curso técnico superior profissional e introdução da possibilidade das candidaturas serem efetuadas online), alteração do subprocedimento aquisição e disponibilização de nova bibliografia SPQ*06.27 (introdução da possibilidade de que a sugestão para aquisição possa partir dos próprios serviços sem que tenham que recorrer ao impresso usado pelos leitores), alteração do subprocedimento realização de pesquisa bibliográfica SPQ*06.28 (remoção do ponto que referia a aplicação do inquérito à satisfação, passando a ser os serviços, individualmente, a definir a metodologia a usar), introdução do novo subprocedimento para validação de metadados no repositório digital do instituto politécnico de viseu SPQ*06.38, atualização do procedimento de gestão das atividades formativas PQ*08 (atualização de responsabilidades e introdução dos relatórios de eficácia e dos respetivos conteúdos mínimos), alteração do regulamento da rede de bibliotecas REG*MGQ.01 (alteração do alínea e, número 2, artigo 10º, condicionando a leitura presencial as obras provenientes de empréstimo intercampus), revisão do mapa de indicadores A*MGQ.02.02 (alteração/introdução de indicadores de desempenho relacionados com os procedimentos PQ*01, PQ*02, PQ*03, PQ*05, PQ*06, PQ*08 e PQ*11), atualização do mapa de inquéritos A*MGQ.03 (introdução dos dados relativos ao novo inquérito à satisfação), atualização do registo de revisões A*MGQ.04, inserção de novo formato de inquérito à satisfação INQ*SAT.08 (introdução de um inquérito com apenas duas questões), alteração do impresso de pedido para o trabalhador se ausentar do serviço IMQ*SRH.08 (retirado campo para outras solicitações passando a ser usado quando a ausência estiver prevista no regulamento de horário de trabalho ou se tratar de uma deslocação em serviço sem qualquer despesa associada), alteração do impresso para pedido de acumulação de funções IMQ*SRH.12 (atualização do impresso de acordo com a legislação em vigor), introdução de novo impresso para pedidos de deslocação IMQ*SRH.42, alteração do impresso para requisição de transporte IMQ*SF.22 (alteração do nome do impresso para requisição de transporte e de motorista e introdução de campo para informar se o motorista solicita ajudas de custo), alteração do impresso para pedido de cedência de espaços IMQ*SF.27 (introdução de um campo para a verificação dos espaços após utilização, conforme previsto no subprocedimento de gestão da

Anexo III
registo de revisões

cedência de espaços SPQ*06.05 e introdução de campo para os nomes dos trabalhadores que vão executar trabalho suplementar), alteração do impresso para solicitação de apoio financeiro para participação em reuniões científicas/congressos IMQ*Sf.28 (introdução de novos campos para introdução da informação necessária de acordo com o subprocedimento de gestão dos pedidos de apoio financeiro/bonificação no âmbito do centro de investigação SPQ*03.04), introdução do impresso para pedido de bonificação IMQ*Sf.30 (de acordo com o subprocedimento de gestão dos pedidos de apoio financeiro/bonificação no âmbito do centro de investigação SPQ*03.04), eliminação do impresso de candidatura a curso(s) de especialização tecnológica IMQ*SAC.09, adaptação do impresso plano de creditação para curso de especialização tecnológica IMQ*SAC.26 (alteração do nome do impresso para plano de creditação para curso de técnico superior profissional e adaptação do mesmo a este tipo de formação) e inserção de novos impressos para candidatura a curso(s) de técnico superior profissional IMQ*SAC.37 e para candidatura a cursos breves IMQ*SAC.38

V12 PT, 13/02/2015

atualização do índice MGQ*I.00, atualização do registo de revisões AQ*04, alteração dos impressos proposta de aquisição de bens e serviços IMQ*Sf.03 e proposta de aquisição de bens e serviços no âmbito de projetos internacionais e projetos financiados IMQ*Sf.04 com introdução de espaço para numeração de cabimento prévio e espaço para informação sobre o cumprimento do número 2 do artigo 113º do ccp

V11 PT, 31/10/2014

atualização do índice MGQ*I.00, atualização do procedimento de gestão dos recursos humanos PQ*03, introdução do subprocedimento gestão de faltas SPQ*03.03, atualização do procedimento de gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes PQ*06, alteração do subprocedimento reembolso de valores SPQ*06.25, introdução do subprocedimento gestão dos serviços de reprografia SPQ*06.37, alteração do impresso faltas IMQ*SRH.02, alteração do impresso informação da necessidade do trabalhador prestar serviço suplementar IMQ*SRH.41, alteração do impresso requisição de transporte IMQ*Sf.22, alteração do impresso pedido de cedência de espaços IMQ*Sf.27, introdução do impresso requisição de serviço de reprografia IMQ*Sf.29, alteração do impresso pedido de alteração/anulação da inscrição em unidades curriculares IMQ*SAC.02, alteração do impresso autorização para arquivo e disponibilização de trabalho final do 2º ciclo no repositório digital IMQ*SAC.32 e atualização do registo de revisões AQ*04

V10 PT, 30/09/2014

atualização do índice MGQ*I.00, alteração da lista de distribuição de cópias controladas do manual de garantia da qualidade, conforme orientações do presidente do ipv MGQ*I.04, atualização dos processos que suportam o sistema MGQ*IV.04, alteração do procedimento de planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade PQ*01, adequação do procedimento de gestão de recursos humanos PQ*03, introdução do subprocedimento autorização de trabalho suplementar SPQ*03.02, adequação dos impressos faltas e férias, passando a designar-se faltas IMQ*SRH.02, declaração consulta médica/exame complementar de diagnóstico IMQ*SRH.04, declaração consulta médica/exame complementar de diagnóstico acompanhamento a familiar IMQ*SRH.05 e participação de retorno ao serviço IMQ*SRH.06 à nova legislação, alteração do impresso boletim de horas extraordinárias passando a denominar-se boletim de trabalho suplementar IMQ*SRH.11 e introdução do impresso informação da necessidade do trabalhador prestar serviço suplementar IMQ*SRH.41, alteração dos impressos requisição de transporte IMQ*Sf.22 e pedido de cedência de espaços IMQ*Sf.27 alteração do procedimento de gestão do sistema de informação e da documentação para a qualidade, sendo retirada a gestão da documentação, externa e interna, com impacto nas atividades da instituição IQ*05.01 e passando a designar-se gestão de informação ou documentação, externa e interna, com impacto nas

Anexo III
registo de revisões

atividades da instituição PQ*05, alteração dos subprocedimentos gestão das atividades de apoio à inserção na vida ativa SPQ*06.09 e gestão das atividades de formação para a inserção na vida ativa SPQ*06.10, alteração da numeração do impresso avaliação de ação de formação para a inserção na vida ativa para IMQ*SIVA.01 – IMQ*SIVA.04 e anulação dos impressos recolha de necessidades de formação para a inserção na vida ativa IMQ*SIVA.01, plano de formação para a inserção na vida ativa IMQ*SIVA.02 e ficha de inscrição em ação de formação para a inserção na vida ativa IMQ*SIVA.03, alteração dos procedimentos de gestão das auditorias, passando a designar-se gestão das auditorias internas PQ*11 e de gestão dos processos de reclamação, sugestão e de não conformidade passando a designar-se gestão de sugestões, de reclamações e de não conformidades PQ*12, atualização da matriz de correlação entre os referenciais a3es e a documentação do sistema AQ*01, divisão do mapa de indicadores em indicadores de caracterização AQ*02.01 e indicadores de desempenho AQ*02.02 e atualização do registo de revisões AQ*04

V09 PT, 30/05/2014 |

atualização do índice, alteração da instrução IQ*03.03 avaliação de desempenho PQ*03, alteração do impresso IMQ*SAC.33 acordo de compromisso para o pagamento faseado de propinas em dívida PQ*06, introdução dos questionários a estudantes, docentes, entidades empregadoras e diplomados INQQ, atualização do mapa de inquéritos A*03 e atualização do registo de revisões A*04

V08 PT, 24/04/2014 |

atualização do índice, atualização da lista de distribuição de cópias controladas I*04, revisão dos impressos IMQ*Sf.03 e IMQ*Sf.04 e introdução do impresso IMQ*Sf.28 – PQ*04, revisão do procedimento PQ*06 e do subprocedimento SPQ*06.25, introdução do subprocedimento SPQ*06.36 e revisão dos impressos IMQ*SAC.28 e IMQ*SAC.36 – PQ*06, revisão do impresso IM*SIGQ.08A – PQ*08, revisão do procedimento e subprocedimentos relativos à gestão das atividades de investigação PQ*09, revisão do procedimento relativo à gestão das atividades desenvolvidas com o exterior PQ*10, atualização do mapa de inquéritos A*03 e atualização do registo de revisões A*04

V07 PT, 28/02/2014 |

atualização do índice, atualização do procedimento, subprocedimentos e instruções relacionados com o procedimento de gestão de infraestruturas e de recursos materiais e inserção de novos documentos PQ*04, atualização do procedimento, subprocedimentos, instruções e impressos relacionados com o procedimento de gestão dos serviços de suporte às atividades, aos estudantes e aos clientes e inserção de novos documentos PQ*06, atualização do procedimento e subprocedimentos relacionados com o procedimento de gestão das atividades de cooperação internacional e inserção de novos documentos PQ*07, atualização do mapa de indicadores A*02, atualização do registo de revisões A*04 e anulação do mapa de documentos A*05

V06 PT, 31/01/2014 |

atualização do índice, inserção de impressos e instruções relacionados com o procedimento de gestão de recursos humanos PQ*03, inserção de impressos e instruções relacionados com os subprocedimentos de gestão dos serviços académicos e de novo subprocedimento destes serviços relacionado com o suplemento ao diploma SPQ*06.11 ao SPQ*06.26 e SPQ*06.33, inserção de impressos relacionados com os subprocedimentos de gestão dos centros de documentação SPQ*06.27 ao SPQ*06.29, inserção de impressos relacionados com o subprocedimento de prestação de serviços não especificados SPQ*06.32, atualização do registo de revisões A*04 e atualização do mapa de documentos A*05

Anexo III
registo de revisões

V05 PT, 20/12/2013

revisão dos procedimentos planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade PQ*01, gestão das atividades formativas PQ*08, gestão das atividades desenvolvidas com o exterior PQ*10, gestão das auditorias PQ*11, gestão dos processos de reclamação, sugestão e de não conformidade PQ*12, atualização da matriz de correlação entre os referenciais a3es e os procedimentos documentados A*01, atualização do registo de revisões A*04, atualização do mapa de documentos A*05, revisão dos impressos programa de auditorias IM*SIGQ.06 e relatório de auditoria IM*SIGQ.08

V04 PT, 31/01/2013

atualização do índice, atualização da lista de distribuição I*04, revisão dos subprocedimentos SPQ*06.26 (defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio), SPQ*06.30 (atribuição de apoio social) e SPQ*06.31 (apresentação de recurso à atribuição de apoio social), atualização do mapa de inquéritos A*03, atualização do registo de revisões A*04, introdução do mapa de documentos A*05, introdução de impressos no sistema: balanço da qualidade IM*SIGQ.01, ata de reunião IM*SIGQ.02, lista de assinaturas e de rubricas IM*SIGQ.03, mapa de objetivos IM*SIGQ.04, plano de ação IM*SIGQ.05, programa de auditorias IM*SIGQ.06, plano de auditoria IM*SIGQ.07, relatório de auditoria IM*SIGQ.08, relatório de não conformidade IM*SIGQ.09 e relatório de reclamação IM*SIGQ.10

V03 PT, 30/11/2012

atualização do índice, atualização da lista de distribuição de cópias controladas I*04, revisão do procedimento PQ*08 relativamente ao conteúdo do dossier da unidade curricular, atualização do mapa de indicadores A*02 e atualização do registo de revisões A*04

V02 PT, 31/07/2012

atualização do índice, revisão do subprocedimento SPQ*04.08 (aquisição de bens e serviços) e da instrução para a qualidade IQ*04.03 (avaliação de fornecedores), revisão dos subprocedimentos SPQ*06.29 (consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia), SPQ*06.30 (atribuição de apoio social) e SPQ*06.31 (apresentação de recurso à atribuição de apoio social), revisão do procedimento PQ*08 relativamente à consulta e revisão de provas e ao conteúdo mínimo do dossier da unidade curricular, introdução dos indicadores dos centros de documentação no mapa A*02 e atualização do registo de revisões A*04

V01 PT, 30/03/2012

atualização do índice e introdução do número de páginas, atualização da estrutura da página do manual I*02, transferência do registo de revisões para anexo I*03, introdução das definições de ambiente da organização, sucesso sustentado, política de recursos humanos e política de investigação e desenvolvimento I*05, atualização das siglas e abreviaturas I*06, alteração do texto relativo aos objetivos II*01, correção de pormenores do texto da política da qualidade II*02, introdução dos dados relativos ao instituto de desenvolvimento e investigação III*01, introdução dos dados relativos ao instituto de desenvolvimento e investigação III*02, atualização da estrutura e níveis de responsabilidade relativamente ao gabinete de avaliação e qualidade IV*02, introdução de nova secção sobre a estrutura documental do sistema IV*03, atualização da estrutura dos processos que sustentam o sistema IV*04, introdução dos procedimentos e subprocedimentos documentados e de instruções para a qualidade e introdução dos anexos matriz de correlação, mapas de indicadores e de inquéritos e registo de revisões

V00 PT, 31/10/2011

primeira versão do manual de garantia da qualidade do instituto politécnico de viseu