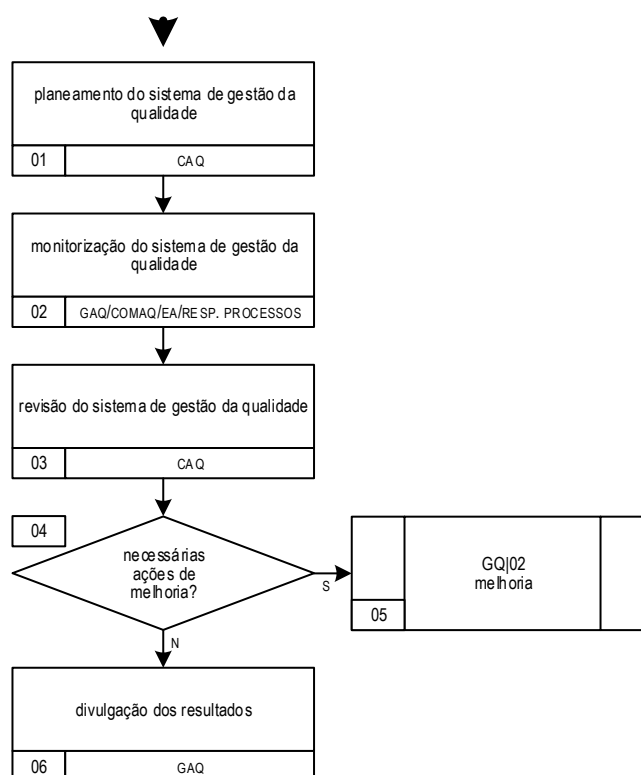




O planeamento e revisão do sistema de gestão da qualidade (SGQ) da Universidade Politécnica de Viseu (UPV) são efetuados pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade (CAQ) com base na legislação aplicável, nas orientações europeias e da tutela, no planeamento estratégico da instituição e nos resultados de revisões anteriores.

**nota:** O CAQ é responsável pela manutenção e melhoria do SGQ, assim como pela determinação da extensão do seu âmbito de certificação. Integram o CAQ a pessoa designada da Reitoria da UPV, a pessoa designada da Presidência de cada Unidade Orgânica; a pessoa designada da Presidência da Comissão de Avaliação e Qualidade de cada Unidade Orgânica (ComAQ); a pessoa designada como gestora da qualidade; a pessoa representante da Associação de Estudantes da UPV. O CAQ pode convidar a participar nas suas reuniões, sem direito a voto, individualidades cuja presença seja considerada vantajosa para análise dos assuntos em apreciação.

**01** – Em reunião do CAQ são aprovados/ratificados o manual da qualidade, o programa interno de auditoria e outros documentos considerados essenciais para o planeamento do SGQ. Todas as decisões/orientações emanadas pelo CAQ ficam registadas em ata.

**02** – A monitorização do SGQ é realizada pela Reitoria da UPV, pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ), pelas Comissões de Avaliação e Qualidade das Unidades Orgânicas (ComAQ), pelas equipas auditoras e pelas pessoas responsáveis pelos processos das áreas nucleares e dos serviços.

A pessoa designada da Reitoria identifica o estado das ações resultantes das anteriores revisões e alterações em questões externas e internas e alterações das necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes para o SGQ, oportunidades de melhoria e adequação dos recursos e eficácia das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades.

O GAQ elabora o relatório global da qualidade, identifica o estado de desenvolvimento e a eficácia do sistema, incluindo tendências relativas a não conformidades e ações corretivas, resultados de monitorização e medição, resultados das auditorias, satisfação de clientes e retorno de informação de partes interessadas relevantes, medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos, desempenho dos processos e conformidade dos serviços e desempenho de fornecedores externos.

Os relatórios anuais relativos às áreas nucleares (ensino e aprendizagem, investigação, colaboração com a comunidade e internacionalização) e aos serviços (Académicos, de Ação Social, de apoio ao Acesso ao Ensino Superior, de apoio Jurídico, de Comunicação, de Documentação, Financeiros, de Informática, de Inserção na Vida Ativa, de Recursos Humanos, de Relações Externas e de Manutenção) são elaborados na plataforma netp@, pelas pessoas responsáveis pelos respetivos processos das áreas nucleares e dos serviços, que identificam o estado de desenvolvimento de cada área/serviço, apresentando os resultados dos indicadores de desempenho e de satisfação (onde aplicável), o estado de implementação de melhorias e a análise crítica dos resultados obtidos em cada ano civil.

Os relatórios de auditoria apresentam, para cada auditoria, o resultado da verificação de conformidade dos processos em relação aos procedimentos descritos no sistema da qualidade.

**03** – Cabe ao CAQ aprovar/ratificar todos os documentos de monitorização e proceder à revisão do sistema. Esta revisão é realizada anualmente, sendo que os resultados devem incluir decisões e ações relacionadas com a melhoria contínua, oportunidades e quaisquer necessidades de alterações ao SGQ ou necessidades de recursos. Os resultados das revisões pela gestão ficam registados em ata.

**04 e 05** – Sempre que for identificada a necessidade de implementar ações de melhoria, a ata é comunicada às pessoas responsáveis pelas áreas nucleares/serviços, que deverão proceder de acordo com o descrito no procedimento **GQJ02 melhoria**.

**06** – Após aprovação, os documentos de monitorização e o resultado da revisão do SGQ são divulgados publicamente na área de avaliação e qualidade da página da UPV.

#### documentos associados

manual da qualidade

relatório global da qualidade

**MOD\*REL.01** – relatório da área nuclear ensino e aprendizagem ANEA

**MOD\*REL.04** – relatório da área nuclear investigação ANINV

**MOD\*REL.05** – relatório da área nuclear colaboração com a comunidade ANCIC

**MOD\*REL.06** – relatório da área nuclear internacionalização ANINT

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços académicos SAC

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de ação social SAS

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de apoio ao acesso ao ensino superior SAES

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de apoio jurídico, SAJ

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de comunicação SCCD

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de documentação, BCDI

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços financeiros SF

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de informática SI

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de inserção na vida ativa SIVA

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de recursos humanos SRH

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de relações externas SRE

**MOD\*REL.07** – relatório dos serviços de manutenção SM

programa interno de auditoria

**IM\*GQ.01** – planos de auditoria

**IM\*GQ.02** – relatórios de auditoria