

Manual da Qualidade



UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA
Praça 9 de Abril, 349 | 4249-004 Porto



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

0. Promulgação pelo Reitor

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema Interno de Gestão da Qualidade dos serviços da Universidade Fernando Pessoa (SIGQ-UFP), segundo as normas e orientações da ENQHA para a garantia da qualidade no espaço europeu do ensino superior. O manual é também tributário, em alguns dos seus aspetos, da norma de referência NP EN ISO 9001:2015 bem como dos referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, segundo a A3ES, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Refere também os meios adotados na UFP para assegurar a qualidade adequada aos serviços prestados, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao SIGQ-UFP.

É da responsabilidade de todos os colaboradores da UFP a sua implementação e cumprimento, de forma a serem concretizados os objetivos subjacentes ao Sistema Interno de Gestão da Qualidade que suporta.

A estrutura dirigente da UFP é a primeira responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste manual.

O Reitor

Prof. Doutor Salvato Trigo



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

Índice

Siglas e Abreviaturas	4
I. Enquadramento	5
II. Manual da Qualidade	6
1. <i>Referenciais</i>	6
2. <i>Contribuições</i>	6
3. <i>Objetivos do Manual da Qualidade</i>	6
III. Política da Qualidade - Visão, Missão e objetivos da qualidade	8
IV. Apresentação da UFP e sua estrutura interna	9
1. <i>Breve historial</i>	9
2. <i>Matriz organizacional e governação</i>	9
3. <i>Competências dos órgãos de governo da UFP</i>	12
4. <i>Unidades orgânicas, seus órgãos de gestão e competências</i>	12
5. <i>Órgãos consultivos</i>	12
6. <i>Órgão de apoio à qualidade e à normalidade do ambiente académico</i>	13
V. Descrição do Sistema Interno de Garantia da Qualidade – SIGQ	14
1. <i>Macroestrutura do SIGQ-Gestão por processos</i>	14
2. <i>Âmbito do SIGQ-UFP</i>	23
3. <i>Coordenação do SIGQ-UFP</i>	23
4. <i>Processos de monitorização, avaliação e desenvolvimento do SIGQ-UFP</i>	24
5. <i>Articulação do sistema interno de garantia da qualidade com o plano estratégico da UFP</i>	25
6. <i>Implicação dos públicos internos e externos no sistema de garantia da qualidade</i>	25
7. <i>Sistema de Informação Académica (SIUFP) e divulgação de informação institucional</i>	27
7.1. <i>Informação interna</i>	27
7.2. <i>Informação institucional e comunicação externa</i>	27
8. <i>Gestão e revisão do SIGQ-UFP</i>	29



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

Siglas e Abreviaturas

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

AEP - Associação Empresarial de Portugal

CA - Conselho de Administração da Fundação Ensino e Cultura Fernando Pessoa

CE - Ciclo de estudos

CG - Conselho de Gestão da Universidade Fernando Pessoa

CP - Conselho Pedagógico

CR - Conselho da Reitoria

ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education, anteriormente designada European Network for Quality Assurance in Higher Education

ESG - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

FFP - Fundação Ensino e Cultura Fernando Pessoa

GACE - Gabinete da Qualidade e de Apoio à Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudos

GCI - Gabinete de Comunicação e Imagem

GESP - Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

IES - Instituições de Ensino Superior

HE-UFP - Hospital Escola da UFP

MAQ - Manual da Qualidade

ONG - Organização não-governamental

OQ - Observatório Permanente da Qualidade

POA - Programa Operacional de Acolhimento

RACE - Relatório de unidade curricular

RAIDES - Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior

REBIDES - Registo Biográfico de Docentes do Ensino Superior

RJIES - Regime jurídico das instituições do ensino

RJAES - Regime jurídico da avaliação do ensino superior

RGRAD - Regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior

RUC - Relatório de unidade curricular

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SIGQ-UFP - Sistema Interno de Garantia da Qualidade

SIUFP - Sistema de Informação Académica da UFP

UC - Unidade curricular

UFP - Universidade Fernando Pessoa

UFP-UV - Universidade virtual: formação à distância

UO - Unidade orgânica



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

I. Enquadramento

O sistema interno de garantia da qualidade da Universidade Fernando Pessoa (SIGQ-UFP) está descrito, em resumo, no presente Manual da Qualidade (MAQ).

O conceito de qualidade, como elemento diferenciador duma cultura de produção industrial, emergiu no Japão, no princípio da 2ª metade do séc. XX. A cultura da qualidade evoluiu, de seguida, para o setor dos serviços, antes de se tornar determinante no setor da educação. O japonês I. Ishikawa terá sido quem, primeiro, antecipou essa determinação, quando afirmou que *“a qualidade começa com a educação e termina na educação”*.

Sendo a série de normas ISO 9000, reconhecidamente aplicadas com sucesso nos mais variados ramos de atividade, a sua aplicação na área da educação, completadas pelos *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG) e pelos “Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (adaptado aos ESG 2015 pela A3ES), constituem o enquadramento para o desenvolvimento do SIGQ-UFP.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

II. Manual da Qualidade

1. Referenciais

Para além dos referenciais anteriormente citados, no SIGQ-UFP foram observados os requisitos regulamentares aplicáveis às instituições do ensino superior (IES), salientando-se:

- a. O regime jurídico das instituições do ensino superior (RJIES), aprovado pela Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro;
- b. O regime jurídico da avaliação do ensino superior (RJAES), aprovado pela Lei nº 38/2007, de 16 de Agosto;
- c. O regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior (RGRAD), aprovado pelo Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de Março com as sucessivas alterações, a mais recente das quais pelo Decreto-Lei nº 65/2018, de 16 de agosto.

2. Contribuições

A elaboração do MAQ beneficiou dos contributos do corpo administrativo e operacional da universidade, do corpo docente, através dos conselhos pedagógicos e dos conselhos científicos das unidades orgânicas, dos órgãos de governo da universidade e das direções das unidades orgânicas, do provedor do estudante e dos estudantes, através dos seus núcleos e da sua associação.

Ao gabinete da qualidade e de apoio à avaliação e acreditação dos ciclos de estudos (GACE), que integra o Observatório de Qualidade (OQ), foi atribuída a coordenação, monitorização e avaliação contínuas do SIGQ.

3. Objetivos do Manual da Qualidade

O presente MAQ tem como objetivos:

- a. Apresentar a visão da UFP sobre os fundamentos e elementos da política da qualidade na IES;
- b. Apresentar a missão, os valores e as finalidades da UFP;
- c. Apresentar a UFP e suas principais estruturas de governação;



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

- d. Descrever o SIGQ-UPF;
- e. Ser um referente para as auditorias ao SIGQ-UPF e à certificação pela A3ES;
- f. Constituir um meio de informação, de consulta, de coordenação, de consciencialização, de envolvimento e de motivação para todos os corpos orgânicos da UFP, pelos quais passa a concretização da política e do sistema da qualidade, visando a satisfação dos públicos internos da universidade e a credibilidade e notoriedade junto da tutela e dos públicos externos.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

III. Política da Qualidade - Visão, Missão e Objetivos da Qualidade

A política da qualidade estabelecida pela UFP evidencia o comprometimento da instituição na implementação dos requisitos dum sistema de gestão da qualidade (SGQ) e de prestação de serviços pedagógicos e administrativos que satisfaçam os requisitos da NP EN ISO 9001:2015 e as *guidelines* da ENQA.

Com estes pressupostos foi definida a seguinte Política da Qualidade:

Visão

Ser reconhecida como uma Universidade que inova no conhecimento e nos métodos de ensinar.

Missão

Contribuir para o enriquecimento humano do país, ajudando a formar cidadãos empreendedores, cientificamente bem preparados, culturalmente evoluídos, socialmente empenhados e eticamente comprometidos.

Objetivos

- a. Aprofundar permanentemente a qualidade do ensino;
- b. Ministrar o ensino superior nas áreas das ciências humanas e sociais, das ciências e tecnologias, das ciências da saúde;
- c. Formar para a vida ativa e cívica no respeito pela ética e pelos direitos humanos;
- d. Estimular a criação cultural e incentivar a pesquisa e a investigação científica;
- e. Promover a formação ao longo da vida e contribuir para o desenvolvimento social e económico do país;
- f. Dinamizar ações de internacionalização e promover intercâmbios culturais, científicos e técnicos com instituições similares.

O Conselho de Administração (CA) da entidade instituidora, em articulação com o Conselho da Reitoria (CR), garante o seu apoio na prossecução destes objetivos, na melhoria contínua do sistema interno de garantia da qualidade e manutenção da sua eficácia, assumindo o compromisso de cumprimento dos requisitos aplicáveis.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

IV. Apresentação da UFP e sua estrutura interna

1. Breve historial

- a. A UFP é o resultado dum projeto inovador de ensino superior, iniciado com a instituição da Fundação Ensino e Cultura “Fernando Pessoa”, em fevereiro de 1988;
- b. Esse projeto realizou-se, até meados da década de 1990, através do Instituto Superior de Ciências da Informação e da Empresa e do Instituto Erasmus de Ensino Superior, que lhe serviram de base estruturante;
- c. Instituída pela Fundação, a UFP foi autorizada e viu reconhecido o seu interesse público pelo Decreto-Lei nº 107/96, de 31 de julho, que, no seu artigo 7º, transfere para a universidade a antiguidade dos graus e diplomas conferidos por aqueles institutos, extintos na mesma data e por virtude desse artigo;
- d. O campus da UFP é caracterizado por um património edificado de mais de trinta mil metros quadrados, onde casas burguesas do princípio do séc. XX, inteiramente reabilitadas e adaptadas às novas funções, dialogam com edifícios novos com as infraestruturas, os equipamentos laboratoriais e as condições funcionais necessárias e suficientes, para contribuírem para a qualidade do ensino e da aprendizagem; inclui, ainda o Hospital-Escola da UFP (HE-UFP), onde as atividades de ensino e de formação se articulam com a prestação qualificada de cuidados de saúde.
- e. As clínicas pedagógicas de psicologia, de enfermagem, de ciências da nutrição, de fisioterapia, de terapêutica da fala e de medicina dentária, ao mesmo tempo que garantem o ensino clínico aos alunos dos respetivos ciclos de estudos, fazem assistência e prestam cuidados a pessoas menos favorecidas.

2. Matriz organizacional e governação

- a. Tratando-se de uma universidade privada, cuja gestão administrativa, económica e financeira, nos termos do regime jurídico das instituições de ensino superior (RJIES), compete à sua entidade instituidora, a Fundação Ensino e Cultura “Fernando Pessoa” (FFP), a matriz organizacional da UFP, prevista na proposta de novos estatutos, cuja entrada em vigor vai certamente acontecer, no quadro temporal da presente avaliação do SIGQ, é encabeçada pelo CG nomeado pelo CA da FFP;



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

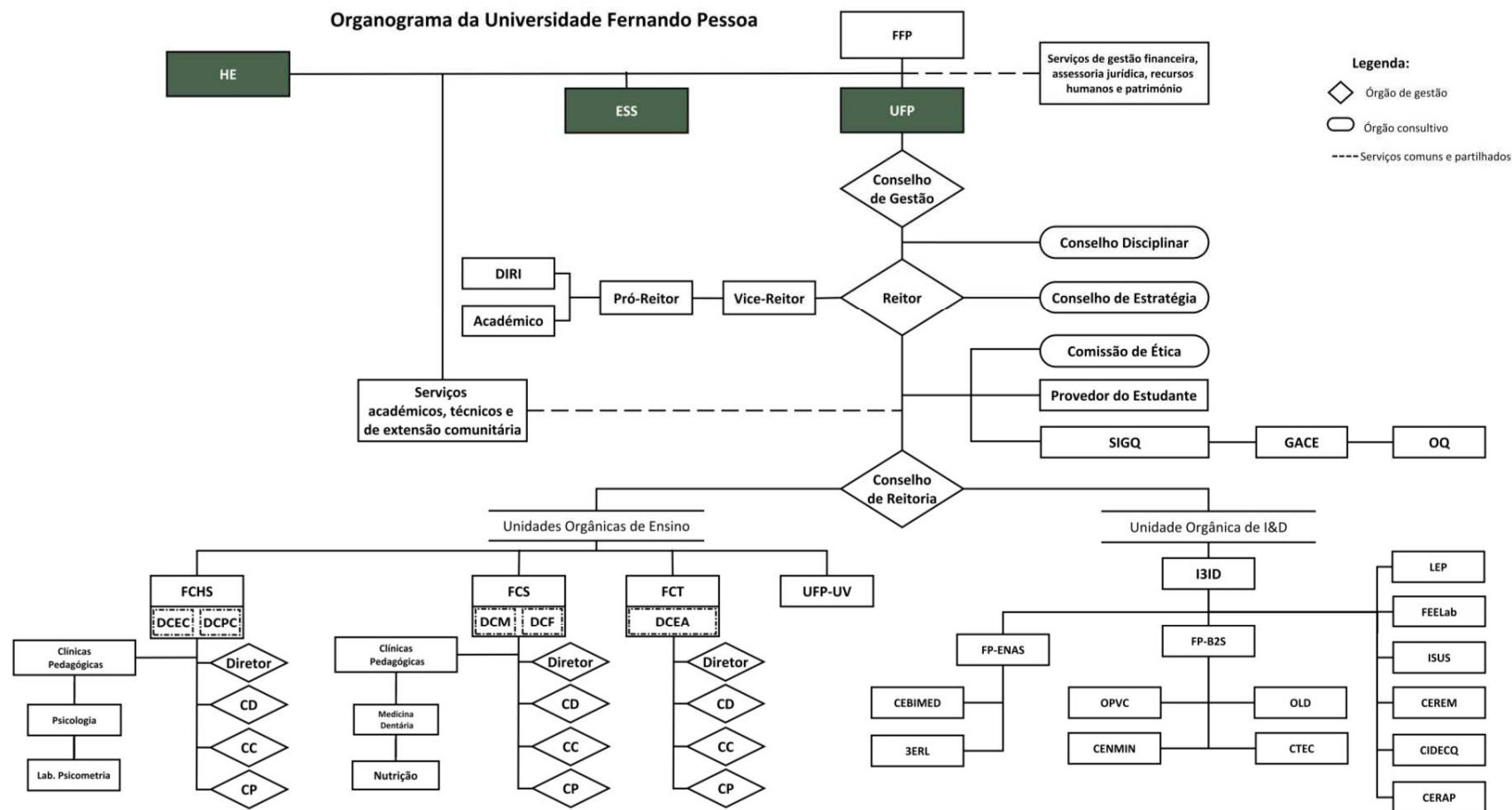
Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

- b. Assim, os órgãos de governo da UFP são:
- (i) O conselho de gestão (CG);
 - (ii) A reitoria;
 - (iii) O conselho da reitoria (CR);
- c. O **CG** é constituído por três elementos escolhidos e nomeados pelo **CA** da FFP, para um mandato de três anos, eventualmente renovável. O presidente do CG é obrigatoriamente membro do CA da FFP. O segundo membro do CG pode pertencer ou não ao CA; o terceiro membro do CG é o reitor da UFP;
- d. A **reitoria** é constituída pelo reitor, escolhido e nomeado pelo CA, para um mandato de três anos, eventualmente renovável, e pelos vice-reitores e pró-reitores, quando existam. Os vice-reitores e pró-reitores são nomeados pelo CG, sob proposta ou não do reitor, para um mandato de três anos, eventualmente renovável;
- e. O **CR**, presidido pelo reitor, integra também os vice-reitores e pró-reitores, quando existam, e os diretores das unidades orgânicas e subunidades orgânicas, se existirem, que são seus membros por inerência;
- f. O organograma da UFP tem, por isso, a configuração representada na **figura 1**.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020



FFP (Fundação Ensino e Cultura Fernando Pessoa); UFP (Universidade Fernando Pessoa); DIRI (Desenvolvimento Institucional e Relações Internacionais); SIGQ (Sistema Interno de Garantia da Qualidade); GACE (Gabinete da Qualidade e de Apoio à Avaliação e Acreditação dos Ciclos de Estudo); OQ (Observatório da Qualidade); FCHE (Faculdade de Ciências Humanas e Sociais); FCS (Faculdade de Ciências da Saúde); FCT (Faculdade de Ciência e Tecnologia); ESS (Escola Superior de Saúde); HE (Hospital Escola); UFP-UV (Universidade Virtual - Centro de Ensino à Distância); DCEC (Departamento de Ciências Empresariais e da Comunicação); DCPC (Departamento de Ciência Política e do Comportamento); DCM (Departamento de Ciências Médicas); DCF (Departamento de Ciências Farmacéuticas); DCEA (Departamento de Ciências da Engenharia e Arquitetura); CD (Conselho Diretivo); CC (Conselho Científico); CP (Conselho Pedagógico); I3ID (Instituto de Investigação, Inovação e Desenvolvimento); FP-ENAS (Unidade de Investigação UFP em Energia, Ambiente e Saúde); FP-B2S (Centro de Investigação em Ciências Sociais e do Comportamento); FEELab (Laboratório de Expressão Facial da Emoção); OLD (Observatório da Longevidade e Desenvolvimento); OPVC (Observatório Permanente da Violência e do Crime); ISUS (The Intelligent Sensing and Ubiquitous Systems); CEREM (Centro de estudos e recursos multimidiáticos); CIDECQ (Centro de Investigação e Desenvolvimento em Engenharia Civil e Qualidade); LEP (Laboratório de estudos e projectos); CTEC (Centro Transdisciplinar de Estudos da Consciência); CENMIN (Centro de Estudos das Minorias); CERAP (Centre d'Étude et de Recherche Appliquée en Psychopédagogie Perceptive); 3ERL (Energy, Environment and Environmental & Public Health Research Laboratories); CEBIMED (Biomedical Research Centre).

Figura 1 – Estrutura orgânica da UFP



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

3. Competências dos órgãos de governo da UFP

As competências dos órgãos de governo da UFP estão descritas nos Estatutos da UFP.

4. Unidades orgânicas, seus órgãos de gestão e competências

- a. A UFP organiza-se internamente em unidades orgânicas, com a designação de faculdade, instituto e/ou centro, as quais dispõem de regulamentos próprios, reunindo grandes domínios científicos, de educação e de formação, organizados pedagogicamente em departamentos. Além das unidades orgânicas de ensino e de investigação, a universidade dispõe de unidades de serviços comuns e partilhados, que dão o apoio logístico, técnico e administrativo à sua atividade;
- b. A unidade orgânica de Educação à Distância e de apoio digital ao ensino presencial denomina-se UFP-UV – “Centro de Ensino à Distância”, tendo as respetivas competências descritas nos Estatutos da UFP;
- c. São órgãos de gestão das unidades orgânicas:
 - (i) O diretor;
 - (ii) O conselho de direção;
 - (iii) O conselho científico;
 - (iv) O conselho pedagógico.
- d. As competências dos órgãos de gestão das unidades orgânicas estão descritas nos Estatutos da UFP.

5. Órgãos consultivos

- a. São órgãos consultivos da UFP:
 - (i) Conselho de estratégia;
 - (ii) Comissão de ética;
 - (iii) Conselho disciplinar.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

As competências dos órgãos consultivos estão descritas nos Estatutos da UFP.

6. Órgão de apoio à qualidade e à normalidade do ambiente académico

O Provedor do estudante é um órgão uninominal nomeado pelo reitor, competindo-lhe: promover os direitos dos estudantes; receber e analisar reclamações; elaborar recomendações internas para garantir a qualidade e a coerência das deliberações dos órgãos da universidade e das unidades orgânicas; assinalar eventuais ambiguidades nas normas e regulamentos de funcionamento da universidade, propondo sugestões de interpretação, alteração ou revogação; arbitrar situações de conflito e assessorar os órgãos de gestão, que tenham essa competência, no exercício do poder disciplinar sobre os alunos.

V. Descrição do Sistema Interno de Garantia da Qualidade – SIGQ

1. Macroestrutura do SIGQ-Gestão por processos

a. A UFP estruturou o seu SIGQ, suportando-o num conjunto hierarquizado de níveis de atuação sintetizados na **figura 2**.

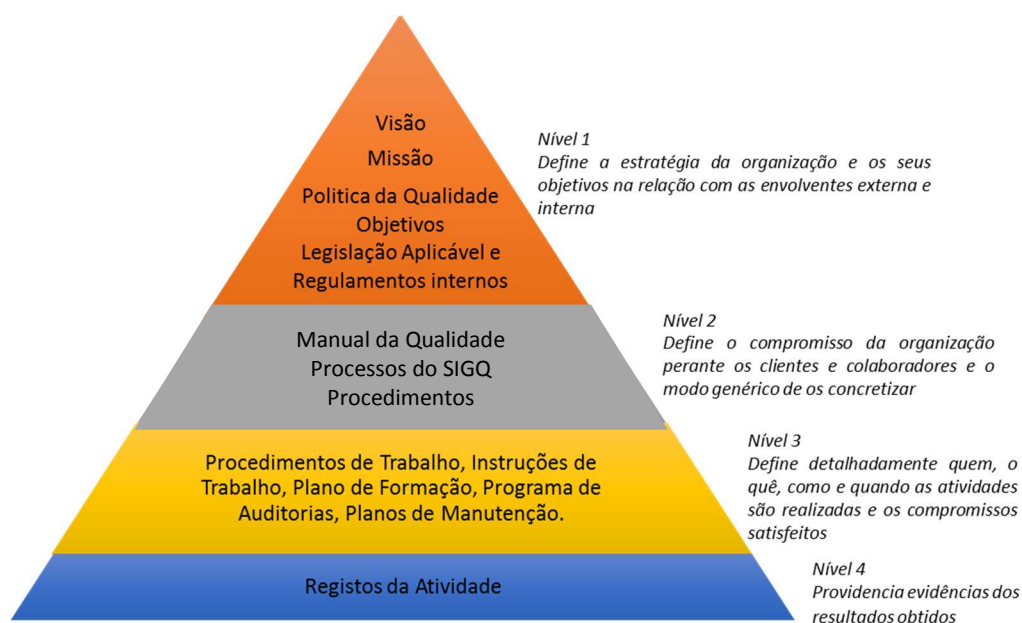


Figura 2 – Níveis de atuação

b. O SIGQ, cuja descrição se faz nos números seguintes deste capítulo, alicerça-se num conjunto de processos e procedimentos que interagem com os públicos-alvo da universidade, designadamente os seus estudantes, e outras partes interessadas no desempenho da instituição e a própria sociedade, tal como se representa na **figura 3**.

MANUAL DA QUALIDADE DA UFP	Edição:	2
	Revisão:	1
	Data:	25/03/2020



Figura 3 – Interação: Processos/Partes interessadas/Estudantes/Sociedade

- c. Os processos que caracterizam o SIGQ e consequentes interações estão representados no mapeamento da figura 4.

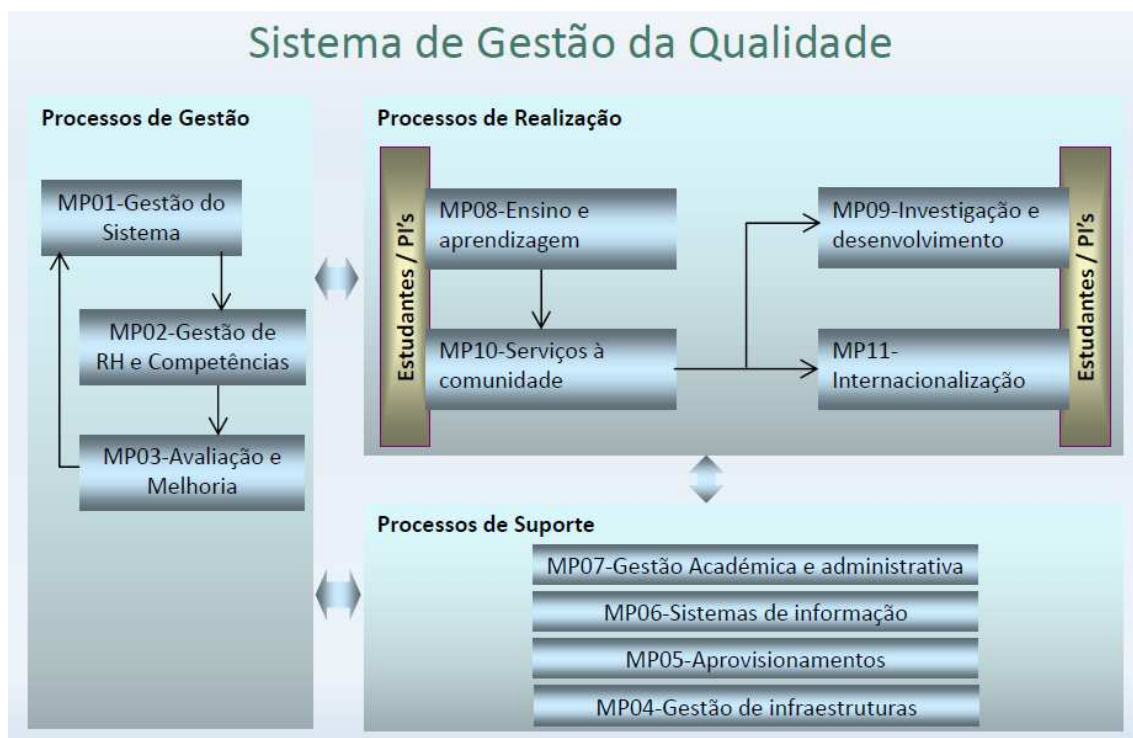


Figura 4 – Mapeamento e interação dos processos e procedimentos do SIGQ-UFP.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

d. Ainda que o SIGQ, pelas razões já explicadas no “Enquadramento” e por outros motivos que se explicitarão durante a descrição do sistema, não siga formalmente a norma ISO 9001, apresentam-se, seguidamente, as matrizes de correlação dos processos com os requisitos da norma (**figura 5**), e uma outra que correlaciona os processos da qualidade do SIGQ da UFP com os referenciais da A3ES (**figura 6**).

Requisitos da norma ISO 9001:2015	Processos	Gestão do sistema	Gestão de RH e competências	Avaliação e melhoria	Gestão de infraestruturas	Aprovisionamentos	Sistemas de Informação	Gestão Académica e Administrativa	Ensino e aprendizagem	Investigação e Desenvolvimento	Serviços à comunidade	Internacionalização
		MP01	MP02	MP03	MP04	MP05	MP06	MP07	MP08	MP09	MP10	MP11
Contexto, expetativas, âmbito e processos	4	X										
Liderança, compromisso, política, funções e responsabilidades	5	X	X									
Planeamento, Ações para tratar riscos e oportunidades, planeamento de objetivos	6	X										
Suporte, recursos	7				X		X					
Competências, consciencialização e comunicação	7.2 a 7.4	X	X									
Informação documentada	7.5	X					X					
Operacionalização, Planeamento e Controlo Operacional	8 e 8.1							X	X	X	X	X
Requisitos para produtos e serviços	8.2	X						X	X	X	X	X
Design e desenvolvimento dos produtos e serviços	8.3								X			
Controlo dos processos, produtos e serviços obtidos externamente	8.4					X						
Produção e prestação do serviço	8.5								X	X	X	X
Libertação de produtos e serviços	8.6								X			
Controlo de saídas não conformes	8.7			X								
Avaliação do Desempenho	9			X								
Monitorização, medição, análise e avaliação	9.1			X								
Auditoria interna	9.2			X								
Revisão pela Gestão	9.3	X										
Melhoria, Não-conformidade e ação corretiva, Melhoria contínua	10 a 10.3	X		X								

Figura 5 – Matriz de correlação dos processos, segundo a Norma ISO 9001.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

Processos	Gestão do sistema	Gestão de RH e competências	Avaliação e melhoria	Gestão de infraestruturas	Aprovisionamentos	Sistemas de Informação	Gestão Académica e Administrativa	Ensino e aprendizagem	Investigação e Desenvolvimento	Serviços à comunidade	Internacionalização
	MP01	MP02	MP03	MP04	MP05	MP06	MP07	MP08	MP09	MP10	MP11
Referencial A3ES											
1. Política para a garantia da qualidade											
Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	X										
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional											
Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa	X						X				
Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	X		X			X	X	X	X	X	X
Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	X					X	X	X	X	X	X
Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	X		X				X	X	X	X	X
Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	X	X							X		
Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade	X							X		X	X
Referencial 8 – Internacionalização	X						X	X			X
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio											
Referencial 9 – Recursos humanos		X									
Referencial 10 – Recursos materiais e serviços				X	X						
4. Gestão e publicitação da informação											
Referencial 11 – Gestão da informação	X					X					
Referencial 12 – Informação pública	X					X					
5. Avaliação externa periódica											
Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade	X		X								

Figura 6 – Matriz de correlação dos processos com os referenciais A3ES.

Gestão por processos

Um processo, por definição, é um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

Uma organização focada na qualidade promove uma cultura que se traduz em comportamentos, atitudes, atividades e processos que proporcionam valor ao satisfazer as necessidades e as expectativas dos clientes e de outras partes interessadas relevantes.

A qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela aptidão para satisfazer os clientes e pelo impacto, pretendido ou não, sobre outras partes interessadas relevantes.

Breve descrição dos processos do SIGQ-UFP

MP01-Gestão do sistema

Objetivos:

Estabelecer os objetivos da qualidade o seu acompanhamento.
Estabelecer métodos de planeamento e gestão dos processos do SIGQ.

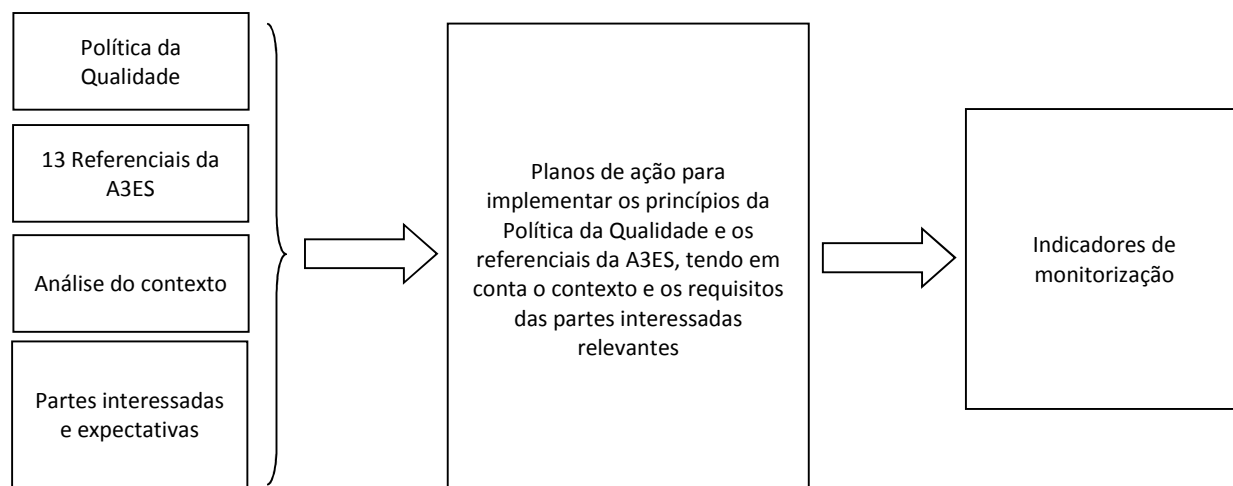
Entradas:

Expetativas de partes interessadas relevantes
Requisitos normativos
Requisitos legais
Relatório de revisão do sistema

Saídas:

Sistema de Gestão adequado e eficaz
Planeamento de objetivos
Acompanhamento e monitorização
Necessidades de recursos

Neste processo é efetuado o planeamento estratégico, explanado no documento Q02 (Anexo 2), o qual inclui: planeamento de objetivos (a partir da Política da Qualidade, com a missão, a visão, os objetivos e os referenciais de gestão, neste caso os referenciais dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade da A3ES) e identificação das partes interessadas relevantes e respetivas expectativas. Para cada Referencial A3ES é estabelecido um plano de atividades com a definição de ações e recursos, responsáveis e prazos, bem como indicadores que monitorizam a aplicação, com definição de metas e periodicidade de avaliação.





MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

MP02-Gestão de competências

Objetivos:

Recrutar; selecionar; integrar; gerir e desenvolver os recursos humanos; aumentar as competências dos colaboradores para o desempenho das suas funções e proceder à avaliação de desempenho.

Entradas:

Currículos das pessoas / Competências definidas
Objetivos estratégicos
Ofertas de formação
Necessidades de formação

Saídas:

Admissão de novos colaboradores
Plano anual de formação / treino
Registos de formação
Avaliação da eficácia da formação

O processo MP02-Gestão de RH e Competências incide sobre o recrutamento/integração de colaboradores, desenvolvimento das competências esperadas nas funções a desempenhar e garantia de cumprimento dos requisitos regulamentares na gestão de pessoas.

MP03- Avaliação e Melhoria

Objetivos:

Avaliar o desempenho e monitorizar o sistema de gestão (SG)
Eliminar as causas das não conformidades e promover a melhoria contínua do SG.
Planejar e realizar auditorias internas.
Rever o SG.

Entradas:

Não conformidades (NC) / Reclamações de clientes
Pedidos de ação corretiva (AC), ação de melhoria (AM)
Dados de monitorização
Sugestões de partes interessadas
Resultados de auditorias

Saídas:

Atualização do Q02
Auditorias ao SG
Ações corretivas e de melhoria
Melhorias do SG
Revisão do SG

Neste processo são analisadas todas as ocorrências, não conformidades e relatórios de auditoria bem como os resultados das seguintes avaliações conforme modelos:

- Q26-Questionário pedagógico semestral -Estudantes
- Q27-Avaliação pedagógico semestral -Estudantes
- Q28-Questionário de empregabilidade -Diplomados
- Q29-Avaliação empregabilidade
- Q30-Questionário Avaliação Satisfação Serviços-Estudantes
- Q31-Avaliação Satisfação Serviços-Estudantes



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

O processo MP03-Avaliação e melhoria tem como objetivos analisar a causa das não conformidades e, a partir daqui definir e aplicar ações que promovam a melhoria contínua do SIGQ. Neste processo inclui-se, também, a operacionalização das auditorias internas e a revisão periódica do SIGQ. A elaboração do Plano de Auditorias é concretizada no documento Q02 indexadas ao referencial "13-Carácter cíclico da garantia externa da qualidade". Este procedimento tem como foco determinar se os processos implementados estão conformes com os requisitos legais/normativos e regulamentares aplicáveis à UFP e se o próprio SIGQ está implementado com a eficácia máxima. Para a auditoria interna são chamados ao processo todos os serviços da UFP que se encontram plasmados no SIGQ, tendo como referência o Manual da Qualidade e as evidências decorrentes de auditorias externas realizadas por outras entidades, nomeadamente a Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC) ou a própria A3ES.

MP04-Gestão de infraestruturas

Objetivos:

Promover a manutenção de equipamentos e áreas de modo a garantir o bom funcionamento, a segurança e a disponibilidade das infraestruturas, e o controlo de Equipamentos de Monitorização (EM).
Avaliar e selecionar fornecedores e garantir a manutenção conforme previsto.

Entradas:

Inventário de equipamentos e áreas
Necessidades de manutenção/Manuais de equipamentos/ Fornecedores de equipamentos e serviços
Comunicações de avarias
Registos de intervenções

Saídas:

Manutenção e controlo de equipamentos e edifícios
Registos de manutenção
Lista de fornecedores aprovados

Neste processo pretende garantir-se uma infraestrutura em termos de edifícios e equipamentos, adequada ao ensino de qualidade e bom funcionamento dos serviços, tendo em conta a segurança e o conforto.

MP05-Aprovisionamentos

Objetivos:

Avaliar e selecionar fornecedores que garantam a qualidade dos produtos e serviços fornecidos.
Garantir as compras de materiais e serviços.

Entradas:

Necessidades de produtos e serviços
Especificação de produtos e serviços
Fornecedores disponíveis

Saídas:

Lista de fornecedores aprovados
Produtos e serviços adequados às necessidades

Neste processo pretende garantir-se a existência de fornecedores capazes de garantir fornecimento de produtos e serviços necessários ao bom funcionamento da UFP e que contribuam para a qualidade do ensino.

MP06-Sistemas de informação

Objetivos:

Efetuar a gestão, tratamento e difusão da informação e documentação.
Gerir o sistema informático

Entradas:

Legislação e regulamentação
Orientações do CD/CC/CP
Listagem de estudantes por ano



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

Listagem de docentes e não docentes
Listagem de docentes para alocação por UC

Saídas:

Emails de estudantes e docentes
Dossiê dos estudantes arquivados
Exames e outros elementos de avaliação corrigidos arquivados
Atualização do Portal UFP
Atualização do SIUFP

Este processo tem como objetivos efetuar a gestão, tratamento e difusão da informação e documentação. Inclui a gestão do sistema informático/infraestruturas informáticas, acessos à rede, formação aos utilizadores (estudantes e colaboradores) e, ainda, o funcionamento dos Serviços de Documentação, Informação e Biblioteca e de Gestão Documental e Arquivo.

MP07-Gestão académica e administrativa

Objetivos:

Gestão, lançamento e avaliação das candidaturas de estudantes aos cursos existentes, formalização das matrículas dos estudantes selecionados e organização académica dos cursos.
Descrever os procedimentos a adotar na gestão administrativa dos estudantes; processamento de mensalidades; realização da contabilidade; atualização de seguro escolar e procedimento no caso de emergência.

Entradas:

Regulamentos e requisitos legais
Dados dos candidatos
Vagas existentes nos cursos
Condições de acesso aos cursos
Dados dos estudantes; requisitos regulamentares e documentos com interesse contabilístico

Saídas:

Atas e registo de reunião / Calendários e cronogramas / Planificações de atividades
Provas de avaliação/exame / Registos de avaliação / Pautas / Estudantes com licenciatura/outros
Tabelas de preços
Constituição das turmas

Este processo considera a gestão, lançamento e avaliação das candidaturas de estudantes aos cursos existentes, formalização das matrículas dos estudantes selecionados e organização académica dos cursos. Descreve os procedimentos a adotar na gestão administrativa dos estudantes; processamento de mensalidades; realização da contabilidade; atualização de seguro UFP e procedimento no caso de emergência.

MP08-Ensino e aprendizagem

Objetivos:

Planeamento e gestão do processo de ensino e aprendizagem e Ensino Clínico/Estágios

Entradas:

Regulamentos e requisitos legais
Estudante matriculado ou inscrito no respetivo ano letivo ou ainda em Unidades Curriculares
Reunião do corpo docente, do CP e do CC
Protocolos com instituições
Ofícios de Ensino Clínico/Estágio (quando aplicável)

Saídas:

Atas e registo de reunião / Calendários e cronogramas / Planificações de atividades.
Provas de avaliação/exame / Registos de avaliação / Pautas / Estudantes com licenciatura/outros.

Este processo define as metodologias e estratégias para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, bem como estratégias para alcançar as competências gerais dos graduados bem como outras mais específicas e associadas a atos da profissão, definidas pelas respetivas Ordens/Associações Profissionais, se for o caso.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

MP09-Investigação e desenvolvimento

Objetivos:

Definir regras de planeamento e gestão do Processo de Investigação e Desenvolvimento.

Entradas:

Regulamentos internos

Regulamentos de entidades parceiras

Legislação aplicável, de acordo com as linhas de investigação

Propostas de projetos

Linhas de financiamento disponíveis

Informação sobre redes de investigação

Saídas:

Atas de reunião / Pareceres / Informações Internas

Plano anual de atividades

Relatórios Anuais

Programa de eventos

Publicações/Comunicações

Repositório Científico

Publicações na Newsletter

Este processo contém todas as atividades relativas à investigação realizada por docentes da UFP.

MP10-Serviços à comunidade

Objetivos:

Promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional, quer em termos de projetos de extensão comunitária e responsabilidade social, prestação de serviços/consultoria, projetos de investigação, formação de curta duração, atividades de divulgação científica, inserção de estudantes na vida ativa e através da prática desportiva e ações culturais.

Entradas:

Regulamentos internos

Regulamentos de entidades parceiras.

Legislação aplicável, de acordo com as linhas de prestação de serviços à comunidade.

Propostas de projetos / atividades com a comunidade.

Saídas:

Prestação de serviços à comunidade

Plano anual de atividades.

Relatórios Anuais.

Programa de eventos/ Material de divulgação/ Fotos das atividades/ Newsletter

Obtenção de receitas próprias.

Este processo define as metodologias a aplicar nas relações com o exterior, nomeadamente a extensão à comunidade mediante ações como o voluntariado, atividades relacionadas com a empregabilidade, responsabilidade social, prestação de serviços com benefícios para ambas as partes, entre muitas outras possibilidades.

MP11-Internacionalização

Objetivos:

Aumentar a visibilidade da Universidade junto da comunidade Académica Internacional;

Efetuar a mobilidade em interação com países terceiros;

Realizar parcerias internacionais com Instituições de Ensino Superior;



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

Incrementar o rácio de fluxos em mobilidade (*incoming* e *outgoing*) de estudantes, docentes e não docentes.

Entradas:

Regulamentos internos
Manual de Estratégia
Planos de estudos
Propostas de acordos
Interesses de estudante
Orientações do Conselho de Reitoria

Saídas:

Política de Internacionalização; Plano de atividades, Protocolos de colaboração
Processos de mobilidade; Relatório Anual de Atividades; Atas de Reuniões

Este processo considera a visibilidade da UFP junto da comunidade académica nacional e internacional e os processos de mobilidade, que incluem períodos de estágio/estágios profissionais e parcerias internacionais com IES, procurando assim incrementar o rácio de fluxos em mobilidade (*incoming* e *outgoing*), de docentes, não docentes e estudantes.

2. Âmbito do SIGQ-UFP

O SIGQ é aplicável a todos os processos da UFP com o seguinte âmbito:

- a. Conceção, desenvolvimento e prestação de ensino superior conferente de graus académicos de licenciatura, mestrado e doutoramento, e investigação científica, privilegiando o cruzamento de saberes e a interdisciplinaridade como método de pesquisa;
- b. Conceção, desenvolvimento e realização de cursos de ensino sem grau, pós-graduações e outros cursos de formação específica;
- c. Atribuição do título de agregação e orientação de estudos pós-doutorais.

3. Coordenação do SIGQ-UFP

A coordenação estratégica do SIGQ-UFP compete ao GACE, que integra o Observatório de Qualidade (OQ). O OQ é composto por representantes dos docentes, dos não-docentes, dos estudantes e de entidades consultivas externas.

A composição e competências do **GACE** e do **OQ** estão definidas em regulamento próprio aprovado pelo reitor.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

4. Processos de monitorização, avaliação e desenvolvimento do SIGQ-UFP

O Plano de objetivos da UFP (Q02) define as ações a desenvolver para a prossecução dos objetivos, os responsáveis, as metas a alcançar e o correspondente cronograma. A execução do Plano de objetivos e a consequente avaliação é da responsabilidade dos respetivos órgãos ou serviços a que o mesmo disser respeito.

Os processos de ensino-aprendizagem têm suporte nas normas pedagógicas e nos regulamentos institucionais sobre que assenta o SIGQ, disponível no Portal da UFP.

- a. O ponto de partida para avaliar a qualidade da docência - entendida nas suas dimensões de qualidade científica, qualidade pedagógica e qualidade ética – é a unidade curricular (UC) e seus elementos constituintes: os objetivos; os conteúdos científicos para os atingir e a sua adequação em extensão ao número de ECTS; os métodos pedagógicos para os transmitir e para motivar ao autoestudo; o modelo de avaliação dos resultados do ensino-aprendizagem; a fidedignidade dos registos de classificações e respetivos termos.
- b. A qualidade da docência anuncia-se, desde logo, na planificação da execução didática de uma UC, da responsabilidade do docente que a rege ou coordena. Essa planificação origina o dossiê da UC, conforme regulamentado.
- c. O dossiê da UC, o aproveitamento escolar dos estudantes na UC e os resultados dos inquéritos aos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC estão obrigatoriamente disponíveis no SIUFP – Sistema de Informação Académica, para consulta de todos os estudantes regularmente inscritos no ciclo de estudos (CE) e na UC.
- d. Um inquérito anónimo sobre o ensino/aprendizagem de cada UC é aplicado aos estudantes, no final de cada semestre. O questionário sobre as UC de lecionação comum incluirá questões relativas à aquisição e desenvolvimento de competências, ao funcionamento pedagógico da UC (desempenho do docente e recursos de apoio ao ensino/aprendizagem). As UC relativas a projetos, estágios, seminários, dissertações ou similares terão questionários específicos.
- e. Os docentes responsáveis das UC elaboram o Relatório da Unidade Curricular (RUC), e a partir dos quais o coordenador do CE recolhe informação para o Relatório de Avaliação do Ciclo de Estudos (RACE). Do RUC consta, entre outros, o número de estudantes inscritos/avaliados/aprovados, taxas de aprovação, dificuldades no cumprimento do programa, análise SWOT e sugestões de melhoria.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

O RACE, elaborado, no final do ano letivo, pela coordenação do CE e apreciado pelo Conselho Pedagógico (CP) da UO. O RACE tem por finalidade apresentar uma reflexão crítica sobre a qualidade pedagógica e os resultados do CE. Deste relatório constam indicadores relativos à procura do CE, ao seu funcionamento, às atividades e eventos realizados, ao sucesso escolar e empregabilidade, bem como uma análise SWOT e sugestões de melhoria, tais como melhoria das condições pedagógicas, nos processos de orientação, em documentos de trabalho (estágios, aulas abertas, etc.) reorganização de blocos letivos, entre outros.

5. Articulação do sistema interno de garantia da qualidade com o plano estratégico da UFP

- a. Sendo uma universidade com uma estrutura organizacional que propicia uma cultura interna participativa e de muita proximidade aos órgãos de gestão corrente e de gestão estratégica, a articulação entre o SIGQ e o plano estratégico concretiza-se pela sua fusão, ou seja, o SIGQ é a ferramenta que propicia a concretização do plano estratégico.
- b. A participação dos diretores das unidades orgânicas no conselho da reitoria visa incentivar uma gestão de abordagem “*bottom-up*” e de maior capilaridade informativa, o que permite, a todo o tempo, testar os planos de objetivos e de estratégia e, se for o caso, corrigir o trajeto, com vista à obtenção de melhores resultados.
- c. O Reitor promove a auscultação direta de docentes e estudantes, no quadro de diversas reuniões solicitadas, tratando de assuntos da mais variada natureza, desde questões pedagógicas a questões socioeconómicas, reforçando, por esta via, a sua liderança e intervindo nas reformulações dos planos de qualidade e estratégico, se for caso disso.

6. Implicação dos públicos internos e externos no sistema de garantia da qualidade

A UFP promove a participação ativa de públicos internos e externos como elementos essenciais do sistema de garantia da qualidade.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

- a. Todos os públicos internos da universidade, desde os assistentes operacionais ao corpo administrativo, ao corpo técnico, aos estudantes, aos docentes e aos órgãos de gestão, estão implicados na construção e reforço do sistema interno de garantia da qualidade, fazendo chegar os seus pontos de vista e as suas sugestões práticas ao GACE, sinalizando aspetos do funcionamento e da prestação do serviço da universidade que podem ser melhorados para benefício de todos.
- b. Os públicos externos, desde logo os pais dos estudantes, as entidades administrativas públicas, as instituições de solidariedade social, as ONG, as empresas privadas, a quem damos colaboração e de quem recebemos colaboração, designadamente, como entidades acolhedoras dos nossos estudantes estagiários, seja através do GESP no quadro da efetivação dos estágios e sua avaliação seja através de relações institucionais diretas ou indiretas no quadro das assembleias gerais da Fundação AEP (Associação Empresarial de Portugal), em que a entidade instituidora da universidade tem assento como membro fundador, vamos recolhendo informações e ecos da nossa representação social positiva.
- c. O Hospital-Escola da UFP (HE-UFP) veio, por seu turno, implicar outros públicos externos na projeção da qualidade de ensino e de formação da universidade. A avaliação da qualidade da prestação dos cuidados de saúde realizados por diversos profissionais e equipas de saúde (medicina dentária, de enfermagem, de fisioterapia, de terapêutica da fala, de psicomotricidade, de psicologia clínica, de análises clínicas), em grande parte formados pela UFP, é um elemento essencial da política de qualidade com repercursões óbvias sobre a qualidade do processo de ensino/aprendizagem. Acresce que, à qualidade arquitetónica e do projeto funcional do hospital, da autoria de alunos e de docentes de arquitetura e de engenharia da universidade, a circunstância do HE estar situado no município de Gondomar, onde o hospital adquiriu um relevante estatuto do ponto de vista social, tem, como consequência, que as opiniões favoráveis que recebe deste público externo muito contribuem para o reforço da imagem da qualidade de ensino da universidade.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

7. Sistema de Informação Académica (SIUFP) e divulgação de informação institucional

7.1. Informação interna

- a. A universidade teve, desde sempre, a preocupação com a criação de um sistema interno de informação académica que permitisse uma gestão administrativa e uma gestão pedagógica ágil e segura. Esse sistema de informação, designado por SIUFP, foi construído e desenvolvido tendo em conta as características e especificidades da instituição, com recursos internos da universidade, provenientes do corpo docente e de técnicos de informática, de conceção, desenho e programação de sistemas.
- b. O SIUFP tem módulos específicos para fazer a distribuição automática do serviço docente, gerar horários letivos, criar e dividir turmas, afetar salas de aula, permitir o registo eletrónico dos sumários e o controle de assiduidade dos alunos, marcar exames e gerir a sua distribuição por forma a minimizar sobreposições e concentrações de provas, construir fichas de UC modelo A3ES, extrair dados para o preenchimento do RAIDES, do REBIDES e do Inquérito ao potencial científico, gerar faturas e recibos de pagamento de propinas e outras taxas escolares e controlar a situação administrativa dos estudantes, gerar requerimentos e pagamentos eletrónicos, extrair fichas do aproveitamento escolar dos estudantes, construir pautas para lançamento de notas de avaliação contínua e por exames e termos para classificações finais de UC, gerir pacientes das Clínicas Pedagógicas de Medicina Dentária, de Fisioterapia, de Terapêutica da Fala e de Psicologia Clínica e da Saúde. O SIUFP apoiará também a criação do dossiê das UC, a geração dos relatórios das UC's e controlará de forma automática o cumprimento de estatutos, de normas pedagógicas e de regulamentos administrativos que sustentam o SIGQ;
- c. O sistema de informação interna, suportado no SIUFP, visa dar garantias de recolha de informativa qualificada que permita desenvolver as parametrizações adequadas e, através da sua análise, possibilitem a desejável reflexão e consequentes mudanças organizacionais.

7.2. Informação institucional e comunicação externa

- a. O Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) é o responsável pela agregação e desenvolvimento da informação institucional da UFP e sua comunicação externa, prioritariamente através do portal da universidade e, complementarmente, através da Folha Informativa institucional (Newsletter) e redes sociais.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

- b. Pretende-se que a informação disponível no portal da UFP seja a face duma instituição que dispõe de atributos diferenciadores da qualidade do seu projeto educativo, reflexo da sua dinâmica interna. A extensão e o rigor dessa informação institucional, permanentemente atualizada e realimentada, são elementos fundamentais do posicionamento estratégico (benchmarking), da credibilidade e da atratividade de candidatos à universidade. Está em curso a adaptação e reconstrução do portal web de modo a torná-lo de dupla face e bilingue (Português-Ingês).
- c. Na reconstrução do portal da UFP, segue-se os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior, pelo que a comunicação institucional aí disponibilizada conjugará as informações qualitativas com as quantitativas sobre:
- (i) o POA – Programa Operacional de Acolhimento anual de candidatos e de novos alunos;
 - (ii) as condições e pré-requisitos legais de acesso e regimes de ingresso no ensino superior português;
 - (iii) a oferta formativa existente na UFP e sua base legal e/ou regulamentar;
 - (iv) os objetivos das formações, as qualificações atribuídas e as competências de empregabilidade conferidas;
 - (v) a planificação e calendarização pedagógica dos cursos;
 - (vi) as metodologias de ensino, os apoios à aprendizagem e os regimes de avaliação dos conhecimentos e competências dos estudantes;
 - (vii) os programas, as oportunidades e os apoios à mobilidade;
 - (viii) as formas de reclamação e de recurso de classificações obtidas em provas de avaliação;
 - (ix) ficha-síntese das qualificações académicas e profissionais do corpo docente das formações disponibilizadas;
 - (x) serviços e meios de apoio ao ensino e à aprendizagem;
 - (xi) resultados académicos dos diplomados, situação laboral e grau de satisfação do mercado e com o mercado de emprego;
 - (xii) os textos normativos e regulamentares institucionais de garantia interna da qualidade.



MANUAL DA QUALIDADE DA UFP

Edição:	2
Revisão:	1
Data:	25/03/2020

8. Gestão e revisão do SIGQ-UPF

- a. A gestão, o desenvolvimento e a revisão do sistema interno de garantia da qualidade competem ao GACE. A avaliação da eficiência e da eficácia do SIGQ-UPF competirá ao CR.
- b. O GACE apresentará ao reitor um relatório anual sobre o SIGQ-UPF contendo propostas e sugestões de melhoria. O relatório será analisado pelo CG.
- c. A universidade, além de se submeter à avaliação institucional realizada pela A3ES, promoverá outras modalidades de avaliação institucional internacional, tendo em vista robustecer a sua cultura organizacional e o seu posicionamento no espaço comum europeu do ensino superior.