



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

MANUAL DE GESTÃO

Junho, 2017

Índice

| | | |
|----|---|----|
| 1 | NOTA PRÉVIA..... | 3 |
| 2 | PROMULGAÇÃO..... | 7 |
| 3 | DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO..... | 8 |
| 4 | SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE..... | 11 |
| 5 | RESPONSABILIDADES DA GESTÃO..... | 12 |
| 6 | GESTÃO DE RECURSOS..... | 19 |
| 7 | REALIZAÇÃO DO SERVIÇO..... | 20 |
| 8 | AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES..... | 21 |
| 9 | MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA..... | 21 |
| 10 | ALTERAÇÕES..... | 22 |

1 NOTA PRÉVIA

O presente Manual descreve a organização e o funcionamento do Sistema da Qualidade do Instituto Politécnico de Castelo Branco, adiante designado por Instituto ou IPCB. Trata-se de conjunto de elementos interrelacionados, através dos quais o Instituto gere de forma planeada a sua política da qualidade visando a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as Instituições de Ensino Superior (IES) devem dispor de uma política e procedimentos para a garantia da qualidade, designadamente dos seus programas e graus. Para o efeito, as instituições deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia, política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal, estar publicamente disponíveis e prever um papel relevante para os estudantes e demais parceiros.

O Sistema da Qualidade descrito neste Manual de Gestão pretende responder a dois desafios (referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade das IES e requisitos na norma NP EN ISO 9001).

Por um lado, o documento contempla a “exigência de concretização, pelas instituições de ensino superior, de sistemas próprios de garantia da qualidade, passíveis de certificação” (Preâmbulo do Decreto-lei nº 369/2007, que institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES). Em 2012 teve início a adequação e extensão do SGQ que passou a contemplar como quadro de referência os 10 referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ) nas IES, publicados pela A3ES. Tal abordagem, amplamente discutida na comunidade académica, e aprovada no Conselho para a Qualidade e Avaliação do IPCB, implicou a elaboração de um conjunto de procedimentos, instruções de trabalho e registos no âmbito das componentes Ensino/aprendizagem, Investigação e Prestação de Serviços ao Exterior. Em junho de 2017, os 13 referenciais para os SIGQ nas IES, publicados pela A3ES (versão de outubro de 2016, adaptados aos ESG 2015) foram contemplados no Manual de Gestão do IPCB, servindo de referencial para a Instituição na aplicação do seu sistema da qualidade.

Por outro lado, o Instituto pretende um sistema em conformidade com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 que se tem revelado profícuo na consolidação de uma gestão capaz de promover a melhoria da organização e a implementação de diretrizes comuns em todas as áreas.

No quadro seguinte, apresentam-se os principais aspetos de integração dos dois desafios:

| Referencial A3ES | Descrição | Ligação ao SGQ |
|--|---|---|
| 1 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade | A instituição tem uma cultura de qualidade que se pode considerar consolidada. A política institucional para a qualidade encontra-se formalmente aprovada e devidamente publicitada. Os objetivos para a qualidade definidos anualmente são enunciados no Plano de Atividades (aprovado em reunião do Conselho Geral) e decorrem do plano estratégico da Instituição (aprovado em reunião do Conselho Geral). Os objetivos para a qualidade são monitorizados ao longo do ano em reuniões periódicas. A Matriz de Objetivos e Indicadores da Qualidade tem para cada objetivo a medida a implementar, a meta a atingir e a identificação do responsável. O sistema da qualidade tem as responsabilidades definidas para os diversos órgãos e serviços. | Manual de Gestão; Matriz de Objetivos e Indicadores da Qualidade |
| 2 Conceção e aprovação da oferta formativa | A instituição dispõe de procedimentos relativos às atividades necessárias à definição e garantia da qualidade da oferta formativa que envolve a elaboração e análise de propostas, a verificação do cumprimento de critérios de funcionamento e a decisão da oferta formativa para o ano letivo em questão. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso são claramente especificadas e publicitadas, designadamente no sítio da internet do IPCB. A conceção dos cursos tem em linha de conta a estratégia institucional de oferta formativa e as propostas definem explicitamente os objetivos de aprendizagem a atingir. Existem dados na Instituição relativos ao feedback dos estudantes e de empregadores que são úteis ao processo de conceção. | PG.IPCB.09 PG.IPCB.12 PT.IPCB.PF.01 IT.IPCB.PF.01 IT.IPCB.PF.02 |
| 3 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante | A instituição tem procedimentos aprovados que asseguram um conjunto de atividades relacionadas com a preparação do ano letivo, a lecionação, a avaliação dos estudantes e as atividades administrativas associadas. A ficha de unidade curricular é, antes de se iniciar o semestre e quando necessário, revista ou atualizada. Contempla percursos flexíveis de aprendizagem e uso de métodos de ensino e aprendizagem em conformidade com as necessidades dos estudantes e em consonância com os objetivos de cada unidade curricular. Existem canais para lidar com reclamações dos estudantes e as mesmas têm tratamento adequado sendo os resultados comunicados. A metodologia de avaliação é previamente divulgada aos estudantes e existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes. | PG.IPCB.09 PG.IPCB.08 IT.IPCB.PF.03 IT.IPCB.PF.04 |



| Referencial A3ES | Descrição | Ligação ao SGQ |
|---|---|---|
| 4 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação | A Instituição detém regulamentos aprovados e publicitados que cobrem todas as fases do ciclo de estudos do estudante. Existem procedimentos para acesso assim como critérios de admissão. Estes encontram-se publicitados e são implementados de forma consistente e transparente. Existem regulamentos para o reconhecimento de qualificações resultantes de períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais. Existem igualmente procedimentos para a certificação de resultados de aprendizagem alcançados assim como um procedimento formal para emissão de suplemento ao diploma. | PG.IPCB.03 Regulamentos vários |
| 5 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos | A Instituição tem procedimentos formais de avaliação e revisão das UC e dos cursos. As revisões são importantes para a melhoria dos cursos e os seus resultados são comunicados. O processo de avaliação e revisão contempla, entre outras as seguintes dimensões: desempenho dos estudantes; o desempenho pedagógico dos docentes; a articulação e atualização das UC lecionadas; as metodologias de ensino e avaliação aplicadas; a inserção profissional dos diplomados; os projetos e atividades paralelas desenvolvidas no âmbito do curso; a produção científica; a procura do curso, sua evolução e perspectivas futuras e a eficácia da divulgação do mesmo. | PG.IPCB.06 PG.IPCB.09 IT.IPCB.PF.05 IT.IPCB.PF.06 IT.IPCB.PF.07 |
| 6 Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível | O IPCB tem definido um procedimento para a gestão da investigação. Tem implementado um conjunto de iniciativas que visam promover e apoiar as atividades dos docentes neste âmbito, nomeadamente através de mecanismos de financiamento interno para a participação em congressos e apresentação de resultados de investigação. Os resultados dos trabalhos de investigação são considerados na avaliação docente. Para apoiar a valorização do conhecimento gerado existe um Regulamento definido para enquadrar as spin-offs criadas no IPCB. Os docentes desenvolvem projetos próprios de investigação e colaboram com centros de investigação nacionais e estrangeiros. | PG.IPCB.11 Reg.IPCB.PS.02 |
| 7 Colaboração interinstitucional e com a comunidade | Existe uma unidade funcional dedicada à interligação com a comunidade, nomeadamente no que à prestação de serviços e ligação às empresas diz respeito. Existem procedimentos implementados para regular a prestação de serviços. No âmbito das UO realizam-se iniciativas de âmbito cultural, desportivo e artístico, como sejam a organização de seminários, concertos musicais, desfiles de moda, etc. Existe ainda colaboração com outras IES na lecionação de formações em colaboração/parceria. | PG.IPCB.10 |

| Referencial A3ES | Descrição | Ligação ao SGQ |
|-------------------------------------|--|---|
| 8 Internacionalização | A política de internacionalização do IPCB tem-se pautado principalmente pela atuação em quatro dimensões: (i) mobilidade internacional de estudantes, docentes e pessoal não-docente incoming e outgoing; (ii) implementação do estatuto do estudante internacional; (iii) aumento da capacidade e qualidade dos acordos internacionais de docência e investigação; e (iv) reforço da participação em projetos internacionais de investigação. | Reg.IPCB.RI.01 Reg.IPCB.RI.02 |
| 9 Recursos humanos | O processo de recrutamento é legal e institucionalmente divulgado e as suas regras são claramente definidas e transparentes. Existem mecanismos internos de apoio à melhoria de qualificação do pessoal docente e não-docente. Estão definidos mecanismos de avaliação docente e não-docente. Existe um prémio de mérito atribuído anualmente. Tem-se promovido intensamente o uso de novas tecnologias no ensino e procurado responder aos desafios emergentes do ensino a distância. | PG.IPCB.05 PT.IPCB.RH.13 Reg.IPCB.RH.01 Reg.IPCB.RH.04 Reg.IPCB.RH.08 |
| 10 Recursos materiais e serviços | O IPCB dispõe de recurso materiais adequados para suporte o ensino e investigação e tem procurado, dentro das limitações orçamentais existentes, promover a sua contante atualização. Os estudantes têm ao seu dispor recursos materiais e digitais de apoio ao estudo e ao desenvolvimento dos seus trabalhos. Existe um gabinete orientado para o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais, regulamentado e divulgado. Estão definidos procedimentos e mecanismos de recolha de informação relativa a necessidades de manutenção ou apoio (ex. serviços de informática). | PG.IPCB.02 Reg.SAS.AS.06 |
| 11 Gestão da informação | Estão definidos procedimentos para recolha de informação, nomeadamente inquérito anual de satisfação aos estudantes e aos colaboradores, recolha de reclamações e sugestões entre outros. Os novos alunos são inquiridos para identificar o seu perfil e ajustar os processos de recrutamento. É realizada recolha de informação junto de atuais ou potenciais empregadores. | PG.IPCB.06 PG.IPCB.07 IT.IPCB.GQ.06 |
| 12 Informação pública | O IPCB divulga interna e externamente informação pertinente aos vários públicos e estão definidos procedimentos para o efeito. Tirando partido das novas tecnologias está disponível, através do site institucional, toda a informação relativa ao IPCB: organização, oferta formativa, serviços de apoio e atividades desenvolvidas. São utilizadas várias redes sociais para divulgar informação e interagir com a comunidade. Na intranet é disponibilizada informação e acesso aos diferentes serviços/recursos existentes. | PT.IPCB.CI.01 PT.IPCB.CI.02 |

| Referencial A3ES | Descrição | Ligação ao SGQ |
|---|---|--------------------------|
| 13 Caracter cíclico da garantia externa da qualidade | O IPCB submete a sua oferta formativa à avaliação externa periódica, de acordo com o quadro legislativo vigente. O SGQ é monitorizado regulamente, nomeadamente através de auditorias internas programadas anualmente e auditorias externas. Estão definidos no âmbito dos vários processos mecanismos de avaliação e monitorização da qualidade. Tendo por base uma filosofia de melhoria contínua, associada a qualquer processo de gestão de qualidade, são identificadas oportunidades de melhoria e definidos planos de ação para a sua implementação e respetiva monitorização. | PG.IPCB.06 PG.IPCB.07 |

2 PROMULGAÇÃO

A coordenação estratégica do Sistema da Qualidade do IPCB é assegurada pelo Presidente do IPCB, ou em quem for delegada a competência. Alinhado com o consagrado nos estatutos do Instituto, designadamente no âmbito do Conselho para a Qualidade e Avaliação (CQA) do IPCB, pretende-se um compromisso com a qualidade e avaliação através do estabelecimento dos mecanismos de autoavaliação regular do desempenho da Instituição, das suas unidades orgânicas, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ao sistema nacional de avaliação e acreditação, devendo garantir o cumprimento da lei, o cumprimento das obrigações legais e a colaboração com as instâncias competentes.

A coordenação funcional é assegurada pelo Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), sendo sua responsabilidade assegurar o bom funcionamento no que respeita à definição, implementação, manutenção e melhoria do sistema perante os requisitos na Norma NP EN ISO 9001, assim como divulgar, cumprir e zelar pelo cumprimento das disposições constantes neste Manual. O Coordenador do SGQ reporta ao Presidente do IPCB o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, cabendo-lhe ainda assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do Cliente em todo o Instituto. Participam nas atribuições conferidas ao Coordenador da Qualidade os restantes membros da Função Planeamento, Avaliação e Qualidade, quando conjuntamente entendido.

Os Serviços asseguram que as funcionalidades do SGQ são cumpridas por todos os Colaboradores.

Com a aprovação do Manual de Gestão pelo Presidente do IPCB é promulgado o Sistema de Gestão da Qualidade.

3 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 HISTÓRICO

O Instituto Politécnico de Castelo Branco é uma instituição de ensino superior público, com personalidade jurídica de instituto público, dotada de autonomia estatutária, patrimonial, administrativa, financeira, científica, pedagógica e disciplinar (Lei nº 62/2007 de 10 de Setembro). Criado pelo Decreto-Lei nº 513 T/79 de 26 de Dezembro, o IPCB tem os Serviços Centrais e da Presidência instalados num antigo colégio, restaurado e ampliado para o efeito, onde estão também instalados os Serviços de Ação Social (SAS).

A primeira comissão instaladora do IPCB iniciou funções em outubro de 1980. Em 1982, entrou em funcionamento a Escola Superior Agrária (ESACB) e, em 1985, a Escola Superior de Educação (ESECB). A ESACB está instalada no *Campus* da Sr.^a de Mércules e a ESECB está localizada no centro da cidade de Castelo Branco. Em 1990, é criada a Escola Superior de Tecnologia e Gestão que, após ter sido extinta em 1997, suscitou a criação de duas novas escolas, a Escola Superior de Tecnologia (ESTCB) e a Escola Superior de Gestão (ESGIN), em Idanha-a-Nova. A ESTCB localiza-se no *Campus* da Talagueira, junto à AEBB - Associação Empresarial da Beira Baixa. A ESGIN funciona em Idanha-a-Nova, a cerca de 25 km de Castelo Branco, num palacete do início do século XX, dispondo também de outras instalações modernas e funcionais. No *Campus* da Talagueira, funcionam igualmente, em edifícios recentes, a Escola Superior de Artes Aplicadas (ESART), criada em 1999, e a Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias (ESALD), integrada no IPCB em 28 de março de 2001, e sucedeu à anterior Escola Superior de Enfermagem Dr. Lopes Dias com mais de meio século de existência.

O IPCB disponibiliza para os Serviços de Ação Social quatro residências de estudantes, três localizadas em Castelo Branco e uma em Idanha-a-Nova, cinco refeitórios, e bares em todas as Unidades Orgânicas. Todas as instalações do IPCB são servidas por transportes públicos regulares que permitem a fácil mobilidade de alunos e colaboradores.

3.2 SERVIÇOS CENTRAIS E DA PRESIDÊNCIA

Os Serviços Centrais e da Presidência constituem a unidade de apoio ao Presidente na implementação de políticas de desenvolvimento, orientação e coordenação das atividades das unidades orgânicas, unidades funcionais e serviços do Instituto.

Missão

Os Serviços da Presidência têm como principal missão apoiar o Presidente na(o):

- Implementação de ações de planeamento estratégico e de superintendência, com vista ao desenvolvimento e à promoção da coesão e relação institucional.

- Apoio às unidades orgânicas na prossecução dos seus objetivos, através da:
 - a) Garantia de condições necessárias para uma atitude de permanente inovação científica e pedagógica;
 - b) Promoção da interdisciplinaridade entre as várias áreas de conhecimento;
 - c) Implementação de métodos inovadores de apoio técnico/administrativo.
- Implementação de medidas de cooperação, articulação e harmonização de procedimentos, entre as diversas unidades orgânicas.
- Implementação de parcerias entre o IPCB e a comunidade, visando o desenvolvimento económico e cultural da sociedade e a integração dos diplomados na vida profissional.
- Articulação institucional com os órgãos de tutela.
- Cooperação com outras instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras.

Visão

Os Serviços da Presidência visam constituir-se como uma estrutura dinâmica, assumindo-se como elemento fundamental na prossecução do reconhecimento do IPCB como instituição de elevada qualidade, conferido por avaliações e certificações internacionais.

Valores

A atuação dos Serviços da Presidência do Instituto Politécnico de Castelo Branco procura envolver todos os trabalhadores do IPCB, docentes e não docentes, num processo de melhoria contínua, e assenta num conjunto de valores, que a seguir se explicitam, e que estão em consonância com os Estatutos da Instituição, homologados pelo Despacho Normativo n.º 58/2008, publicado no Diário da República, 2.ª série n.º 216, de 6 de Novembro, e retificados pela Declaração de Retificação n.º 78/2009, de 13 de Janeiro:

- Qualidade, coerência e eficácia dos serviços prestados, reforçando a imagem do IPCB junto da comunidade;
- Rigor e transparência na gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais;
- Comunicação objetiva e eficaz com os utentes dos serviços;
- Valorização contínua dos recursos humanos;
- Compromisso sócio ambiental.

3.3 UNIDADES ORGÂNICAS

A missão, visão e valores de cada uma das Unidades Orgânicas (UO) do IPCB, encontram-se expressos nos seus estatutos, homologados e publicados no Diário da República.

3.4 CONTACTOS

Serviços da Presidência

Av. Pedro Álvares Cabral, 12
6000 - 084 Castelo Branco
Telefone: 272 339600 Fax: 272 339601
E-mail: ipcb@ipcb.pt

Escola Superior Agrária de Castelo Branco

Quinta da Senhora de Mércules
6001-909 Castelo Branco
Telefone: 272 339900 Fax: 272 339901
E-mail: esa@ipcb.pt

Escola Superior de Artes Aplicadas

Avenida do Empresário – *Campus* da Talagueira
6000-767 Castelo Branco
Telefone: 272 340800 Fax: 272 340809
E-mail: esart@ipcb.pt

Escola Superior de Educação de Castelo Branco

Rua Prof. Dr. Faria de Vasconcelos
6000-266 Castelo Branco
Telefone: 272 339 100 Fax: 272 343 477
E-mail: ese@ipcb.pt

Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova

Largo do Município
6060-163 Idanha-a-Nova
Telefone: 277 200 220 Fax: 277 202 667
E-mail: esg@ipcb.pt

Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias

Avenida do Empresário – *Campus* da Talagueira
6000- 767 Castelo Branco

Telefone: 272 340 560 Fax: 272 340 568
E-mail: esald@ipcb.pt

Escola Superior de Tecnologia de Castelo Branco
Avenida do Empresário – *Campus* da Talagueira
6000-767 Castelo Branco
Telefone: 272 339 300 Fax: 272 339 399
E-mail: est@ipcb.pt

3.5 OBJETIVO E DOMÍNIO DE CERTIFICAÇÃO

O Manual de Gestão define os princípios e os meios adotados para assegurar a qualidade adequada aos serviços fornecidos.

Este Manual constitui o suporte documental dos procedimentos do Instituto Politécnico de Castelo Branco e das práticas que garantem e demonstram que os serviços prestados satisfazem os requisitos especificados, as necessidades e as expectativas dos clientes, aplicando-se a todas as atividades com influência na qualidade e relativas ao domínio da certificação.

O âmbito da certificação é: “realização dos processos de gestão, de avaliação e melhoria e dos serviços de recursos humanos, académicos e de ação social, e órgãos e serviços de apoio à gestão”.

Da análise e avaliação dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, particularmente ao nível do requisito 7.1.5 “Recursos de monitorização e medição”, no que respeita a aspetos referentes a equipamentos e instrumentos de medição, não utilizados na realização das atividades consideradas no âmbito da certificação, e que não afetam a qualidade do produto/serviço prestado, concluiu-se que a rastreabilidade da medição não é um requisito nem é considerada como parte essencial, pelo que não se verifica a necessidade de calibrar ou verificar o equipamento, nem identifica-lo. Por outro lado, é solicitado aos fornecedores externos a garantia de utilização de equipamentos calibrados para a realização de operações de manutenção que os requeiram.

Os recursos de monitorização documentais (questionários e inquéritos de satisfação, por exemplo) são testados antes da sua aplicação e alvo de melhoria para assegurar o seu propósito.

O Sistema de Gestão da Qualidade foi definido, implementado e é mantido e melhorado de acordo com as cláusulas da Norma NP EN ISO 9001:2015 e restantes requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

A terminologia utilizada está de acordo com a Norma NP EN ISO 9000:2015.

4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 PROCESSOS

Foram identificados pela organização os seguintes processos:

- Gestão;
- Académico;
- Ação Social;
- Recursos Humanos;
- Avaliação e Melhoria;
- Formativo;
- Investigação;
- Prestação de Serviços
- Design e Desenvolvimento de serviços

4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO

A documentação interna do Sistema de Gestão da Qualidade é constituída por:

| | | |
|----------|---------------------------|--------------|
| Registos | Manual de Gestão | |
| | Procedimentos de Gestão | |
| | Procedimentos de Trabalho | Regulamentos |
| | Instruções de Trabalho | |
| | Modelos | |

4.3 CONTROLO DOS DOCUMENTOS E REGISTOS

A metodologia para controlo dos documentos integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, bem como dos registos gerados encontra-se documentada no Procedimento de Gestão “Controlo dos Documentos e Registos” (PG.IPCB.01).

5 RESPONSABILIDADES DA GESTÃO

5.1 MISSÃO

O IPCB é uma instituição de ensino superior público, que tem como missão a qualificação de alto nível dos cidadãos, a produção e difusão do conhecimento, bem como a formação cultural, artística, tecnológica e científica dos seus estudantes num quadro de referência internacional.

O IPCB valoriza a atividade do seu pessoal docente, investigador e não docente, estimula a formação intelectual e profissional dos seus estudantes e diplomados, promove a mobilidade efetiva a nível nacional e internacional e participa em atividades de investigação e desenvolvimento, difusão e transferência do conhecimento, assim como de valorização económica do conhecimento científico.

O IPCB contribui para a compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, promovendo ações de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica.

5.2 ATRIBUIÇÕES

São atribuições do IPCB, designadamente:

- a) A realização de ciclos de estudos visando a atribuição de graus académicos, bem como de outros cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros, nos termos da lei;
- b) A criação do ambiente educativo adequado ao desenvolvimento da sua missão;
- c) A realização de investigação e o apoio e participação em instituições científicas;
- d) A transferência e valorização económica do conhecimento científico e tecnológico;
- e) A realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos;
- f) A prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento numa perspetiva de valorização recíproca e desenvolvimento regional;
- g) A cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras;
- h) A contribuição para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, em especial com os países de língua portuguesa e os países europeus, no âmbito da atividade do IPCB;
- i) A produção e difusão do conhecimento e da cultura.

Ao IPCB compete, ainda, nos termos da lei, a concessão de equivalências e o reconhecimento de habilitações e graus académicos.

5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A implementação da Política da Qualidade do Instituto Politécnico de Castelo Branco assenta num forte compromisso da Instituição com a melhoria contínua, no sentido de garantir a elevada qualidade dos serviços prestados e as boas práticas de todos os colaboradores, fundamentais para uma imagem sólida, dinâmica e de excelência da Instituição.

Os princípios orientadores da Política da Qualidade do IPCB são os seguintes:

- Promover a inovação e a melhoria contínua do ensino, da investigação e da prestação de serviços à comunidade e a sua adequação às necessidades da sociedade, privilegiando a implementação de parcerias ativas, nacionais e internacionais;

- Promover uma postura de análise contínua do contexto interno e externo da organização, com o intuito de agir proactivamente face a situações possíveis de influenciar positiva ou negativamente o sucesso da Instituição;
- Promover a motivação e o comprometimento de todos os colaboradores com a missão do IPCB, nomeadamente com a implementação, dinamização e melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, através de mecanismos de comunicação objetivos e eficazes;
- Fomentar uma política de gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais que promova simultaneamente a qualificação e valorização contínuas de todos os colaboradores, o bem-estar no local de trabalho, o desenvolvimento das atividades do IPCB e a adoção de medidas ambientalmente responsáveis;
- Assegurar o cumprimento dos regulamentos e normativos legais.

5.4 PLANEAMENTO

Objetivos da Qualidade

A definição, planeamento e acompanhamento dos Objetivos da Qualidade é da responsabilidade do Presidente do Instituto Politécnico de Castelo Branco, com a colaboração dos respetivos “donos” dos processos.

Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade

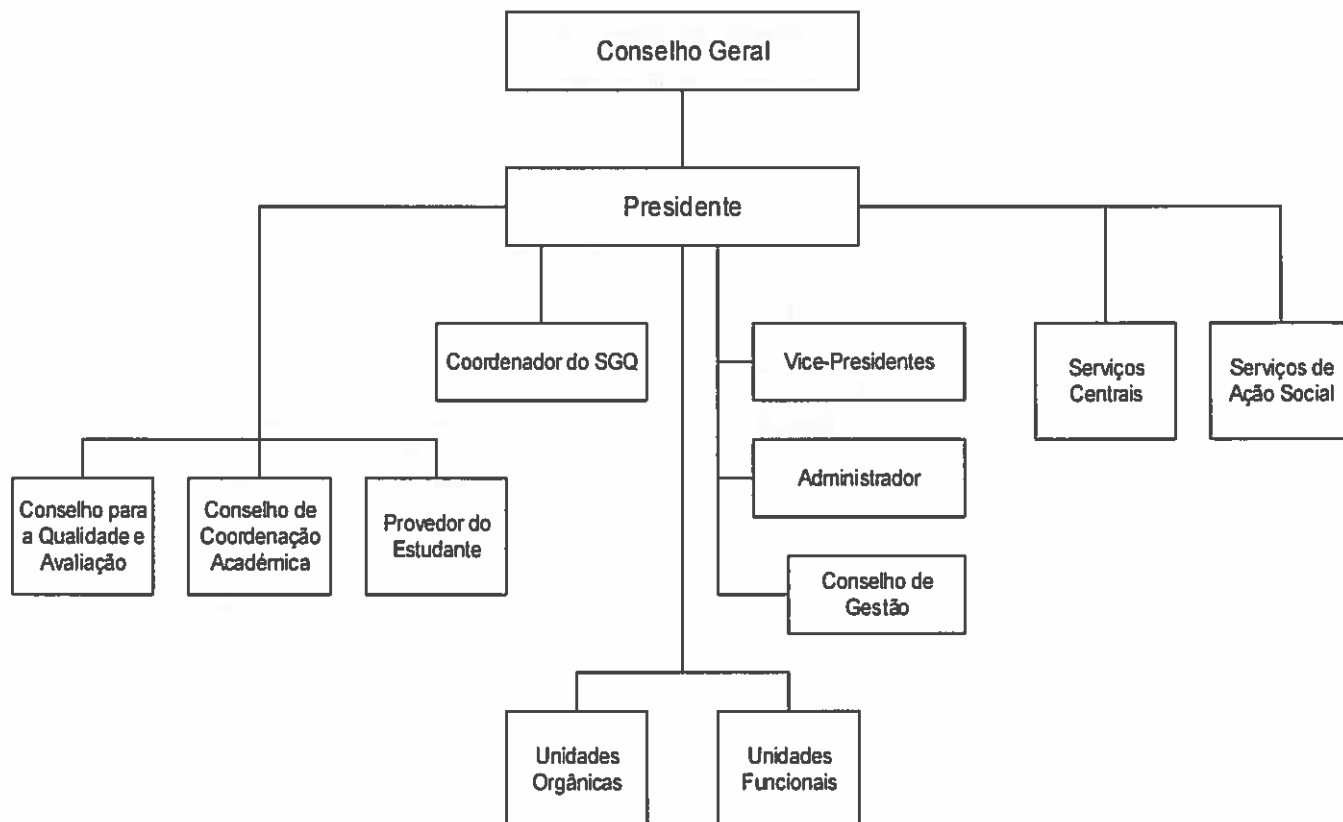
Quando for previsível a introdução de um novo processo, ou qualquer alteração aos processos e metodologias definidos, o Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade analisa os recursos e as adequações necessários ao Sistema. Estes são revistos e, se necessário, definidas entradas, saídas, meios de controlo, objetivos, interações e documentação de suporte.

O Planeamento passa pela definição das ações a desenvolver, indicação dos responsáveis e respetivos prazos de implementação. O Plano daí resultante é remetido ao Presidente do IPCB para aprovação, e disponibilizado pelo Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade aos responsáveis pela implementação das ações definidas, efetuando o seu acompanhamento.

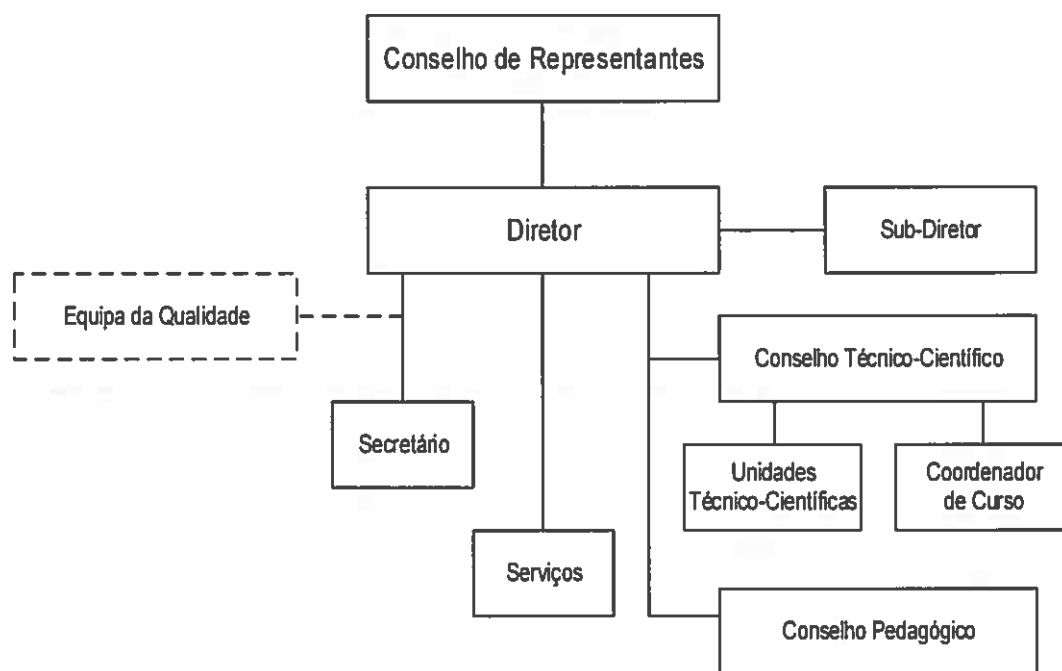
| IDENTIFICAÇÃO | SUPORTE E LOCAL DE ARQUIVO | RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO | TEMPO MÍNIMO DE ARQUIVO |
|-----------------|---------------------------------------|--|-------------------------|
| Planos de ação | Suporte digital e/ou papel /Pasta SGQ | Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade e “Dono” do processo | 3 Anos |
| Atas de Reunião | Suporte digital e/ou papel /Pasta SGQ | Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade | 3 Anos |
| Objetivos | Suporte digital e/ou papel /Pasta SGQ | Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade e “Dono” do processo | 3 Anos |

5.5 ORGANOGRAMAS

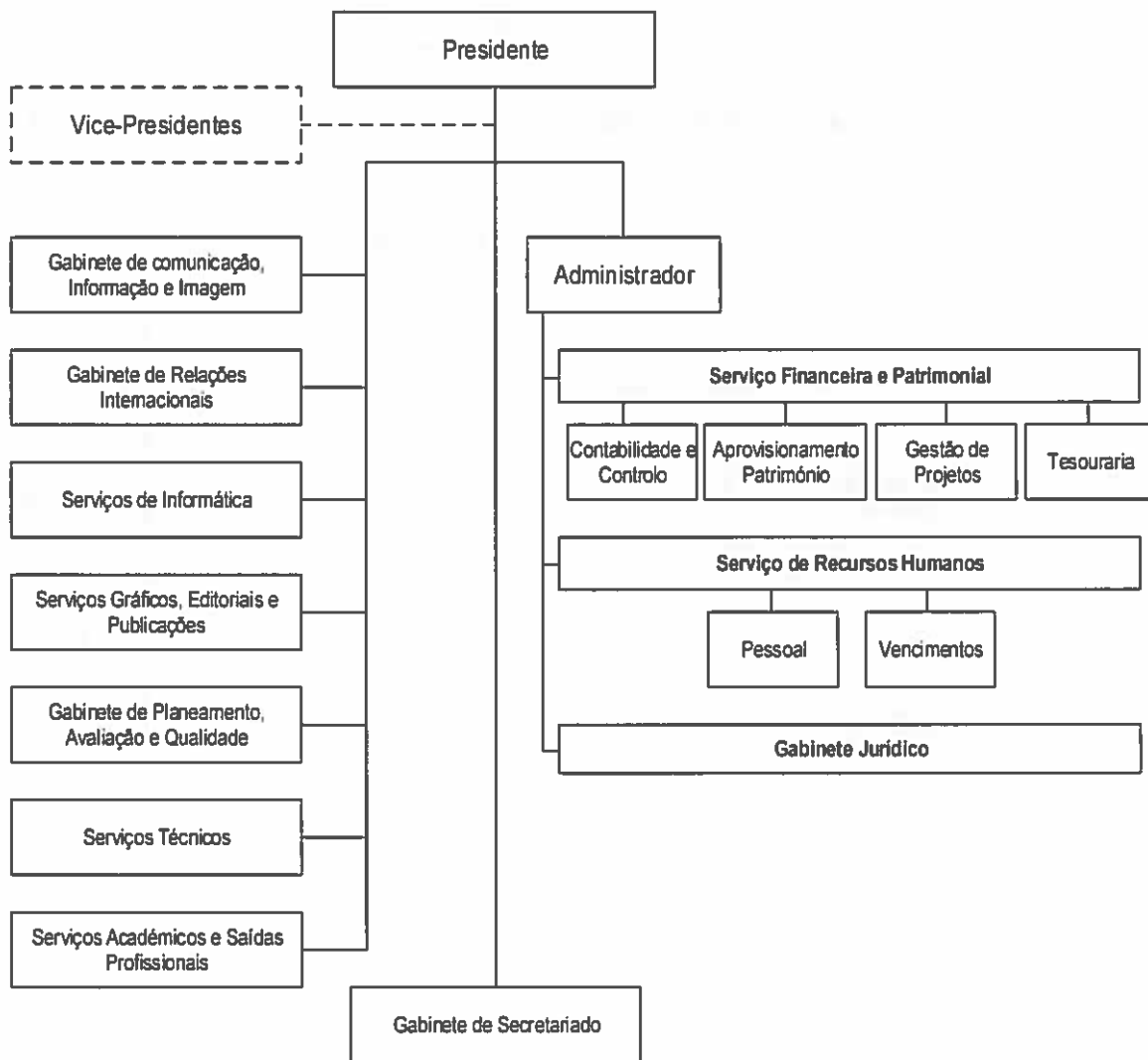
IPCB



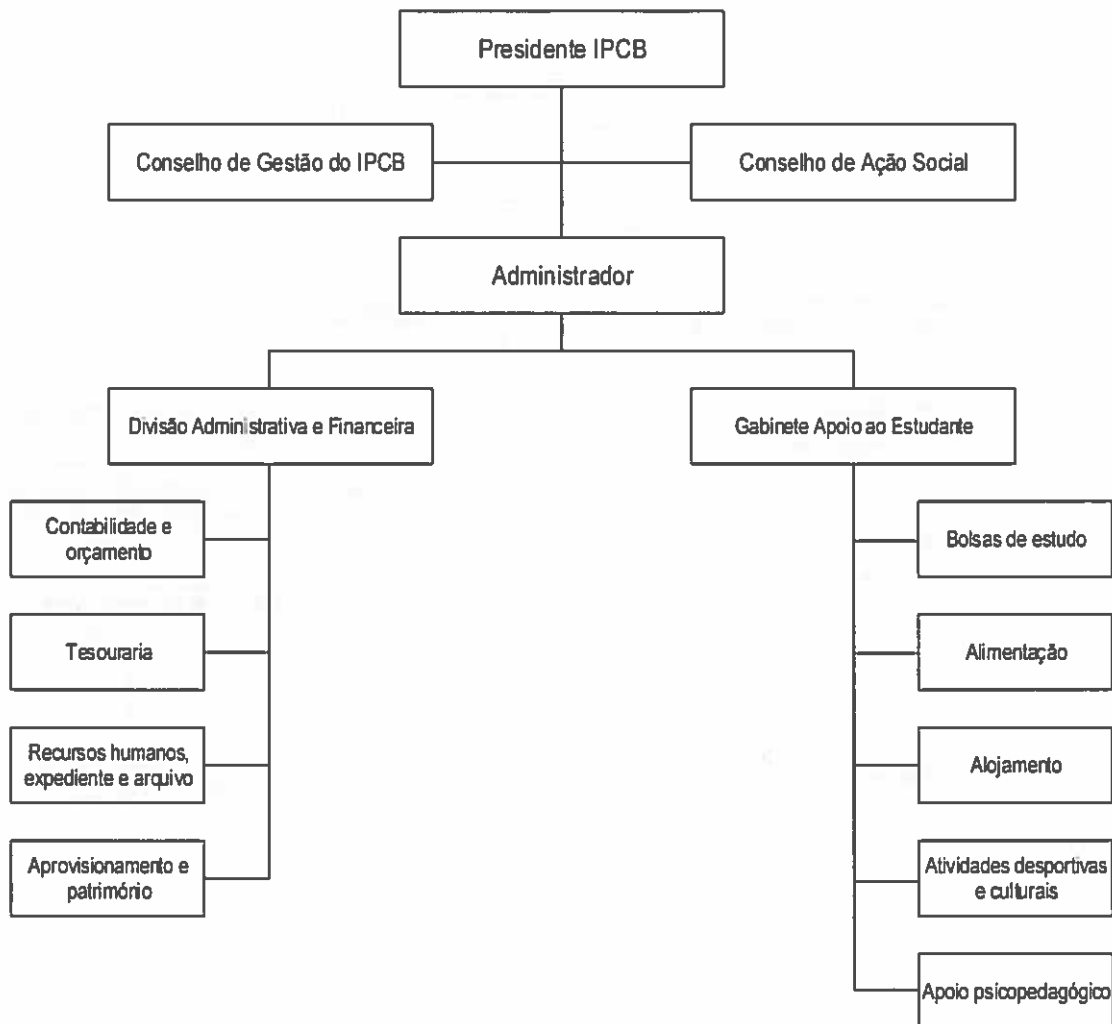
UNIDADES ORGÂNICAS



SERVIÇOS CENTRAIS



SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL



5.6 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

As funções e responsabilidades encontram-se descritas em documentação específica, bem como nos Estatutos, Regulamentos, Legislação sectorial e restante documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.

A comunicação das funções e responsabilidades é assegurada através da distribuição da documentação referida, designadamente a relevante para as tarefas a desempenhar.

5.7 COMUNICAÇÃO

Externa

A comunicação externa é efetuada de acordo com o estabelecido no “Procedimento de Trabalho Para Comunicação Externa”, PT.IPCB.CI.01.

Interna

A comunicação interna é efetuada de com o estabelecido no “Procedimento de Trabalho Para Comunicação Interna”, PT.IPCB.CI.02.

5.8 REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A revisão pela gestão de topo é efetuada de acordo com o estabelecido “Procedimento de Trabalho Para Análise de Dados e Revisão pela Gestão”, PT.IPCB.GQ.02.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 RECURSOS HUMANOS

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

O “Procedimento de Gestão do Processo Recursos Humanos” (PG.IPCB.04) define as atividades para recrutamento, seleção e contratação de um novo colaborador, bem como o controlo da assiduidade, gestão dos registos e processamento dos vencimentos dos Colaboradores.

FORMAÇÃO INTERNA

A metodologia para gestão da formação interna, desde a identificação das necessidades de formação até à avaliação da eficácia das ações realizadas, encontra-se definida no “Procedimento de Trabalho relativo ao plano interno de formação”, PT.IPCB.RH.13.

6.2 INFRA-ESTRUTURAS

O “Procedimento de Trabalho para o Apoio Técnico e Manutenção” (PT.IPCB.ST.01) descreve as atividades para realização da manutenção e controlo das infra-estruturas do Instituto Politécnico de Castelo Branco, nomeadamente edifícios, espaço de trabalho e meios associados, equipamentos de processos (hardware e software) e serviços de apoio.

6.3 AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

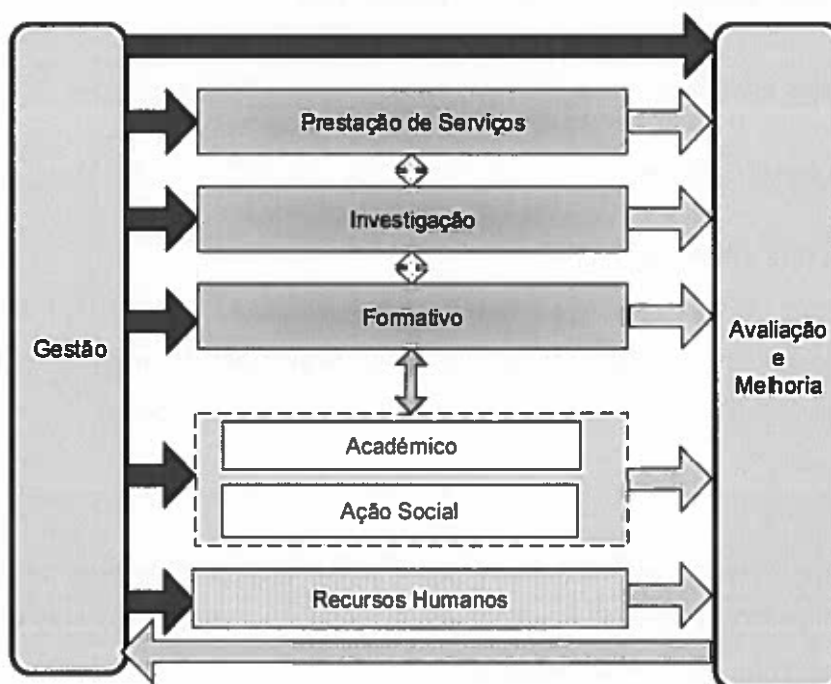
O ambiente de trabalho é gerido de modo a serem cumpridos os requisitos do serviço, a política e os objetivos estabelecidos, bem como a proporcionar as condições adequadas aos colaboradores, garantindo a sua motivação e satisfação.

Deste modo, são considerados fatores como a higiene, limpeza, iluminação e temperatura.

7 REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

Os processos que constituem o SGQ do IPCB interagem de acordo com os fluxos representados na figura que se apresenta.



Legenda:

- As setas a negro representam fluxos de decisão.
- As setas preenchidas a cinza referem-se a fluxos de informação/colaboração.

7.2 COMPRAS

A gestão das compras é efetuada de acordo com os procedimentos de trabalho definidos pelo Serviço Financeiro e Patrimonial (FP) (PT.IPCB.FP.01 e PT.IPCB.FP.05).

8 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Com o intuito de formalizar uma abordagem proactiva à gestão do SGQ, procurar-se-á determinar os riscos e as oportunidades que a organização enfrenta. Este trabalho poderá ser feito quer num momento de planeamento das atividades futuras do Sistema, pela Gestão de topo, quer no desenrolar da atividade da organização, por um qualquer órgão ou colaborador.

Para comunicar e registar um risco ou oportunidade identificada, segue-se o estabelecido no “Procedimento de Gestão para o Controlo do Serviço Não-conforme, Ações Corretivas, Riscos e Oportunidades”, PG.IPCB.08.

9 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

9.1 SATISFAÇÃO DE CLIENTES E COLABORADORES

A satisfação de clientes e colaboradores é monitorizada através da utilização de inquéritos de satisfação de acordo com o definido na “Instrução de Trabalho para Realização de Inquéritos de Satisfação”, IT.IPCB.GQ.06.

As reclamações e sugestões são registadas e tratadas de acordo com o estabelecido, no “Procedimento de Gestão para o Controlo do Serviço não-Conforme, Ações Corretivas, Riscos e Oportunidades”, PG.IPCB.08.

9.2 AUDITORIAS INTERNAS

A metodologia para a realização de auditorias internas ao Sistema de Gestão encontra-se definida e documentada no “Procedimento de Gestão para a realização de Auditorias Internas”, PG.IPCB.07.

9.3 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

Os processos definidos são monitorizados através de auditorias internas, indicadores e objetivos.

9.4 NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

A metodologia para análise e tratamento das não-conformidades identificadas, bem como para a definição e acompanhamento das ações corretivas, encontra-se estabelecida no “Procedimento de Gestão para o Controlo do Serviço Não-conforme, Ações Corretivas, Riscos e Oportunidades”, PG.IPCB.08.

9.5 ANÁLISE DE DADOS

Os dados são analisados de acordo com o definido no “Procedimento de Trabalho para Análise de Dados / Revisão pela Gestão”, PT.IPCB.GQ.02.

10 ALTERAÇÕES

| VERSÃO | DATA | ALTERAÇÕES |
|--------|------------|--|
| 1 | 26/06/2010 | Edição inicial |
| 2 | 07/07/2010 | Secção 2, sub-secção 2.4 |
| 3 | 15/10/2010 | Sub-secção 4.5, 4.7, 4.8 e 6.2; Colocação em rodapé da versão do documento |
| 4 | 25/10/2013 | Secção 1, Sub-secções 2.1, 2.2, 2.5, 3.1, 3.3, 4.4, 4.5, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2 e secção 7 |
| 5 | 26/03/2015 | Secção 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |
| 6 | 16/09/2016 | Secção 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 |
| 7 | 3/11/2016 | Subsecção 3.5 |
| 8 | 2/06/2017 | Secção 1 |

ELABORADO

APROVADO

Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade

Presidente

Luís Filipe Fernandes
5/6/2017

Carla Pais
9.6.17