



Relatório Anual SIGGQ| 2020

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E GARANTIA DA
QUALIDADE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETÚBAL
UNIQUA/IPS | JUNHO 2020

Conteúdo

INTRODUÇÃO	2
ESTRUTURA DO RELATÓRIO	2
PARTE 1 REFLEXÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO GLOBAL DO SIGGQ	3
PARTE 2 ANÁLISE DAS AÇÕES PREVISTAS PARA 2019	4
P1. Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional	4
P2. Formação (Ensino/Aprendizagem).....	4
P3. Investigação e Desenvolvimento.....	5
P4. Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	6
P5. Internacionalização	6
P6. Recursos Humanos	6
P7. Recursos Materiais e Serviços	7
P8. Gestão da Informação	8
P9. Informação Pública.....	8
P10. Revisão e Melhoria Contínua do SIGGQ.....	9
PARTE 3 PLANO DE AÇÃO DO SIGGQ 2020	10
P1. Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional	10
P2. Ensino e Aprendizagem	10
P3. Investigação e Desenvolvimento.....	11
P4. Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	11
P5. Internacionalização	12
P6. Recursos Humanos	12
P7. Recursos Materiais e Serviços	13
P8. Gestão da Informação	13
P9. Informação Pública.....	14
P10. Revisão e Melhoria Contínua do SIGGQ.....	14

INTRODUÇÃO

O presente relatório, agora designado Relatório Anual do SIGGQ (RA/SIGGQ) decorre da atualização do Relatório Anual de Análise do Desenvolvimento Organizacional (RAADO), previsto no Manual da Qualidade. A referida atualização prevê também alterações ao nível do conteúdo do documento que, agora mais orientado para a ação, vê também reforçada a sua componente reflexiva, enquanto instrumento de melhoria do SIGGQ. Considerando os mesmos *inputs*¹ do modelo anterior, o RA/SIGGQ prevê a apresentação da informação em três componentes:

- **COMPONENTE REFLEXIVA:** análise da Política e dos Objetivos da Qualidade; avaliação dos processos e procedimentos; reflexão sobre o uso da informação gerada pelo SIGGQ para melhoria do desempenho da instituição; identificação de recomendações gerais ao sistema.
- **COMPONENTE ANALÍTICA:** apresentação das ações definidas para o ano em referência e seu nível de conclusão; breve análise daquelas que tenham sido identificadas como *não concluídas*; identificação das evidências relativas às ações *concluídas*.
- **COMPONENTE OPERACIONAL:** apresentação das ações previstas para o ano seguinte² (seus responsáveis, intervenientes e calendarização). Estas integram “novas” ações mas também todas as identificadas como *não concluídas* ou *parcialmente concluídas*, no ano em referência.

Relativamente à Componente Analítica, destaca-se o facto de o documento identificar também, para cada um dos processos, o indicador *Taxa de conclusão das ações previstas* que corresponde à divisão do somatório das pontuações associadas ao nível de conclusão de cada ação (concluída - 1 ponto; parcialmente concluída - 0,5 pontos; não concluída - 0 pontos) pelo total de ações previstas.

Esta nova abordagem visa contribuir para que o SIGGQ/IPS possa cumprir o ciclo PDCA, possibilitando também a sua melhoria, de forma sistemática e integrada entre os vários intervenientes.

ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O relatório encontra-se organizado em três partes:

- PARTE 1: Reflexão sobre o funcionamento global do SIGGQ
- PARTE 2: Análise do cumprimento das ações previstas no SIGGQ para 2019
- PARTE 3: Plano de Ação do SIGGQ 2020

Em todas as partes, a informação é apresentada, considerando os 10 processos do SIGGQ:

1. Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional
2. Formação
3. Investigação e Desenvolvimento
4. Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade
5. Internacionalização
6. Recursos Humanos
7. Recursos Materiais e Serviços
8. Gestão da Informação
9. Informação Pública
10. Revisão e Melhoria Contínua do SIGGQ

¹ Relatórios de Atividades (IPS e Escolas), Relatórios de Monitorização das Escolas e Auditorias Internas

² Informação que constava dos Planos de Ações de Melhoria decorrentes dos RAADO

PARTE 1 | REFLEXÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO GLOBAL DO SIGGQ

Relativamente à **Política e Objetivos da Qualidade**, verifica-se a necessidade de:

- Reforçar a formalização do documento da Política (cujo comprometimento e responsabilidade máxima do Presidente do IPS deverão ser evidenciados no documento) e a sua divulgação nos meios existentes (físicos e digitais);
- Formalizar os objetivos da qualidade do SIGGQ (e respetivos indicadores), cuja monitorização periódica e avaliação deverão ser realizadas pela UNIQUA em articulação com os vários atores.

Relativamente aos **Processos e Procedimentos**, importa:

- Clarificar a definição dos processos descritos no Manual da Qualidade, nomeadamente ao nível das atividades de monitorização e avaliação;
- Consolidar a componente documental, nomeadamente no que se refere à identificação dos responsáveis, dos intervenientes e da calendarização das ações a implementar;
- Reforçar a divulgação e discussão das ações previstas com as Escolas e os Serviços.

Relativamente à **utilização da informação gerada pelo SIGGQ**, será importante:

- Reforçar as atividades, os recursos e os instrumentos afetos à gestão da informação – nomeadamente no que se refere à atualização do sistema informático atualmente em curso – permitindo que a informação produzida possa ser efetivamente utilizada para melhorar.

Como **recomendações gerais sobre o SIGGQ**, importa:

1. Consolidar a implementação dos processos e subprocessos (IPS, Escolas e Serviços);
2. Reforçar o investimento nos processos em que o SIGGQ se revelou menos eficaz do ponto de vista operacional em 2019 (*Gestão da Informação; Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade; Informação Pública; Recursos Materiais e Serviços*).
3. Continuar a reforçar a disseminação do SIGGQ na comunidade académica, de forma permanente e participada entre todos os seus elementos.

PARTE 2 | ANÁLISE DAS AÇÕES PREVISTAS PARA 2019

PROCESSOS SIGGQ	Ações Previstas	Concluídas	Parcialmente concluídas	Não Concluídas	Taxa de Conclusão
P3 Investigação e Desenvolvimento	6	4	1	1	75%
P6 Recursos Humanos	7	3	3	1	64%
P1 Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional	5	1	3	1	50%
P2 Formação (Ensino/Aprendizagem)	8	3	2	3	50%
P5 Internacionalização	2	1		1	50%
P10 Revisão e Melhoria Contínua do SIGGQ	5	1	2	2	40%
P9 Informação Pública	5		3	2	30%
P7 Recursos Materiais E Serviços	5	1	1	3	30%
P4 Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	2		1	1	25%
P8 Gestão da Informação	5		2	3	20%
Total Processos SIGGQ	50	14	18	18	46%

Tabela 1. Taxa de conclusão das ações definidos para 2019 (por Processo)

Legenda: **Concluída (C)** | **Parcialmente Concluída (PC)** | **Não Concluída (NC)**

P1. | Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional

A1. Implementar o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) institucional	C
A2. Clarificar o enquadramento do RAADO (meta-avaliação) e explicitá-lo Manual da Qualidade	PC
A3. Refletir sobre o possível reajuste das estruturas (SC) de reduzida dimensão com funções similares	PC
A4. Rever os Estatutos das Escolas (após homologação dos Estatutos do IPS)	PC
A5. Elaborar PEDIPS para o período 2019 – 2022	NC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A1. O QUAR encontra-se implementado, conforme consta no Plano de Atividades do IPS 2019.

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A5. Não foi realizado durante o ano de 2019.

P2. | Formação (Ensino/Aprendizagem)

A1. Aplicar modelo de integração de docentes e estudantes nos cursos	C
A2. Integrar o referido modelo nos Estatutos das Escolas	PC
A3 Clarificar a avaliação quadrienal dos cursos, com vista à replicação (ou não) a outros cursos	C
A4. Simplificar a estrutura dos relatórios de Monitorização (foco na componente reflexiva)	NC
A5. Realizar procedimento de elaboração dos relatórios	C
A6. Consolidar a aplicação das medidas definidas para UC “Sinalizadas” e “Boas Práticas”	NC
A7. Definir mecanismos de reconhecimento do mérito pedagógico	PC
A8. Elaborar documento sobre política de inclusão de estudantes com NEE	NC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A1. Encontram-se constituídas, desde setembro de 2018, as Comissões de Acompanhamento e Avaliação, conforme Despacho Nº123/Presidente/2018. A criação destas comissões foi refletida na revisão dos Estatutos do IPS, publicado em Diário da República (22/4/2019).

A3. Não tendo o processo de avaliação quadrienal dos cursos evidenciado os resultados previstos (tendo por base o estudo piloto realizado num curso de licenciatura da ESTBarreiro), o IPS considerou abdicar desta prática, conforme evidenciado no Plano de Ações 2019. Durante este ano, optou-se por não dar continuidade ao referido processo, uma situação que foi validada pelo Presidente do IPS, num documento

realizado pela UNIQUA e que será refletida na próxima revisão do Manual da Qualidade.

A5. A UNIQUA realizou o *Procedimento para a Elaboração dos Relatórios de UC, Curso e da Oferta Formativa*, disponível na área dos Procedimentos do SIGGQ, na página da UNIQUA.

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A4. Para que a componente reflexiva dos Relatórios de Monitorização dos Cursos possa ser reforçada, aguarda-se a integração informática da proposta de simplificação dos referidos relatórios, feita pela UNIQUA (e validada em reunião do Núcleo de SGQ de 27/9/2017), no “novo” SIGARRA.

A6. A UNIQUA não articulou com as Unidades de Melhoria Contínua (Escolas) o ponto de situação da aplicação das medidas definidas para as *UC sinalizadas* e *UC em situação de Boas Práticas*. Tendo sido referida em reunião do Núcleo do SGQ, a necessidade de realizar reuniões com as UMC, estas não foram concretizadas, o que resulta num desconhecimento do ponto de situação atual da ação destas estruturas.

A8. Não foi possível produzir o documento relativo aos Estudantes com NEE, conforme previsto, prevendo-se que tal possa acontecer durante o ano de 2020, conforme previsto no Plano de Ações de 2020.

P3. | Investigação e Desenvolvimento

A1. Abrir concurso de projetos de I&D, financiados pelo IPS (destinados aos CIPS2)	C
A2. Abrir concurso para a contratação de doutorados, para os CIPS2 (emprego científico)	NC
A3. Elaborar documento da Política de Investigação do IPS (clarificação do circuito: CI, CTC e UAIIDE)	C
A4. Definir indicadores de I&D (+ orientados para os resultados; - para as atividades intermédias)	C
A5. Criar modelo de monitorização das atividades de I&D	C
A6. Desenvolver a informação nos <i>sites</i> dos Centros de Investigação	PC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A1. Das atividades promovidas pelo IPS em 2019, para apoio às atividades dos CI, fez parte um Concurso de Projetos de I&D financiado pelo IPS, cujo regulamento e aviso de abertura do concurso exigiam, entre outros requisitos, que os temas em estudo resultassem de problemas reais de entidades da região e que os projetos envolvessem sempre estudantes do IPS dos diferentes níveis de ensino.

A3. Foi elaborado documento da Política de Investigação do IPS, disponível na página da UAIIDE.

A4. Os indicadores de I&D dos CI, definidos segundo *standards* internacionais, foram utilizados no diagnóstico inicial do potencial científico de cada centro, considerando os trabalhos produzidos pelos seus membros (individualmente), no triénio anterior à criação dos CI (2015-2017). Este diagnóstico, feito pela UAIIDE e divulgado aos CI (*dashboard*), serviu de ponto de partida aos Planos de Atividades (2018-2020).

A5. Cada CI realizou o seu Plano de Monitorização (PM), com vista a verificar o cumprimento das atividades previstas no respetivo Plano de Atividades (PA) e (se necessário) ajustar as previsões para os restantes anos do triénio. Todos os PM foram apreciados pelas Comissões de Apreciação e pelos CTC, a quem foi solicitado um parecer formal. Do trabalho da Comissão de Apreciação resultou a emissão de novos pareceres quanto ao potencial para financiamento (nos apoios a conceder em 2020) e recomendações de boas práticas que poderão contribuir para um melhor funcionamento de cada centro. De referir que os PM 2019, foram os primeiros a ser realizados, uma vez que os PA foram ajustados ao triénio (2018-2020) de modo a coincidir com o RADAPRPD, permitindo uma sinergia de esforços na compilação dos indicadores pessoais dos investigadores.

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A2. Não foi possível concretizar a abertura de um concurso para a contratação de doutorados, para os CIPS2, no âmbito do emprego científico. Pelo facto de esta ser uma ação que não decorre diretamente do funcionamento do SIGGQ, esta não será incluída no Plano de Ações de 2020.

P4. | Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

A1. Desenvolver instrumentos intermédios de planeamento e monitorização das atividades de suporte aos Planos e Relatórios de Atividades do IPS	PC
A2. Integrar esses processos intermédios no SIGGQ	NC

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A2. Pelo facto de não ter sido possível concluir a revisão do Manual da Qualidade (prevista para 20129) não foi possível a formalização da integração dos instrumentos intermédios de monitorização das atividades, de forma a suportar os Planos e Relatórios de Atividades no SIGGQ, conforme previsto.

P5. | Internacionalização

A1. Desenvolver instrumentos intermédios de planeamento e monitorização das atividades (protocolos, áreas de intervenção) de suporte aos Planos e Relatórios de Atividades do IPS	C
A2. Integrar esses processos intermédios no SIGGQ	NC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A1. Conforme previsto, foram desenvolvidos instrumentos intermédios de planeamento e monitorização das atividades, que se materializam em documentos produzidos no âmbito da atividade do CIMOB.

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A2. Pelo facto de não ter sido possível concluir a revisão do Manual da Qualidade (prevista para 20129) não foi possível integrar formalmente no SIGGQ, os instrumentos intermédios de planeamento e monitorização das atividades de Internacionalização.

P6. | Recursos Humanos

A1. Avaliar e elaborar propostas de melhoria sobre o RADAPRPD	C
A2. Definir metodologias p/ a deteção das necessidades de formação pedagógica dos docentes	PC
A3. Diagnosticar as necessidades de formação pedagógica dos docentes	C
A4. Estruturar o respetivo plano de formação	C
A5. Integrar os processos de formação pedagógica (diagnóstico, planos, ação de CTC e CP) no SIGGQ	NC
A6. Elaborar o perfil de competências do pessoal não docente e dos serviços	PC
A7. Elaborar documento relativo à política de recrutamento de pessoal docente	PC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A1. Conforme previsto, foi iniciada a revisão do RADAPRPD 2018/2020, bem como a definição do regulamento para o próximo triénio. Foi constituída a Comissão de Acompanhamento (Despacho nº01/Presidente/2019, alterado pelo Despacho nº37/Presidente/2020) que, tendo por base o relatório do

CCADD (2018) e as audições e discussões feitas no âmbito da Comissão, deu origem a uma proposta apreciada pelos CTC das 5 Escolas. O processo tem seguido os seus trâmites normais, ainda que com algum atraso de calendarização devido à pandemia da COVID-19.

A3. Foi possível verificar um diagnóstico das necessidades de formação pedagógica dos docentes do IPS, através de uma Auditoria Interna (2018), ainda que se verifique que esse diagnóstico carece de uma maior sistematização e formalização. Esta informação consta do relatório síntese do Plano de Auditorias Internas 2018, disponível na página da UNIQUA (área de Auditorias Internas).

A4. O Plano de Formação Pedagógica dos Docentes IPS foi realizado, conforme previsto, encontrando-se disponível para consulta no *site* do IPS.

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A5. Pelo facto de não ter sido possível concluir a revisão do Manual da Qualidade (prevista para 20129) não foi possível integrar formalmente no SIGGQ os processos associados à formação pedagógica dos docentes.

P7. | Recursos Materiais e Serviços

A1. Lançar o concurso de arquitetura para as instalações próprias da ESS	NC
A2. Reavaliar o modelo de avaliação dos serviços, reforçando a sua componente reflexiva	NC
A3. Aplicar inquéritos de satisfação dos utilizadores/colaboradores; tratar e divulgar os dados	C
A4. Integrar a ferramenta de recolha de elogios, sugestões e reclamações no SIGGQ	PC
A5. Definir o circuito da informação (análise e verificação da eficácia das ações empreendidas)	NC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A3. A UNIQUA aplicou os inquéritos de avaliação dos serviços IPS relativos a 2018. Os dados foram também tratados e divulgados pela UNIQUA aos respetivos responsáveis (ainda assim que continue a não existir uma divulgação mais alargada dos resultados a todos os elementos da comunidade académica).

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A1. Não foi possível concretizar a ação de lançamento do concurso de arquitetura para o edifício da ESS, devido a questões de financiamento. Pelo facto de esta ser uma ação que não decorre diretamente do funcionamento do SIGGQ, esta não será incluída no Plano de Ações de 2020.

A2. Não foi possível proceder à reavaliação do modelo de avaliação dos serviços, conforme previsto. Nesse sentido, e com vista a reforçar a componente reflexiva do modelo atualmente em curso, esta ação será implementada durante o ano de 2020.

A5. Não foi possível evidenciar o circuito de informação da ferramenta de recolha de elogios, sugestões e reclamações, nomeadamente no que se refere à análise e verificação das ações empreendidas, no âmbito do SIGGQ. Esta situação foi também verificada em Auditoria Interna (2018), sendo referido no respetivo relatório a importância de existir um procedimento integrado com o (já existente) *Procedimento de Tratamento das Reclamações* que, por sua vez, evidencia também algumas situações a corrigir.

P8. | Gestão da Informação

A1. Implementar a nova versão do SIGARRA (<i>campus</i> Setúbal)	NC
A2. Implementar a nova versão do SIGARRA (<i>campus</i> Barreiro)	PC
A3. Concretizar a atualização do <i>site</i> da ESE	PC
A4. Integrar os resultados dos inquéritos (UC) nos relatórios de UC	NC
A5. Integrar dados nos R. Monitorização (qualificação do corpo docente e Inq. Pedagógicos)	NC

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A1. Não foi possível iniciar a implementação da nova versão do SIGARRA no *campus* de Setúbal, durante o ano de 2019. Os trabalhos de implementação da nova versão foram iniciados apenas no *campus* do Barreiro, prevendo-se a sua extensão às escolas de Setúbal durante ao ano de 2020.

A4. Não foi possível integrar, de forma automática, os resultados dos inquéritos pedagógicos nos Relatórios de UC, conforme previsto, tendo-se optado (em articulação com a DI) por essa atualização, apenas quando estiver terminada a atualização da nova versão do SIGARRA em todas as Escolas.

A5. Conforme referido para a A4., também a atualização de conteúdos prevista para os Relatórios de Monitorização dos Cursos será efetivada quando estiver terminada a atualização do “novo” SIGARRA em todas as Escolas.

P9. | Informação Pública

A1. Formalizar documentalmente as Partes Interessadas (PI) e respetivas necessidades	PC
A2. Clarificar e integrar a participação das PI no SIGGQ	PC
A3. Rever e divulgar o procedimento de controlo de documentos, bem como a metodologia de verificação/atualização da informação dos <i>sites</i>	NC
A4. Divulgar os resultados globais dos inquéritos, nos <i>sites</i> das Escolas	NC
A5. Completar a informação em Inglês disponível nos <i>sites</i> (IPS e Escolas)	PC

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A3. A UNIQUA não concretizou a revisão e divulgação do *Procedimento de Controlo de Documentos*, conforme previsto, não tendo, inclusivamente, este tema sido abordado nas reuniões do Núcleo de SGQ.

A4. Não foi possível evidenciar a divulgação dos resultados agregados dos Inquéritos Pedagógicos nos *sites* das Escolas, de forma acessível a toda a comunidade IPS (e comunidade externa).

P10. | Revisão e Melhoria Contínua do SIGGQ

A1. Iniciar a atividade dos Gestores de Processos	NC
A2. Realizar o Plano Anual de Auditorias Internas do IPS	C
A3. Realizar Auditorias Internas (com a participação de Estudantes)	PC
A4. Rever a Estrutura da Qualidade (resultado da ação dos G. Processos e da reorganização dos Serviços Centrais)	NC
A5. Rever o Manual da Qualidade	PC

AÇÕES CONCLUÍDAS | Evidências

A2. O Plano de Auditorias 2019/2020 foi realizado pela UNIQUA, encontrando-se publicamente disponível na página da UNIQUA (área de Auditorias Internas). O referido Plano encontra-se atualmente em fase de implementação pela Equipa de Auditores do IPS.

AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS | Análise

A1. A atividade dos Gestores de Processos (GP) foi discutida em duas reuniões do Núcleo do SGQ (abril e maio de 2019), tendo sido referido que face à redefinição da ação dos GP no âmbito das UMC, seria necessário um novo Despacho do Presidente, nomeando os novos GP (e referindo também a sua atuação enquanto membros das UMC). Foi também referida a clarificação da componente operacional, de forma a garantir o funcionamento regular das UMC, tendo sido acordada a realização de reuniões com todos os intervenientes, para uma melhor clarificação do processo (bem como a disponibilização das fichas de processo e outra documentação de suporte, realizada pela UNIQUA). No entanto, essas ações não foram concretizadas (nem identificados os “novos” GP em todas as Escolas) o que, com a falta de clarificação das questões referidas, contribuiu para que os GP não tivessem ainda iniciado atividade, conforme previsto.

A4. Não foi possível rever a estrutura da qualidade, conforme previsto. Esta situação deve-se à não conclusão da A1. (acima descrita) e da conclusão parcial da A3. (Processo de Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional), relativa à reorganização dos serviços de reduzida dimensão com funções similares, nos quais se inclui a UNIQUA.

PARTE 3 | PLANO DE AÇÃO DO SIGGQ 2020

P1. | Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional

Gestor do Processo: Presidente Pedro Dominginhos

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Clarificar enquadramento do Relatório Anual do SIGGQ e integrar no SIGGQ	2019	Gestor do Processo	UNIQUA	CAE/A3ES Auditoria IPPortalegre
A2. Refletir sobre as estruturas de reduzida dimensão, com funções similares	2019	Gestor do Processo	Diretores UO Administ. (IPS/SAS)	CAE/A3ES Auditoria IPPortalegre
A3. Rever os Estatutos das Escolas	2019	Diretores UO	CR/UO	–
A4. Rever procedimentos, prazos e estrutura dos Relatórios/Planos Atividades (IPS/Escolas)	2020	Gestor do Processo	UNIQUA	–
A5. Identificar indicadores de desempenho plurianuais	2020	Gestor do Processo	UNIQUA	–
A6. Redefinir o QUAR	2020	Gestor do Processo	UNIQUA	–

P2. | Ensino e Aprendizagem

Gestor do Processo: Vice-Presidente Ângela Lemos

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Simplificar a estrutura dos Relatórios de Monitorização (foco na componente reflexiva)	2019	UNIQUA	UMC/DI	CAE/A3ES
A2. Consolidar a aplicação das medidas previstas das UC sinalizadas e UC de boas práticas	2019	UNIQUA/UMC	Departamentos UO/ Coord. Curso/RUC	CAE/A3ES ao SIGGQ/IPS Auditoria IPPortalegre
A3. Elaborar política de inclusão de estudantes com NEE	2019	Gestor do Processo	Administradora SAS CP	–
A4. Definir mecanismos de reconhecimento do mérito pedagógico	2019	Gestor do Processo	CP	CAE/A3ES
A5. Formalizar e integrar no SIGGQ metodologia de diagnóstico de necessidades de Formação Pedagógica	2019	Vice-Presidente AL	Diretores UO/ CTC/CP	CAE/A3ES
A6. Rever os modelos dos Inquéritos Pedagógicos	2020	UNIQUA	CP	–
A7. Divulgar resultados dos Inq. Avaliação das formações de docentes promovidas pelo IPS	2020	Gestor de Processo	–	Auditoria Interna 2018

P3. | Investigação e Desenvolvimento

Gestor do Processo: Vice-Presidente Susana Piçarra

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Consolidar a informação nos <i>sites</i> dos CIPS2	2019	Gestor do Processo	CIPS2/DI	CAE/A3ES
A2. Concretizar a nova edição do concurso de projeto de investigação do IPS	2020	Gestor do Processo	UAIIDE	Plano de Atividades IPS
A3. Integrar os procedimentos de monitorização das atividades no SIGGQ	2020	UNIQUA	–	Auditoria Interna 2018
A4. Integrar política de I&D no SIGGQ	2020	UNIQUA	–	Auditoria Interna 2018
A5. Implementar processo de aprovação dos Projetos de Investigação e integrar no SIGGQ	2020	Gestor do Processo	Diretores UO	–
A6. Elaborar e implementar novo procedimento para a gestão de PSE	2020	Gestor do Processo	Diretores UO	Plano de Atividades IPS

P4. | Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

Gestor do Processo: Pró-Presidente Carlos Mata

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Integrar os instrumentos intermédios de planeamento e monitorização no SIGGQ	2019	UNIQUA	–	CAE/A3ES
A2. Consolidar os instrumentos intermédios de planeamento e monitorização	2019	Gestor do Processo	GI.COM/UNIQUA/ NEP/Diretores UO	CAE/A3ES
A3. Garantir a análise de resultados e propostas de melhoria nos Relatórios de Atividades	2020	Presidente IPS/ Diretores UO	–	Auditoria Interna 2018
A4. Definir procedimento de gestão de protocolos e integrá-lo no SIGGQ	2020	Gestor do Processo	SPE	–
A5. Formalizar as relações com rede de escolas Península de Setúbal e Litoral Alentejano	2020	Presidente IPS/ Diretores UO	–	Plano de Atividades IPS
A6. Dinamizar plataformas digitais para a Rede <i>Alumni</i> IPS	2020	Gestor do Processo	SPE	Plano de Atividades IPS

P5. | Internacionalização

Gestor do Processo: Vice-Presidente Susana Piçarra

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Integrar os processos intermédios no SIGGQ	2019	UNIQUA		CAE/A3ES
A2. Integrar política de internacionalização no SIGGQ	2020	UNIQUA	CIMOB/ UNIQUA/ NEP/Diretores UO	CAE/A3ES
A3. Melhorar a articulação das atividades (Coordenadores de Curso – CIMOB)	2020	Gestor do Processo	CI.MOB/Coord. Curso	Auditoria Interna 2018
A4. Concretizar “Alianças de Conhecimento” (Erasmus +)	2020	Gestor do Processo	CIMOB	Auditoria Interna 2018
A5. Iniciar a implementação do <i>dashboard</i> EWP	2020	Gestor do Processo	CIMOB/DI	Plano de Atividades IPS
A6. Analisar inquéritos (estudantes/trabalhadores) e divulgar resultados	2020	Gestor do Processo	CIMOB	Plano de Atividades IPS

P6. | Recursos Humanos

Gestor do Processo: Administradora Lurdes Pedro

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Elaborar o perfil de competências do pessoal não docente e dos serviços	2019	Gestor de Processo	DRH/Serviços	CAE/A3ES Auditoria IPPortalegre
A2. Elaborar documento sobre política de recrutamento de pessoal docente	2019	Gestor de Processo	Diretores UO/ CTC/CP	–
A3. Realizar inquéritos de avaliação das formações de não docentes promovidas pelo IPS	2020	Gestor de Processo	DRH	–
A4. Concluir a revisão do Regulamento de Avaliação dos Docentes	2020	Presidente IPS	Comissão de Revisão do RAD	–
A5. Criação de um serviço de HST	2020	Presidente IPS	Diretores UO/SAS	Plano de Atividades IPS

P7. | Recursos Materiais e Serviços

Gestor do Processo: Vice-Presidente Pedro Ferreira

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Definir o circuito ao tratamento de informação e ações corretivas associadas à ferramenta elogios, sugestões ou reclamações	2019	UNIQUEA	Gestor do Processo DI/Serviços IPS	Auditoria Interna 2018
A2. Integrar ferramenta de tratamento de reclamações no SIGGQ	2019	UNIQUEA	Vice-Presidente PF	CAE/A3ES Auditoria Interna 2018
A3. Reavaliar modelo de avaliação dos serviços e divulgar resultados dos inquéritos	2019	Administradora IPS	Serviços	CAE/A3ES Auditoria Interna 2018
A4. Rever o <i>Procedimento de Tratamento das Reclamações</i>	2020	UNIQUEA	Administradora IPS	Auditoria Interna 2018
A5. Integrar instrumentos de avaliação tecnológicos nos serviços com atendimento	2020	Gestor do Processo	DI/Serviços	Auditoria Interna 2018
A6. Implementar medidas de redução de consumos	2020	Pró-Presidente CM	Diretores UO	Plano de Atividades IPS

P8. | Gestão da Informação

Gestor do Processo: Vice-Presidente Pedro Ferreira

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Iniciar a migração para a nova versão do SIGARRA no <i>campus</i> de Setúbal	2019	Gestor do Processo	DI	CAE/A3ES
A2. Implementar a nova versão do SIGARRA no <i>campus</i> do Barreiro	2019	Gestor do Processo	DI	CAE/A3ES
A3. Atualizar o <i>site</i> da ESE	2019	Diretor da UO	DI/GICOM Serviços da UO	CAE/A3ES
A4. Simplificar R. Monitorização (Corpo Docente e I. pedagógicos) - <i>campus</i> do Barreiro	2019	DI	DRH/DI/UNIQUEA	CAE/A3ES
A5. Atualizar R. UC (incluir resultados dos I. Pedagógicos) - <i>campus</i> do Barreiro	2019	DI	UNIQUEA	CAE/A3ES
A6. Desenho dos processos de informação internos (<i>workflows</i>)	2020	Gestor do Processo	Serviços Centrais	Plano de Atividades IPS

P9. | Informação Pública

Gestor do Processo: Vice-Presidente Ângela Lemos

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Formalizar documentalmente as Partes Interessadas do SIGGQ	2019	UNIQUA	NSGQ	
A2. Clarificar e integrar a participação das Partes Interessadas no SIGGQ	2019	UNIQUA	NSGQ	CAE/A3ES
A3. Rever e divulgar o procedimento de controlo de documentos (inclui <i>sites</i>)	2019	UNIQUA	NSGQ	Auditoria IPPortalegre Auditoria Interna 2018
A4. Divulgar os resultados dos Inq. Pedagógicos (conforme Procedimento)	2019	CP	Diretores UO/CP	CAE/A3ES Auditoria Interna 2018
A5. Completar a informação em Inglês nos <i>sites</i> (destaque P. Estudos e Fichas UC)	2019	Gestor do Processo	Diretores UO/Coord. Curso/RUC	CAE/A3ES Auditoria Interna 2018
A6. Manter atualizada informação sobre promoção sucesso escolar (<i>site</i> IPS)	2020	Pró-Presidente RL	Diretores UO/CP/NEP	Plano de Atividades IPS

P10. | Revisão e Melhoria Contínua do SIGGQ

Gestor do Processo: Pró-Presidente Rodrigo Lourenço

AÇÃO	Previsão Inicial	RESPONSÁVEL	INTERVENIENTES	Recomendação
A1. Iniciar a atividade dos Gestores de Processos e Subprocessos	2019	UNIQUA	–	IPPortalegre
A2. Rever a estrutura da qualidade (composição e competências)	2019	Gestor do Processo	NSGQ/UMC	CAE/A3ES Auditoria IPPortalegre
A3. Realizar as auditorias internas (integrando estudantes nas equipas)	2019	UNIQUA	Auditores Internos	–
A4. Rever o Manual da Qualidade	2019	Gestor do Processo	NSGQ	–
A5. Rever as competências e a composição das UMC	2020	UNIQUA	NSGQ/UMC	–
A6. Definir Objetivos da Qualidade do SIGGQ (e respetivos indicadores)	2020	Gestor do Processo	UNIQUA	–