

# PLANO DA QUALIDADE 2019/2021



APROVADO POR  
João Monney Paiva  
Presidente  
Politécnico de Viseu

ELABORADO POR  
Luísa Oliveira e Cunha  
Cristina Lima  
Gabinete de Avaliação e Qualidade  
V01 29/01/2021

|  |   |
|--|---|
| NOTA DE ABERTURA                                 | 3 |
| QUALIDADE  | 3 |
| Política   | 3 |
| Estratégia para a melhoria contínua              | 4 |
| ANÁLISE SWOT                                     | 4 |
| Pontos fortes                                    | 4 |
| Pontos fracos                                    | 5 |
| Oportunidades                                    | 5 |
| Ameaças  | 5 |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO   | 6 |
| Ensino e aprendizagem                            | 6 |
| Investigação                                     | 6 |
| Investigação                                     | 6 |
| Cooperação interinstitucional e com a comunidade | 6 |
| Internacionalização                              | 6 |
| Recursos, serviços e infraestruturas             | 6 |
| Planeamento e melhoria                           | 6 |
| INDICADORES                                      | 7 |
| SATISFAÇÃO                                       | 7 |
| RESPONSABILIDADES                                | 8 |
| REVISÃO DO SISTEMA                               | 8 |

## NOTA DE ABERTURA

O presente plano pretende estabelecer os padrões de qualidade para Politécnico de Viseu durante o próximo triénio.

O seu cumprimento, num ambiente de coesão, é essencial para a prossecução da política da qualidade e para o desenvolvimento do plano estratégico institucional.

Ao implementar o plano, a Instituição pretende demonstrar o seu comprometimento com o processo de melhoria contínua e a sua capacidade para, através dos mecanismos de garantia da qualidade internamente instituídos, se autorregular, ambicionando garantir a confiança necessária que permita evoluir para modelos de acreditação e de avaliação menos intrusivos e mais simplificados, igualmente eficazes e, geralmente, mais bem aceites.

## QUALIDADE

### POLÍTICA

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

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

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

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

## ESTRATÉGIA PARA A MELHORIA CONTÍNUA

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

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

## ANÁLISE SWOT

A análise SWOT foi realizada a partir da avaliação interna centrada nos seguintes vetores chave: planeamento, melhoria, pessoas, infraestruturas e serviços de onde resultou a identificação dos seguintes pontos fortes e fracos:

### PONTOS FORTES

- Comprometimento com uma gestão assente em padrões de qualidade numa perspetiva de melhoria contínua.
- Estrutura sólida e abrangente do sistema.
- Formalização da política da qualidade no plano estratégico e vertida em objetivos, indicadores e metas que permitem verificar a eficácia do sistema.
- Instrumentos consolidados para planeamento e revisão do sistema, aplicados de forma sistemática.
- Mecanismos devidamente identificados para a recolha e análise da informação gerada.
- Abrangência, relevância e transparência da informação gerada.
- Hierarquização de responsabilidades.
- Relevância do programa interno de auditorias, permitindo identificação de boas práticas e de instâncias de qualidade deficiente e promovendo a participação ativa das partes interessadas no processo.
- Procedimentos harmonizados entre as diversas unidades orgânicas.
- Preocupação com a promoção do sucesso académico dos estudantes.
- Identificação de medidas para prevenção do abandono.
- Mecanismos independentes, imparciais e confidenciais para defesa e promoção de direitos e interesses legítimos dos estudantes, no contexto da vida escolar.
- Realização de formação interna no âmbito do sistema permitindo a sensibilização das partes interessadas.

## PONTOS FRACOS

- Dificuldades pontuais de aceitação do modelo de gestão sustentado numa cultura de qualidade e de avaliação externa.
- Participação pouco ativa dos estudantes nos processos de decisão relativos à avaliação e qualidade da instituição.
- Ausência de elementos externos à instituição no órgão responsável pela avaliação e qualidade.
- Reduzida aplicação dos instrumentos definidos para auscultação da satisfação nos serviços de suporte.
- Reduzida oferta formativa interna para o pessoal não docente.
- Inexistência de mecanismos de reconhecimento e de motivação do mérito do pessoal docente e não docente.
- Reduzido planeamento e implementação das ações de melhoria identificadas.
- Inexistência de uma plataforma consolidada para recolha de informação.
- Reduzida taxa de resposta aos diferentes questionários à satisfação aplicados a estudantes, diplomados e entidades empregadoras.

Esta identificação, cruzada com as tendências externas de avaliação e certificação, de diminuição dos recursos financeiros provenientes do orçamento do estado, de participação de partes interessadas e do valor relevante da instituição na região permitiu a identificação das principais oportunidades e ameaças para o sistema no próximo triénio:

## OPORTUNIDADES

- Promoção de uma cultura de melhoria contínua e de simplificação administrativa, através da reflexão global sistemática sobre os processos da qualidade.
- Promoção do diálogo interno através da interação de elementos das diferentes unidades orgânicas nos processos de acreditação e certificação.
- Promoção da partilha, interna e externamente, de boas práticas, rentabilizando recursos e saber.
- Promoção da sensibilização, interna e externa, sobre o sistema e sobre o impacto que os processos de acreditação e certificação podem ter na instituição e na região envolvente.
- Promoção da discussão participada aos diversos níveis de responsabilidade e o envolvimento de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua.

## AMEAÇAS

- Participação pouco ativa dos estudantes nos órgãos responsáveis pela avaliação e qualidade dificultam a sua integração nos processos de autoavaliação.
- Fraca integração de elementos externos à instituição nos órgãos responsáveis pela avaliação e qualidade dificultam a perceção das partes interessadas externas sobre os processos de autoavaliação.
- Inexistência de uma plataforma consolidada para a recolha de informação acrescenta tempo e burocracia desnecessários aos processos de planeamento, revisão e monitorização do sistema.
- Baixas taxas de resposta dos diplomados e das entidades empregadoras aos questionários à satisfação dificultam a compreensão da perceção destes sobre a qualidade institucional.

- Desempenho inadequado de infraestruturas tecnológicas pode diminuir a eficácia da prestação de serviços e limitar o acesso a essas comodidades por parte da comunidade académica e visitante.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO

A estratégia do Instituto Politécnico de Viseu concentra-se em quatro áreas nucleares de atuação que vão ao encontro da política da qualidade da instituição: o ensino e aprendizagem, a investigação, a cooperação interinstitucional e com a comunidade e a internacionalização. A estratégia contempla, também, duas áreas complementares de atuação: os recursos, serviços e infraestruturas e o planeamento e melhoria. Para cada área (nuclear e complementar) encontram-se identificados os respetivos objetivos estratégicos.

### ENSINO E APRENDIZAGEM

- Aumento da oferta formativa.
- Modernização dos métodos de ensino.
- Incremento da articulação entre o ensino e a investigação.
- Melhoria do desempenho dos estudantes.

### INVESTIGAÇÃO

- Aumento da integração em redes de ensino e de investigação e desenvolvimento.
- Modernização dos métodos de ensino.
- Incremento da articulação entre o ensino e a investigação.
- Melhoria do desempenho dos estudantes.
- Aumento de projetos de investigação e desenvolvimento com financiamento externo.

### COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

- Aumento da integração em redes de ensino e de investigação e desenvolvimento.
- Incremento da disseminação das atividades de investigação e desenvolvimento.
- Captação de novos estudantes.
- Incremento da literacia cultural e tecnológica.
- Promoção da imagem institucional.
- Incremento das atividades de voluntariado.
- Incremento das atividades extracurriculares

### INTERNACIONALIZAÇÃO

- Aumento da integração em redes de ensino e de investigação e desenvolvimento.
- Incremento da participação em programas de mobilidade.

### RECURSOS, SERVIÇOS E INFRAESTRUTURAS

- Melhoria de serviços e competências.
- Melhoria e modernização de infraestruturas.
- Incremento das atividades desportivas.

### PLANEAMENTO E MELHORIA

- Modernização e simplificação administrativa.
- Incremento de receitas próprias.

## INDICADORES

Os indicadores do sistema interno de garantia da qualidade foram desenhados usando critérios SMART, são específicos (SPECIFIC), mensuráveis e permitem a medição do seu progresso (MEASURABLE), alcançáveis (ATTAINABLE), relevantes para a instituição (RELEVANT) e têm definido um prazo para serem alcançados (TIME-BASED).

Os indicadores, respetivas fórmulas e metas podem ser consultados no mapa de indicadores em vigor: [http://events.ipv.pt/wp-content/uploads/2020/SIGQ/mapa\\_indicadores\\_final.pdf](http://events.ipv.pt/wp-content/uploads/2020/SIGQ/mapa_indicadores_final.pdf).

## SATISFAÇÃO

Anualmente são aplicados questionários à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares (1), à satisfação dos estudantes com o estágio (2), dissertação ou projeto e à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola (3).

Esperam-se graus de satisfação iguais ou superiores ou iguais a 3.0 pontos e que seja recolhida a opinião de, pelo menos, 20.00% dos estudantes.

Os graus de satisfação referem-se, no questionário (1) à satisfação com a natureza da unidade curricular, à satisfação com a implementação da unidade curricular e à satisfação com a autoavaliação da unidade curricular. No questionário (2) à satisfação com a natureza do estágio, dissertação ou projeto, à satisfação com os aspetos científico-pedagógicos e organizacionais do estágio, dissertação ou projeto, à satisfação com a avaliação e promoção do sucesso do estágio, dissertação ou projeto, à satisfação com a autoavaliação do estudante relativamente ao estágio, dissertação ou projeto e à satisfação com as relações interpessoais relativamente ao estágio, dissertação ou projeto. E, no questionário (3), à satisfação com os cursos (perceção global), à satisfação com o ambiente da escola e à satisfação com a escola (perceção global).

São também aplicados questionários à satisfação das entidades empregadoras com os diplomados e à satisfação dos diplomados. Espera-se que seja recolhida a opinião de, pelo menos, 20.00% das entidades empregadoras e 20.00% dos diplomados.

Em todos os serviços são aplicados inquéritos à satisfação dos utentes. Esperam-se graus de satisfação iguais ou superiores a 8.0 pontos/80.00% e que seja recolhida a opinião de, pelo menos, 20.00% dos utentes.

## RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela monitorização dos processos das áreas nucleares cabe às Comissões de Avaliação e Qualidade das Unidades Orgânicas de Ensino, no caso da área nuclear de ensino e aprendizagem, e, às Comissões para a Qualidade, no caso das áreas nucleares de investigação, de cooperação interinstitucional e com a comunidade e de internacionalização, de acordo com o regulamento das Comissões para a Qualidade em vigor.

A responsabilidade pela monitorização dos processos dos serviços cabe às Comissões para a Qualidade, de acordo com o regulamento das Comissões para a Qualidade em vigor, ou ao Vice-Presidente responsável pelo serviço, quando a respetiva Comissão não estiver constituída.

A responsabilidade pela aprovação dos relatórios das áreas nucleares é do Conselho para a Avaliação e Qualidade e a aprovação dos relatórios dos serviços cabe às Comissões para a Qualidade, de acordo com o regulamento das Comissões para a Qualidade em vigor, ou ao Vice-Presidente responsável pelo serviço, quando a respetiva Comissão não estiver constituída.

Os prazos para entrega dos relatórios foram estabelecidos pelo conselho para a Avaliação e Qualidade, a saber:

- Relatórios das unidades curriculares do 1º semestre: 31 de março.
- Relatórios das unidades curriculares do 2º semestre e anuais: 31 de outubro.
- Validação dos relatórios das unidades curriculares até 15 de novembro.
- Relatórios de curso: 30 de novembro.
- Parecer dos Conselhos Pedagógicos sobre os relatórios de curso até 15 de dezembro.
- Aprovação dos relatórios de curso pelos Conselhos Técnico-Científicos até 31 de dezembro.
- Aprovação dos relatórios dos serviços até 31 de janeiro.
- Relatórios das áreas nucleares e dos serviços entregues até 31 de janeiro.

## REVISÃO DO SISTEMA

A revisão do sistema é elaborada, anualmente, pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade, até 31 de março, e cabe ao Conselho para a Avaliação e Qualidade a sua aprovação.