

---

# **PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

APROVADO POR  
João Monney Paiva  
Presidente do Instituto Politécnico de Viseu  
V00 05/02/2019

ELABORADO POR  
Luísa Oliveira e Cunha  
Cristina Lima  
Gabinete de Avaliação e Qualidade  
V00 05/02/2019

1.	<b>Nota de abertura</b>	2
2.	<b>Qualidade</b>	3
2.1.	<b>Política</b>	3
2.2.	<b>Valores</b>	3
3.	<b>Análise SWOT</b>	4
4.	<b>Áreas estratégicas e complementares</b>	6
4.1.	<b>Planeamento e melhoria</b>	7
4.2.	<b>Ensino e aprendizagem</b>	11
4.3.	<b>Investigação</b>	16
4.4.	<b>Ligação com a comunidade</b>	21
4.5.	<b>Internacionalização</b>	34
4.6.	<b>Recursos, serviços e infraestruturas</b>	36
5.	<b>Objetivos da qualidade</b>	40
5.1.	<b>Planos de ação</b>	40
5.2.	<b>Indicadores e metas</b>	55
6.	<b>Melhorias e prazos de implementação</b>	79
7.	<b>Inquéritos à satisfação, metas e cadência da aplicação</b>	84
8.	<b>Responsabilidades</b>	85
9.	<b>Monitorização do plano</b>	97
10.	<b>Revisão do sistema</b>	97

## **1. Nota de abertura**

O presente plano pretende estabelecer padrões de qualidade para o Instituto 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.

O plano da qualidade do Instituto Politécnico de Viseu foi elaborado de acordo com o modelo de planeamento estratégico e desenvolvido em diversos capítulos.

Começa por apresentar a política da qualidade e os valores que lhe estão inerentes e avalia o sistema interno de garantia da qualidade, uma avaliação centrada em vetores chave cruzados com tendências externas devidamente identificadas.

Apresenta as áreas de atuação nas quais a instituição se irá focar e priorizar durante o período de vigência do plano estratégico, os respetivos objetivos e a ligação destes com os processos que suportam o sistema.

Identifica os objetivos da qualidade para o próximo triénio, os respetivos planos de ação e os padrões de qualidade que se pretendem atingir.

Identifica, também, ações de melhoria e prazos previstos para a sua implementação assim como os inquéritos à satisfação a aplicar nos serviços de suporte, respetivas metas e cadência de aplicação.

Por fim identifica responsabilidades e descreve as metodologias para a sua monitorização e para a revisão regular do sistema interno de garantia da qualidade.

## 2. Qualidade

### 2.1. Política

O Instituto 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 (A3ES), com os padrões e linhas de orientação europeus para a qualidade (ESG) e com os princípios de gestão da qualidade enunciados na norma de referência (ISO 9001), 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 Instituto 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 sócio-económica 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.

### 2.2. Valores

				E	<b>Q</b>	U	I	D	A	D	E				
		C	U	L	T	U	R	A							
		I	N	O	V	A	Ç	Ã	O						
R	E	S	P	O	N	S	A	B	I	L	I	D	A	D	E
		C	R	I	A	T	I	V	I	D	A	D	E		
		C	I	V	I	L	I	D	A	D	E				
		T	R	A	N	S	P	A	R	Ê	N	C	I	A	
		S	O	L	I	D	A	R	I	E	D	A	D	E	
		L	I	B	E	R	D	A	D	E					

### 3. 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	pontos fracos
Comprometimento com uma gestão assente em padrões de qualidade numa perspetiva de melhoria contínua.	Dificuldades pontuais de aceitação do modelo de gestão sustentado numa cultura de qualidade e de avaliação externa.
Estrutura sólida e abrangente do sistema.	Participação pouco ativa dos estudantes nos processos de decisão relativos à avaliação e qualidade da instituição.
Formalização da política da qualidade no plano estratégico e vertida em objetivos, indicadores e metas que permitem verificar a eficácia do sistema.	Ausência de elementos externos à instituição no órgão responsável pela avaliação e qualidade.
Instrumentos consolidados para planeamento e revisão do sistema, aplicados de forma sistemática.	Reduzida aplicação dos instrumentos definidos para auscultação da satisfação nos serviços de suporte.
Mecanismos devidamente identificados para a recolha e análise da informação gerada.	Reduzida oferta formativa interna para o pessoal não docente.
Abrangência, relevância e transparência da informação gerada.	Inexistência de mecanismos de reconhecimento e de motivação do mérito do pessoal docente e não docente.
Hierarquização de responsabilidades.	Reduzido planeamento e implementação das ações de melhoria identificadas.
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.	Inexistência de uma plataforma consolidada para recolha de informação.
Procedimentos harmonizados entre as diversas unidades orgânicas.	Reduzida taxa de resposta aos diferentes questionários à satisfação aplicados a estudantes, diplomados e entidades empregadoras.
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.	

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:

<b>oportunidades</b>	<b>ameaças</b>
Promoção de uma cultura de melhoria contínua e de simplificação administrativa, através da reflexão global sistemática sobre os processos da qualidade.	Participação pouco ativa dos estudantes nos órgãos responsáveis pela avaliação e qualidade dificultam a sua integração nos processos de autoavaliação.
Promoção do diálogo interno através da interação de elementos das diferentes unidades orgânicas nos processos de acreditação e certificação.	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.
Promoção da partilha, interna e externamente, de boas práticas, rentabilizando recursos e saber.	Inexistência de uma plataforma consolidada para a recolha de informação acrescenta tempo e burocracia desnecessários aos processos de planeamento, revisão e monitorização do sistema.
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.	Baixas taxas de resposta dos diplomados e das entidades empregadoras aos questionários à satisfação dificultam a compreensão da perceção destes sobre a qualidade institucional.
Promoção da discussão participada aos diversos níveis de responsabilidade e o envolvimento de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua.	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.

#### 4. Áreas estratégicas e complementares

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 LIGAÇÃO À COMUNIDADE e a INTERNACIONALIZAÇÃO. A estratégia contempla, também, duas áreas complementares de atuação: o PLANEAMENTO E MELHORIA e OS RECURSOS, SERVIÇOS E INFRAESTRUTURAS. Para cada área (nuclear e complementar) encontram-se identificados os respetivos objetivos estratégicos (ver tabela seguinte). A relação destes objetivos, subdivididos em diferentes áreas de ação, com os processos do sistema interno de garantia da qualidade e com os referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior pode ser consultada nas tabelas constantes nos pontos 4.1 a 4.6 deste plano.

áreas nucleares e complementares	objetivo estratégico
Planeamento e melhoria	01 Incremento de receitas próprias 02 Promoção da simplificação administrativa 03 Identificação de novas de estratégias
Ensino e aprendizagem	04 Aumento da oferta formativa 10 Modernização dos métodos de ensino 11 Promoção da articulação entre ensino e investigação 12 Melhoria do desempenho dos estudantes
Investigação	01 Incremento de receitas próprias 08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento 13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade
Ligação à comunidade	01 Incremento de receitas próprias 08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento 13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade 14 Captação de novos estudantes 15 Incremento da literacia cultural e tecnológica 16 Promoção da imagem institucional 17 Promoção do voluntariado 18 Incremento da ação extracurricular
Internacionalização	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento 09 Promoção dos programas de mobilidade
Recursos, serviços e infraestruturas	05 Melhoria de serviços e de competências 06 Melhoria e modernização de infraestruturas 07 Promoção da atividade desportiva

4.1. Planeamento e melhoria

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
G	Objetivo Global	08 Implementar uma cultura de simplificação administrativa.	02 Promoção da simplificação administrativa	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ
ASA	Simplificar processos burocráticos	01 Cartografar os processos existentes, definindo os seus objetivos primordiais, estrangulamentos e resultados obtidos.	02 Promoção da simplificação administrativa	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ
ASA	Simplificar processos burocráticos	02 Reformular os processos de forma a torná-los inteligentes, fáceis e compreensíveis.	02 Promoção da simplificação administrativa	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ
EC	Iniciativa em curso	06 Lançar o programa <i>PV+simples</i> destinado ao envolvimento e participação da comunidade nas atividades de simplificação administrativa.	02 Promoção da simplificação administrativa	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ
EC	Iniciativa em curso	07 Constituir Unidade de Missão para a Simplificação Administrativa participada por todas as unidades orgânicas.	02 Promoção da simplificação administrativa	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ
ASA	Simplificar processos burocráticos	03 Procurar formas de financiamento que permitam implementar a simplificação administrativa, recorrendo a programas destinados ao combate à burocracia no âmbito europeu.	01 Incremento de receitas próprias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10 Ações de melhoria



**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
APD	IPV digital	02 Procurar formas de financiamento que permitam dotar as escolas de infraestruturas tecnológicas.	01 Incremento de receitas próprias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10 Ações de melhoria
AME	Modernização educativa	08 Promover a candidatura a projetos, individualmente ou em consórcio, quer no âmbito de áreas do processo educativo <i>strictu sensu</i> , quer no âmbito de áreas acessórias.	01 Incremento de receitas próprias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10 Ações de melhoria
APE	Estudantes	04 Criar um Fundo de Apoio Social para acorrer a situações emergência financeira extrema, recorrendo a iniciativas de âmbito solidário.	01 Incremento de receitas próprias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10 Ações de melhoria
APE	Estudantes	05 Criar um Sistema de Bolsas para os estudantes mais carenciados, com o patrocínio de autarquias locais, empresas, fundações e outros mecenas.	01 Incremento de receitas próprias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10 Ações de melhoria
APE	Estudantes	06 Criar um Fundo de Emergência que seja o prestador de última instância para as situações mais graves.	01 Incremento de receitas próprias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10 Ações de melhoria

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
APE	Estudantes	07	Criar o Estatuto do Estudante do IPV com Necessidades Educativas Especiais que visa proporcionar igualdade de oportunidades no desempenho académico dos alunos com NEE e consagrará um conjunto de direitos especiais a nível pedagógico e de apoio social.	01	Incremento de receitas próprias	01	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10	Ações de melhoria
APS	IPV solidário	06	Criar fundo de emergência e bolsa de colaboração destinados a colmatar situações decorrentes de contingências ou dificuldades económico-sociais, com impacto negativo no aproveitamento escolar dos estudantes.	01	Incremento de receitas próprias	01	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10	Ações de melhoria
APS	IPV solidário	06	Criar estratégia de apoio a estudantes com necessidade educativas especiais, através da promoção de um ambiente tecnológico, físico, humano e de aprendizagem acessível e universal.	01	Incremento de receitas próprias	01	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10	Ações de melhoria
EC	Iniciativa em curso	03	Estabelecer Fundo de Apoio Social recorrendo a iniciativas de âmbito solidário e institucional que permita acorrer a situações de emergência financeira extrema.	01	Incremento de receitas próprias	01	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	10	Ações de melhoria
APC	Coesão e cooperação entre departamentos, áreas e escolas do IPV	05 (2)	Dotar a ESTGL de um estatuto de autonomia financeira semelhante ao das restantes escolas do IPV.	03	Identificação de novas de estratégias	01	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 10	Planeamento e revisão do SIGQ Ações de melhoria

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>	<b>descrição</b>	<b>objetivo estratégico</b>	<b>referencial</b>	<b>processo sigq</b>	
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	06 Apoiar o associativismo académico, com o objetivo de aumentar o seu nível de participação e intervenção política, social e cultural dos estudantes.	03 Identificação de novas de estratégias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ 10 Ações de melhoria
EFD	Iniciativa em fase de...	04 Definir linhas estratégicas de ID&I.	03 Identificação de novas de estratégias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ 10 Ações de melhoria
EFD	Definir linhas estratégicas de ID&I.	07 Organizar os Estados Gerais do Ensino Politécnico.	03 Identificação de novas de estratégias	01 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	01 Planeamento e revisão do SIGQ 10 Ações de melhoria

4.2. Ensino e aprendizagem

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
AEP	Ensino	02 (3) Criar cursos conferentes de grau com dupla titulação em parceria com outras instituições estrangeiras de língua oficial portuguesa.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conceção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
ACA	Artes e ciências aplicadas	01 Elaborar proposta de ação curricular no âmbito da formação do IPV.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conceção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
ACA	Artes e ciências aplicadas	03 (1) Aumentar a oferta formativa do IPV.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conceção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
APA	Promoção académica	01 (3) Manter a oferta formativa de 1.º ciclo, permitindo que todos os cursos possam abrir vagas nos próximos anos.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conceção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
APA	Promoção académica	02 (5) Conhecer as necessidades de trabalho da região com vista a futuramente adequar a oferta formativa de cursos de 2.º ciclo.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conceção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
APA	Promoção académica	03 (5) Conhecer as necessidades de trabalho da região com vista a futuramente adequar a oferta formativa dos CTeSP.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conceção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>	<b>descrição</b>	<b>objetivo estratégico</b>	<b>referencial</b>	<b>processo sigq</b>	
APA	Promoção académica	04 (5) Estabelecer contactos com vista a criar cursos conferentes de grau, com dupla titulação.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	09 Estabelecer parcerias nacionais e internacionais na orientação e coorientação de doutoramentos, na construção e lecionação de programas de doutoramento, criando condições para a atribuição do grau de doutor no ensino politécnico.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
EFD	Iniciativa em fase de...	03 Criar semestres e cursos internacionais, quer em período letivo, quer em período de interrupção de atividades letivas.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
EDF	Iniciativa em fase de...	05 Analisar e determinar modelos de organização semestral e anual das atividades letivas.	04 Aumento da oferta formativa	02 Conção e aprovação da oferta formativa 05 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	02 Gestão da oferta formativa
G	Objetivo Global	02 (1) Modernizar os métodos de ensino.	10 Modernização dos métodos de ensino	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	07 Gestão das atividades formativas

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
AEP	Ensino	03 (4)	Garantir a modernização tecnológica do ensino, cursos de curta duração, ensino à distância e novos modelos de aprendizagem.	10	Modernização dos métodos de ensino	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		
AME	Modernização educativa	01	Melhorar o desempenho académico dos alunos através da adoção de novas metodologias de ensino-aprendizagem-avaliação.	10	Modernização dos métodos de ensino	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		
AME	Modernização educativa	02	Promover a utilização crescente de novas metodologias como <i>active learning, project-based learning, flipped classroom</i> e outras.	10	Modernização dos métodos de ensino	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		
AME	Modernização educativa	04	Apoiar a produção de vídeos e outros materiais educativos desenvolvidos por docentes do IPV.	10	Modernização dos métodos de ensino	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		
AME	Modernização educativa	05	Apoiar a melhor e mais intensiva utilização da plataforma de <i>e-learning</i> por um número crescente de docentes.	10	Modernização dos métodos de ensino	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>	<b>descrição</b>	<b>objetivo estratégico</b>	<b>referencial</b>	<b>processo sigq</b>	
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	03 Incentivar a definição de linhas orientadoras para trabalhos executados no IPV.	11 Promoção da articulação entre ensino e investigação	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	07 Gestão das atividades formativas
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	04 Promover a participação de estudantes na publicação de trabalhos pedagógicos, académicos, cujo grau de exigência seja adaptado ao nível de ensino em causa.	11 Promoção da articulação entre ensino e investigação	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	07 Gestão das atividades formativas
APA	Promoção académica	02 (2) Fomentar a articulação entre a investigação aplicada e o ensino.	11 Promoção da articulação entre ensino e investigação	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	07 Gestão das atividades formativas
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	06 Favorecer a relação entre atividades de ID&I e de ensino, reforçando mecanismos de aprendizagem ativa e o interesse e envolvimento de estudantes.	11 Promoção da articulação entre ensino e investigação	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	07 Gestão das atividades formativas
APA	Promoção académica	01 (4) Aumentar a qualidade dos estudantes inscritos em cursos de 1.º ciclo.	11 Melhoria do desempenho dos estudantes	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	07 Gestão das atividades formativas

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>		<b>descrição</b>		<b>objetivo estratégico</b>		<b>referencial</b>		<b>processo sigq</b>	
APA	Promoção académica	02 (4)	Aumentar a qualidade dos estudantes inscritos em cursos de 2.º ciclo.	11	Melhoria do desempenho dos estudantes	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		
APA	Promoção académica	03 (3)	Aumentar a qualidade dos estudantes inscritos nos CteSP.	11	Melhoria do desempenho dos estudantes	03	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	07	Gestão das atividades formativas
						04	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		



4.3. **Investigação**

área de ação		descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq	
G	Objetivo Global	04	Aumentar as receitas de projetos de investigação.	01	Incremento de receitas próprias	06	Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08	Apoio à investigação e disseminação
G	Objetivo Global	10 (1)	Aumentar a presença em redes nacionais de educação e investigação.	08	Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	06	Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08	Apoio à investigação e disseminação
APC	Coessão e cooperação entre departamentos, áreas e escolas do IPV	01	Dinamizar a cooperação e coessão entre as várias escolas do IPV, assente em interesses e áreas de conhecimento comuns e na partilha de recursos humanos, financeiros e materiais, facilitando a construção de projetos multidisciplinares, o acesso a meios de financiamento e a integração em redes nacionais e internacionais de investigação e conhecimento.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06	Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08	Apoio à investigação e disseminação
APC	Coessão e cooperação entre departamentos, áreas e escolas do IPV	02	Promover a divulgação das competências científicas e tecnológicas entre as diversas escolas do IPV, como forma de potenciar a cooperação em projetos de investigação e disseminação de conhecimento.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06	Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08	Apoio à investigação e disseminação

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
ACA	Artes e ciências aplicadas	02 Promover interatividade e valorização do conhecimento artístico, técnico, científico e pedagógico entre Departamentos e Unidades Orgânicas do IPV.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
ACA	Artes e ciências aplicadas	04 (1) Aumentar a competitividade no plano do conhecimento técnico, científico e pedagógico a nível nacional.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	01 Estimular a reflexão e criar condições para a definição de áreas de competência na Investigação, Desenvolvimento & Inovação em que o IPV se possa afirmar e consequente divulgação junto de parceiros regionais, nacionais e internacionais relevantes.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	04 Desenvolver esforços para a criação e investigação artística, em articulação com outras áreas científicas, como as ciências exatas, saúde, tecnologia e humanidades.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	07 Participar ativamente, e de forma organizada, na discussão de políticas e programas de financiamento da ID&I.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	08 Criar uma unidade funcional dedicada à divulgação das capacidades de investigação, desenvolvimento tecnológico e inovação do IPV junto de entidades congéneres.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	01 Recolher e sistematizar informação acerca de projetos do IPV no período de 2015-2017.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	02 Avaliar a informação sobre projetos do IPV e preparar reuniões parciais com os investigadores principais ou coordenadores institucionais no IPV.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	03 Analisar documentos ENEI/EREI (RIS3) na procura de áreas estratégicas para o desenvolvimento da Região Centro alinhadas com prioridades nacionais para a investigação e inovação. Avaliar linhas de ação no âmbito dos desafios societais do H2020.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	04 Recolher e sistematizar informação sobre domínios de investigação com sucesso em outras organizações da Região Centro.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	05 Preparar visitas de trabalho em algumas organizações, selecionadas de acordo com áreas de ID&I que se afiguram potenciais para o IPV.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	06 Definir áreas prioritárias e de excelência para a cooperação ID&I no IPV e na Região Centro/Norte.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	07 Elaborar relatório de diagnóstico ID&I – IPV.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	08 (1) Analisar tendências e oportunidades de ID&I no H2020 e outros programas internacionais.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
AIC	Cooperação em investigação, inovação e internacionalização	08 (2) Preparar próximo framework de ID&I da União Europeia.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08 Apoio à investigação e disseminação
G	Objetivo Global	05 Garantir o equilíbrio financeiro da Instituição.	01 Incremento de receitas próprias	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	08 Apoio à investigação e disseminação 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ADI	Redinamizar a ADIV	02 Promover uma forte ligação entre a ADIV e a investigação realizada pelos grupos do IPV na identificação e promoção de resultados passíveis de transferência.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	08 Apoio à investigação e disseminação 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
ADI	Redinamizar a ADIV	03 Posicionar a ADIV como um interveniente incontornável no quadro comunitário Portugal 2020.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidadeprais	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	08 Apoio à investigação e disseminação 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

4.4. **Ligação com a comunidade**

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
G	Objetivo Global	01 Aumentar o número de alunos nacionais e internacionais.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AEP	Ensino	01 (1) Criar uma rede regional entre o IPV, as escolas e outras entidades que ministrem cursos de formação profissional de nível secundário ou equivalente, no sentido de implementar a prospeção das expectativas de formação junto desse público, de coordenar e apoiar ações de divulgação conjuntas e de promover iniciativas envolvendo professores, dirigentes e associações de pais que potencializem a captação de novos estudantes nacionais.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AEP	Ensino	01 (2) Apoiar a criação de uma associação de antigos estudantes, constituindo-os como embaixadores do IPV.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
AEP	Ensino	02 (1)	Reforçar a participação do IPV em feiras de divulgação internacionais, que visem a captação de estudantes provenientes de países cujas línguas oficiais sejam o português e o espanhol.	14	Captação de novos estudantes	04 07	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AEP	Ensino	02 (4)	Definir um guia roteiro para estudantes nacionais e internacionais que integre e divulgue as capacidades e potencialidades vivenciais da região.	14	Captação de novos estudantes	04 07	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACA	Artes e ciências aplicadas	03 (2)	Atrair novos estudantes.	14	Captação de novos estudantes	04 07	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	01 (1)	Aumentar o número de estudantes inscritos nos cursos cuja atratividade tem diminuído nos últimos anos e, simultaneamente, manter ou consolidar o número de estudantes inscritos nos restantes cursos.	14	Captação de novos estudantes	04 07	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	01 (2)	Reforçar e inovar a política de divulgação da oferta formativa junto da comunidade exterior, envolvendo, entre outros, a associação académica do IPV.	14	Captação de novos estudantes	04 07	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
APA	Promoção académica	02 (1) Aumentar o potencial de captação de estudantes para os cursos de 2.º ciclo.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	02 (3) Aumentar o número de estudantes inscritos em cursos de 2.º ciclo.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	03 (2) Aumentar o número de estudantes inscritos nos CteSP.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	04 (1) Promover a visibilidade internacional do IPV e melhorar a sua capacidade de atração de estudantes internacionais.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	04 (2) Aumentar o número de estudantes internacionais inscritos em cursos de 1.º e 2.º ciclo.	14 Captação de novos estudantes	04 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior



**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>	<b>descrição</b>	<b>objetivo estratégico</b>	<b>referencial</b>	<b>processo sigq</b>	
G	Objetivo Global	06 Melhorar a literacia cultural e tecnológica.	15 Incremento da literacia cultural e tecnológica	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APE	Estudantes	03 Estimular a participação dos estudantes nas atividades desenvolvidas pelas tunas (Tunadão e Viriatunas) e pelo Teatro da Academia.	15 Incremento da literacia cultural e tecnológica	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APE	Estudantes	10 Criar e dinamizar clubes e núcleos de atividades culturais diversas.	15 Incremento da literacia cultural e tecnológica	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACP	Comunicação e promoção da cultura científica	03 (2) Contribuir para o aumento da literacia científica da comunidade em geral.	15 Incremento da literacia cultural e tecnológica	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
E	Iniciativa estruturante	05 Dinamizar a leitura como fator estruturante do processo de construção do conhecimento.	15 Incremento da literacia cultural e tecnológica	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>	<b>descrição</b>	<b>objetivo estratégico</b>	<b>referencial</b>	<b>processo sigq</b>	
E	Iniciativa estruturante	08 Contribuir para o aumento da literacia digital em faixas etárias indiferenciadas e miscigenadas.	15 Incremento da literacia cultural e tecnológica	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
G	Objetivo Global	07 Melhorar a notoriedade do IPV como instituição de referência.	16 Promoção da imagem institucional	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 11 Gestão da informação 12 Informação pública	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APE	Estudantes	12 Criar e divulgar periodicamente uma agenda cultural.	16 Promoção da imagem institucional	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 11 Gestão da informação 12 Informação pública	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APE	Estudantes	13 Organizar um espetáculo anual com representação das várias artes do IPV.	16 Promoção da imagem institucional	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 11 Gestão da informação 12 Informação pública	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APX	Abertura ao exterior	03 Organizar um evento anual no IPV destinado a facilitar o contacto das empresas com projetos desenvolvidos por docentes, não docentes e estudantes do IPV.	16 Promoção da imagem institucional	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 11 Gestão da informação 12 Informação pública	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
ADI	Redinamizar a ADIV	07	Promover a imagem da ADIV através do apoio, da organização e da promoção de eventos técnico científicos com projeção nacional e internacional.	16	Promoção da imagem institucional	07 11 12	Colaboração interinstitucional e com a comunidade Gestão da informação Informação pública	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	01	Definir uma estratégia de <i>marketing</i> que reforce a ideia do IPV como uma opção viável e desejável.	16	Promoção da imagem institucional	07 11 12	Colaboração interinstitucional e com a comunidade Gestão da informação Informação pública	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	02	Definir uma estratégia de comunicação interna que englobe, entre outros, a reestruturação do Canal de Notícias.	16	Promoção da imagem institucional	07 11 12	Colaboração interinstitucional e com a comunidade Gestão da informação Informação pública	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APS	IPV solidário	05	Definir um programa de eventos destinados a contribuir para causas de cariz económico, social e ambiental, ao nível regional e nacional.	16	Promoção da imagem institucional	07 11 12	Colaboração interinstitucional e com a comunidade Gestão da informação Informação pública	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APC	Comunicação e promoção da cultura científica	01 (1)	Desenvolver ferramentas e competências essenciais a uma boa comunicação.	16	Promoção da imagem institucional	07 11 12	Colaboração interinstitucional e com a comunidade Gestão da informação Informação pública	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
G	Objetivo Global	11	Aumentar a presença solidária da instituição.	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq	
APX	Abertura ao exterior	02	Consolidar as relações com instituições de solidariedade social.	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APS	IPV solidário	01	Constituir um grupo de trabalho <i>IPV Solidário</i> .	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APS	IPV solidário	03	Estimular o voluntariado interno e o voluntariado nacional e internacional.	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APS	IPV solidário	04	Criar grupos temáticos de ação local.	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
EC	Iniciativa em curso	04	Garantir o funcionamento do serviço <i>IPV Solidário</i> .	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
EFD	Iniciativa em fase de...	02	Promover e apoiar o voluntariado de âmbitos nacional e internacional.	17	Promoção do voluntariado	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
G	Objetivo Global	12	Criar novas parcerias com as instituições, empresas e aprofundar as existentes.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
APE	Estudantes	09	Concretizar protocolos de cooperação com entidades locais e regionais no âmbito da prestação de serviços técnicos, divulgação e organização de eventos, participação ativa dos alunos do IPV em eventos e espetáculos, cedência de espaços, descontos em bilhetes para espetáculos.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APC	Coesão e cooperação entre departamentos, áreas e escolas do IPV	04	Disponibilizar uma base de dados com os protocolos existentes com o IPV.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APC	Coesão e cooperação entre departamentos, áreas e escolas do IPV	05 (1)	ESTGL Especializar, sem exclusão doutras áreas, com ligação a escolas de hotelaria. Turismo, Vinho e Rio Douro.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APX	Abertura ao exterior	01	Fomentar o desenvolvimento das relações com empresas e outras instituições das regiões abrangidas pelo IPV e apoiar a inserção dos diplomados na vida ativa.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ADI	Redinamizar a ADIV	01	Incrementar a capacidade formativa da ADIV, bem como a respetiva divulgação.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
ADI	Redinamizar a ADIV	04	Potenciar a Incubadora de Empresas da ADIV como centro de empreendedorismo, em colaboração com a restante rede de incubação de empresas em Portugal.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ADI	Redinamizar a ADIV	05	Incrementar a capacidade interventiva da ADIV em matéria de apoios financeiros à constituição de empresas.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ADI	Redinamizar a ADIV	06	Fomentar uma maior proximidade da ADIV com o mercado de trabalho e com a atividade económica.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACA	Artes e ciências aplicadas	03 (3)	Responder às necessidades do território e do país.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACP	Comunicação e promoção da cultura científica	02 (1)	Publicitar, de forma cirúrgica mas eficiente, projetos e atividades de cariz científico.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACP	Comunicação e promoção da cultura científica	03 (1)	Garantir que o IPV seja um motor de cultura científica junto do público em geral, nomeadamente da comunidade escolar de todos os níveis de ensino.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	03 (1)	Articular a oferta formativa das escolas com formação profissional.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APA	Promoção académica	03 (4)	Criar uma rede entre as escolas com formação profissional e o IPV.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	02 Fomentar a criação de mecanismos de intervenção na região, junto dos agentes económicos, sociais e culturais, para identificar e definir linhas de ação, programas e projetos de ID&I prioritários.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	03 Dinamizar as relações com as autarquias e com outras instituições públicas ou privadas, fomentando a participação do IPV em programas ou projetos para o desenvolvimento da comunidade e sociedade civil.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	05 Incentivar a conceção e participação dos docentes em projetos de caráter científico, tecnológico e artístico, a nível nacional e internacional.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AI&	Investigação, desenvolvimento e inovação	10 Apoiar a organização de eventos técnicos, científicos e artísticos e criar melhores condições para a publicação de trabalhos de índole técnica e científica e para a sua ampla difusão.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
EC	Iniciativa em curso	01 Criar uma rede regional de escolas secundárias e profissionais articulada com o IPV.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
EC	Iniciativa em curso	02 Apoiar iniciativas de criação de projetos-piloto e de acompanhamento de projetos em curso, tendo por base os princípios da aprendizagem ativa.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
EFD	Iniciativa em fase de...	06 Criar um observatório da atividade económica da região.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
E	Iniciativa estruturante	06 Participar e apresentar iniciativas no domínio da necessária adaptação às alterações climáticas.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
E	Iniciativa estruturante	04 Criar Redes Europeias de Base Cultural e Patrimonial, com convergências potenciais.	08	Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
APE	Estudantes	02 Apoiar as AEs através de um novo regime de financiamento que inclua a promoção de cursos e/ou workshops e a organização e promoção de eventos.	18	Incremento da ação extracurricular	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AEP	Ensino	03 (5) Analisar de forma sistemática as necessidades de formação contínua.	18	Incremento da ação extracurricular	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AEP	Ensino	03 (6) Apoiar a implementação de cursos breves de capacitação de competências complementares ( <i>soft skills</i> ) bem como iniciativas do tipo <i>summer schools</i> e cursos para classes seniores.	18	Incremento da ação extracurricular	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior



**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
APC	Coessão e cooperação entre departamentos, áreas e escolas do IPV	03 Desenvolver uma perspetiva de cursos e/ou de formação extracurricular, cuja organização seja baseada em módulos de conhecimentos ou competências.	18 Incremento da ação extracurricular	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
AME	Modernização educativa	06 Participar e dinamizar <i>workshops</i> para partilha de experiências.	18 Incremento da ação extracurricular	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ACA	Artes e ciências aplicadas	01 (1) Elaborar proposta de ação extracurricular no âmbito da formação do IPV.	18 Incremento da ação extracurricular	03 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
G	Objetivo Global	05 Garantir o equilíbrio financeiro da Instituição.	01 Incremento de receitas próprias	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	08 Apoio à investigação e disseminação 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior
ADI	Redinamizar a ADIV	02 Promover uma forte ligação entre a ADIV e a investigação realizada pelo IPV na identificação e promoção de resultados passíveis de transferência.	13 Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidade	06 Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível 07 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	08 Apoio à investigação e disseminação 09 Atividades desenvolvidas com e para o exterior

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação		descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq	
ADI	Redinamizar a ADIV	03	Posicionar a ADIV como um interveniente incontornável no quadro comunitário Portugal 2020.	13	Apoio e disseminação das atividades de investigação e de ligação à comunidadeprias	06	Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	08	Apoio à investigação e disseminação
						07	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	09	Atividades desenvolvidas com e para o exterior

4.5. Internacionalização

área de ação	descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq	
G	Objetivo Global	10 (2) Aumentar a presença em redes internacionais de educação e investigação.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
AEP	Ensino	02 (2) Fomentar acordos e parcerias com universidades do Brasil, dos restantes países membros da CPLP e de países da América latina, de língua espanhola, que estimulem a mobilidade de estudantes e a sua participação em programas internacionais.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
APX	Abertura ao exterior	04 Alargar parcerias internacionais ao nível dos diversos programas Erasmus+ e Erasmus Mundus.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
APX	Abertura ao exterior	05 Fomentar a cooperação com outras instituições europeias através de projetos conjuntos, intercâmbio de estudantes e professores, produção científica, etc.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
APX	Abertura ao exterior	06 Fomentar a integração do IPV em redes europeias de universidades politécnicas.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>área de ação</b>	<b>descrição</b>	<b>objetivo estratégico</b>	<b>referencial</b>	<b>processo sigq</b>	
AME	Modernização educativa	07 Participar em redes europeias de universidades, com participação em grupos de trabalho e <i>clustering groups</i> .	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
ACA	Artes e ciências aplicadas	04 (2) Aumentar a competitividade no plano do conhecimento técnico, científico e pedagógico a nível europeu e internacional.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
EC	Iniciativa em curso	05 Integrar e colaborar com redes europeias de universidades politécnicas.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
E	Iniciativa estruturante	03 Fomentar a integração do IPV em Redes Europeias de Ensino Superior.	08 Promoção da integração em redes de ensino, de investigação e de desenvolvimento	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
APA	Promoção académica	04 (3) Aumentar o número de estudantes ao abrigo de programas de mobilidade internacional.	09 Promoção dos programas de mobilidade	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
APA	Promoção académica	04 (4) Aumentar o número de protocolos de mobilidade celebrados entre o IPV e instituições de ensino superior internacionais.	09 Promoção dos programas de mobilidade	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional
E	Iniciativa estruturante	02 Promover o programa Erasmus+.	09 Promoção dos programas de mobilidade	08 Internacionalização	08 Gestão da cooperação internacional

4.6. Recursos, serviços e infraestruturas

área de ação		descrição	objetivo estratégico	referencial	processo sigq
G	Objetivo Global	09 Melhorar os serviços de alimentação e de apoio aos estudantes.	05 Melhoria de serviços e de competências	09 Recursos humanos 10 Recursos materiais e serviços	03 Gestão de recursos humanos 05 Gestão dos serviços de suporte
APE	Estudantes	01 Melhorar o serviço e a qualidade da alimentação.	05 Melhoria de serviços e de competências	09 Recursos humanos 10 Recursos materiais e serviços	03 Gestão de recursos humanos 05 Gestão dos serviços de suporte
APE	Estudantes	08 Criar uma Comissão de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais no IPV.	05 Melhoria de serviços e de competências	09 Recursos humanos 10 Recursos materiais e serviços	03 Gestão de recursos humanos 05 Gestão dos serviços de suporte
APE	Estudantes	15 Criar um Serviço de Atividades Desportivas que promova, dinamize e gira as atividades desportivas do IPV.	05 Melhoria de serviços e de competências	09 Recursos humanos 10 Recursos materiais e serviços	03 Gestão de recursos humanos 05 Gestão dos serviços de suporte
AEP	Ensino	03 (3) Melhorar as funcionalidades associadas à plataforma de partilha de conhecimento moodle quer para o ensino presencial quer para o ensino por <i>e-learning</i> e desenvolver a formação em novas tecnologias para estudantes e/ou docentes.	05 Melhoria de serviços e de competências	09 Recursos humanos 10 Recursos materiais e serviços	03 Gestão de recursos humanos 05 Gestão dos serviços de suporte
APX	Abertura ao exterior	07 Reforçar as competências do Gabinete Relações Externas do IPV de forma a tornar-se numa equipa de apoio à elaboração de candidaturas a projetos com financiamento comunitário.	05 Melhoria de serviços e de competências	09 Recursos humanos 10 Recursos materiais e serviços	03 Gestão de recursos humanos 05 Gestão dos serviços de suporte

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
ADI	Redinamizar a ADIV	08	Tornar a ADIV numa estrutura de apoio à elaboração de candidaturas a projetos com financiamento comunitário.	05	Melhoria de serviços e de competências	09 10	Recursos humanos Recursos materiais e serviços	03 05	Gestão de recursos humanos Gestão dos serviços de suporte
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	05	Promover o desenvolvimento de serviços de apoio ao empreendedorismo, nas vertentes técnica, administrativa e institucional.	05	Melhoria de serviços e de competências	09 10	Recursos humanos Recursos materiais e serviços	03 05	Gestão de recursos humanos Gestão dos serviços de suporte
ACP	Comunicação e promoção da cultura científica	01 (2)	Fazer o ponto de situação no que se refere à disponibilidade de recursos humanos e materiais passíveis de expandir as atividades de promoção da cultura científica.	05	Melhoria de serviços e de competências	09 10	Recursos humanos Recursos materiais e serviços	03 05	Gestão de recursos humanos Gestão dos serviços de suporte
ACP	Comunicação e promoção da cultura científica	02 (2)	Estreitar as relações entre docentes e gabinete de comunicação do IPV através da aproximação de linguagens e práticas.	05	Melhoria de serviços e de competências	09 10	Recursos humanos Recursos materiais e serviços	03 05	Gestão de recursos humanos Gestão dos serviços de suporte
EFD	Iniciativa em fase de...	01	Criar Serviço de Artes, Tecnologias & Desporto.	05	Melhoria de serviços e de competências	09 10	Recursos humanos Recursos materiais e serviços	03 05	Gestão de recursos humanos Gestão dos serviços de suporte
G	Objetivo Global	02 (2)	Modernizar os espaços letivos.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
G	Objetivo Global	03	Melhorar as infraestruturas tecnológicas.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
APE	Estudantes	11	Criar a app PV Student com diferentes funcionalidades.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição	objetivo estratégico		referencial	processo sigq		
AEP	Ensino	03 (1)	Aumentar as zonas com cobertura wi-fi, aumentar a velocidade de acesso à internet e ajustar os software utilizados nas aulas à realidade do mundo laboral.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
AEP	Ensino	03 (2)	Aumentar o número de computadores, melhorar os laboratórios informáticos e aumentar, melhorar os equipamentos de apoio, tais como impressoras, videoprojectores e quadros interativos.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
ASA	Simplificar processos burocráticos	04	Promover a criação de uma App PV Student, que facilite o acesso simultâneo a informações úteis, recursos e outros serviços.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
ACM	Melhorar a visibilidade e a imagem pública do IPV	07	Reforçar a manutenção das instalações do IPV, agindo por forma a aperfeiçoar a cultura organizacional e dotando os serviços dos meios necessários.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
APD	IPV digital	01	Reforçar a ligação do IPV à Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade/FCCN trabalhando para garantir que uma maior largura de banda.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
APD	IPV digital	03	Avaliar o grau de satisfação da comunidade académica com a plataforma <i>e-learning moodle</i> .	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

área de ação			descrição		objetivo estratégico		referencial		processo sigq
APD	IPV digital	04	Disponibilizar uma plataforma de suporte a avaliações <i>Online Assessment Platform</i> .	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
APD	IPV digital	05	Criar a <i>PV Cloud</i> , uma máquina virtual pessoal.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
AME	Modernização educativa	03	Disponibilizar salas-piloto equipadas com mobiliário e equipamentos adequados.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
E	Iniciativa Estruturante	01	Garantir a eficiência energética.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
E	Iniciativa Estruturante	07	Melhorar e simplificar o relacionamento entre estudantes e administração, possibilitando-lhes a utilização de interfaces modernas e ágeis.	06	Melhoria e modernização de infraestruturas	10	Recursos materiais e serviços	04	Gestão de infraestruturas e de recursos materiais
APE	Estudantes	14	Aumentar a prática e a variedade desportiva, promovendo a integração e as economias de escala nas atividades lideradas pelas diferentes AEs.	07	Promoção da atividade desportiva	10	Recursos materiais e serviços	05	Gestão dos serviços de suporte



## 5. Objetivos da qualidade

Ao identificar os objetivos e os respetivos padrões de qualidade, pretende-se demonstrar o contributo do sistema interno de garantia da qualidade para a prossecução da política da qualidade e para o desenvolvimento do plano estratégico institucional e, ao mesmo tempo, identificar as ferramentas que permitem verificar a eficácia do próprio sistema.

### 5.1. Planos de ação

Os planos de ação identificam as atividades a desenvolver, e respetivas responsabilidades, para a consecução dos objetivos da qualidade traçados para o próximo triénio e podem ser consultados na seguinte tabela:

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
01.01	Planear, monitorizar e rever o sistema de garantia da qualidade	Elaborar e aprovar o plano da qualidade dentro do prazo estabelecido Difundir o plano da qualidade dentro do prazo estabelecido Recolher informação sobre objetivos, indicadores, auditorias, ações de melhoria, satisfação, recursos afetos aos processos e outros dados considerados relevantes para a demonstração da eficácia do sistema Elaborar e aprovar os balanços da qualidade dentro do prazo estabelecido Elaborar e aprovar os relatórios de unidade orgânica dentro do prazo estabelecido Elaborar e aprovar os relatórios de revisão do sistema pela gestão dentro do prazo estabelecido Difundir os documentos planeamento, monitorização e revisão do sistema Elaborar e aprovar planos de melhoria, quando aplicável	Presidente IPV, Conselho para a Avaliação e Qualidade, Gabinete de Avaliação e Qualidade, Comissões de Avaliação e Qualidade, Serviços de Internet
01.02	Manter atualizada e adequada a documentação do sistema de garantia da qualidade	Elaborar e aprovar propostas de revisão do manual de garantia da qualidade (versão portuguesa + versão inglesa) dentro do prazo estabelecido Produzir documentos únicos (versão portuguesa + versão inglesa) com a nova versão para disponibilização ao exterior dentro do prazo estabelecido Divulgar as listagens das alterações introduzidas e as datas de entrada em vigor dentro do prazo estabelecido Disponibilizar as novas versões do manual de garantia da qualidade dentro do prazo estabelecido	Presidente IPV, Conselho para a Avaliação e Qualidade, Gabinete de Avaliação e Qualidade, Serviços de Internet

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
01.03	Elaborar documentos de gestão	Elaborar o plano de atividades dentro do prazo estabelecido Elaborar o relatório de atividades dentro do prazo estabelecido Elaborar os relatórios de execução orçamental dentro do prazo estabelecido Elaborar o relatório de contas e anexos dentro do prazo estabelecido Elaborar o relatório de gestão consolidado e anexos dentro do prazo estabelecido Elaborar os balanços sociais dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
01.04	Atualizar a folha ipv em números	Atualizar mapas dentro do prazo estabelecido Disponibilizar a informação relativa às áreas temáticas aprovadas pela presidência dentro do prazo estabelecido Estudar novas áreas temáticas de interesse institucional para introduzir na folha dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
01.05	Garantir o funcionamento regular das comissões para a qualidade	Realizar reuniões semestrais e emitir as respetivas atas dentro do prazo estabelecido	Vice-Presidente Responsável pela ComQ (ou em quem este delegar)
02.01	Efetuar a revisão periódica de cursos	Elaborar o calendário de revisão periódica de cursos dentro do prazo estabelecido Nomear as equipas de revisão dentro do prazo estabelecido Elaborar o relatório de revisão periódica do curso dentro do prazo estabelecido Implementar as melhorias definidas dentro do prazo estabelecido Monitorizar as melhorias implementadas dentro do prazo estabelecido Registar os dados sobre os cursos revistos e as melhorias implementadas dentro do prazo estabelecido	Presidentes das Unidades Orgânicas, Equipas de revisão, Diretores de Curso/Departamento, Docentes
02.02	Verificar a evolução da oferta formativa	Elaborar propostas para a criação, suspensão ou extinção de curso dentro do prazo estabelecido Realizar o processo de criação, suspensão ou de extinção de curso de acordo com o procedimento descrito dentro do prazo estabelecido Registar os dados dos processos de criação, suspensão ou de extinção de curso realizados de acordo com o procedimento descrito dentro do prazo estabelecido	Órgãos responsáveis

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
02.03	Verificar a atualização da oferta formativa	Elaborar propostas para a alteração de curso dentro do prazo estabelecido Realizar o processo de alteração de curso de acordo com o procedimento descrito dentro do prazo estabelecido Registar os dados do processos de alteração de cursos realizados de acordo com o procedimento descrito dentro do prazo estabelecido	Órgãos responsáveis
02.04	Garantir a acreditação da oferta formativa	Garantir o cumprimento do calendário estabelecido pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	Vice-Presidente Responsável
03.01	Cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal não docente	Garantir o cumprimento do calendário de avaliação do pessoal não docente	Vice-Presidente Responsável
03.02	Cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal docente	Garantir o cumprimento do calendário de avaliação do pessoal docente	Vice-Presidente Responsável
03.03	Operacionalizar o plano de formação	Elaborar o plano de formação e submeter a aprovação superior dentro do prazo estabelecido Divulgar o plano dentro do prazo estabelecido Elaborar relatório da formação dentro do prazo estabelecido Operacionalizar o processo formativo dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
03.04	Garantir formação extra plano de formação	Garantir a autorização para frequência de formação extra plano dentro do prazo estabelecido Elaborar relatório da formação dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
03.05	Assegurar o cumprimento de prazos para o pagamento de trabalho suplementar	Garantir a correta instrução dos processos de pagamento de trabalho suplementar dentro do prazo estabelecido Aferir o tempo utilizado para processamento e pagamento de trabalho suplementar dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
03.06	Assegurar o controlo da assiduidade	Garantir o registo da assiduidade dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
03.07	Assegurar a resposta aos pedidos de deslocação em serviço dentro do prazo	Informar os interessados sobre o deferimento ou indeferimento dos pedidos de deslocação em serviço dentro do prazo estabelecido Registrar os dados dos pedidos de deslocação em serviço, incluindo informação sobre os pedidos com custos para a instituição dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
03.08	Assegurar a resposta aos pedidos de equiparação a bolseiro dentro do prazo	Informar os interessados sobre o deferimento ou indeferimento dos pedidos de equiparação a bolseiro dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
03.09	Concluir, em tempo, todos os processos de cessação de contratos	Garantir a conclusão de todos os processos de cessação de contratos dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
03.10	Preparar, em tempo, os processos de contratação ou renovação de contrato de pessoal docente	Garantir a preparação dos processos de contratação ou renovação de contrato de pessoal docente dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
03.11	Assegurar a resposta aos pedidos de acumulação de funções dentro do prazo	Informar os interessados sobre o deferimento ou indeferimento dos pedidos de acumulação de funções dentro do prazo estabelecido Registrar os dados dos pedidos de acumulação de funções dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
03.12	Garantir a qualificação dos acidentes de trabalho e a informação aos interessados	Garantir a correta instrução dos processos e a decisão sobre a qualificação dentro do prazo estabelecido Comunicar o resultado da decisão sobre a qualificação dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos
04.01	Assegurar a gestão da frota dentro dos prazos previstos e de acordo com a instrução em vigor	Dinamizar e operacionalizar a gestão do parque de veículos dentro do prazo estabelecido Remeter os dados relativos à gestão de veículos dentro do prazo estabelecido	Serviços de Aprovisionamento

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
04.02	Elaborar e administrar os procedimentos concursais de aquisição de bens e de serviços até à entrega/prestação	Realizar os processos de aquisição necessários Efetuar a avaliação periódica de fornecedores dentro do prazo estabelecido	Departamento Técnico/Serviços Financeiros
04.03	Assegurar a gestão dos bens em armazém	Registrar e organizar o armazém dos bens em armazém dentro do prazo estabelecido Efetuar ações de controlo dentro do prazo estabelecido	Serviços de Aprovisionamento
04.04	Assegurar a gestão dos bens patrimoniais	Proceder a verificações físicas dentro do prazo estabelecido Manter atualizado o inventário	Serviços de Aprovisionamento
04.05	Fiscalizar e acompanhar empreitadas garantindo o cumprimento de prazos e o caderno de encargos	Fiscalizar as empreitadas realizadas Acompanhar todas as empreitadas dentro da garantia dentro do prazo estabelecido Efetuar a avaliação de empreiteiros dentro do prazo estabelecido	Departamento Técnico
04.06	Realizar a manutenção de infraestruturas	Realizar as atividades de manutenção necessárias para garantir a boa condição física dos espaços da instituição dentro do prazo estabelecido	Serviços Técnicos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu
04.07	Cumprir o plano de calibração e gerir instalações de gás e elétricas e elevadores	Realizar as calibrações previstas no plano Realizar as verificações necessárias às instalações de gás e elétricas e aos elevadores	Departamento Técnico
0501.01	Garantir a emissão dos pareceres jurídicos solicitados	Elaborar os pareceres jurídicos solicitados dentro dos prazos fixados legalmente	Departamento Jurídico
0501.02	Melhorar o apoio jurídico informal a serviços e órgãos	Elaborar orientações e informações dentro do prazo estabelecido	Departamento Jurídico
0501.03	Elaborar e rever regulamentos	Identificar os regulamentos a elaborar e a rever Reunir com os órgãos e serviços Apresentar as propostas de regulamentos a aprovação dentro do prazo estabelecido	Departamento Jurídico

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
0501.04	Disponibilizar informação jurídica com impacto nas atividades da instituição	Introduzir jurisprudência e doutrina de interesse para a atividade do departamento jurídico mantendo atualizada a base de dados Divulgar legislação através do canal de notícias dentro do prazo estabelecido	Departamento Jurídico
0501.05	Garantir a resposta a reclamações dentro dos prazos fixados legalmente	Estudar e informar para decisão todas as reclamações recebidas Informar os interessados de acordo com os despachos proferidos	Departamento Jurídico
0502.01	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.02	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura dos maiores de 23 anos	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura dos maiores de 23 anos dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.03	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura reingresso ou mudança de par instituição/curso	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura reingresso ou mudança de par instituição/curso dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.04	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concursos especiais	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concursos especiais dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.05	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.06	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
0502.07	Assegurar a entrega dos documentos académicos solicitados	Assegurar a entrega dos documentos académicos solicitados dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.08	Assegurar a entrega das cartas de curso solicitadas	Assegurar a entrega das cartas de curso solicitadas dentro do prazo estabelecido	Serviços de Recursos Humanos – Apoio a Estudantes
0502.09	Assegurar a correta instrução dos pedidos de inscrição em regime de tempo parcial	Assegurar a correta instrução dos pedidos de inscrição em regime de tempo parcial dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.10	Matricular os estudantes erasmus recebidos	Matricular os estudantes erasmus recebidos dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.11	Assegurar a correta instrução dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição	Assegurar a correta instrução dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.12	Assegurar a resposta a pedidos de retorno após prescrição	Assegurar a resposta a pedidos de retorno após prescrição dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.13	Assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de concessão de estatuto especial	Assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de concessão de estatuto especial dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.14	Assegurar a resposta a pedidos de creditação	Assegurar a resposta a pedidos de creditação dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.15	Assegurar a correta instrução dos processos de reembolso de valores	Assegurar a correta instrução dos processos de reembolso de valores dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.16	Assegurar o registo de nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio	Assegurar o registo de nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
0502.17	Garantir a disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma	Garantir a disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0502.18	Assegurar a resposta a reclamações no âmbito dos processos de cobrança de propinas em dívida	Assegurar a correta instrução dos processos de cobrança de propinas em dívida e a resposta a reclamações dentro do prazo estabelecido	Departamento Jurídico
0502.19	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura concurso especial estudantes internacionais	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura concurso especial estudantes internacionais dentro do prazo estabelecido	Serviços Académicos
0503.01	Assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo	Analisar os requerimentos a bolsa de estudo Submeter os requerimentos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente Efetuar a verificação aleatória de dez por cento dos requerimentos apresentados dentro do prazo estabelecido	Serviços de Ação Social
0503.02	Assegurar a resposta a recurso hierárquico, em tempo	Informar sobre os requerimentos de recurso hierárquico dentro do prazo estabelecido Submeter os requerimentos de recurso hierárquico a despacho do presidente Informar os interessados do despacho do presidente dentro do prazo estabelecido	Serviços de Ação Social
0503.03	Assegurar a atribuição de alojamento, em tempo	Colocar os candidatos nas residências de estudantes em tempo para a frequência letiva ou atividades eventuais	Serviços de Ação Social
0503.04	Registar os valores obtidos através da venda de senhas para fruição de serviços	Calcular mensalmente o valor obtido através da venda de senhas para fruição dos serviços Calcular anualmente o valor médio obtido através da venda de senhas para fruição dos serviços	Serviços de Ação Social



	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
0503.05	Verificar a tipologia de pacientes das consultas de medicina	Registar mensalmente as consultas de medicina realizadas incluindo a tipologia de paciente – estudante (bolseiro, não bolseiro), docente ou não docente Calcular a percentagem de consultas para cada tipologia de paciente	Serviços de Ação Social
0503.06	Verificar a tipologia de pacientes das consultas de psicologia	Registar mensalmente as consultas de psicologia realizadas incluindo a tipologia de paciente – estudante (bolseiro, não bolseiro), docente, não docente ou outro público Calcular a percentagem de consultas para cada tipologia de paciente	Serviços de Ação Social
0504.01	Renovar e atualizar os fundos documentais	Atualizar e renovar os fundos documentais dentro do prazo estabelecido	Serviços de Documentação
0504.02	Realizar pesquisas bibliográficas	Responder aos pedidos de pesquisa bibliográfica dentro do prazo estabelecido	Serviços de Documentação
0504.03	Promover o aumento do uso das coleções	Criar mecanismo para aumentar o uso das coleções dentro do prazo estabelecido Verificar a evolução do uso das coleções	Serviços de Documentação
0504.04	Incrementar os depósitos no repositório	Assegurar a validação dos pedidos de depósito no repositório dentro do prazo estabelecido Verificar o aumento dos depósitos no repositório	Serviços de Documentação
0505.01	Garantir a realização de projetos informáticos de acordo com as especificações e os prazos de execução	Acordar com o requisitante especificações e prazos de execução Realizar e entregar ao requisitante o projeto informático	Serviços de Informática
0505.02	Garantir a resolução de ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados	Detetar e resolver ocorrências dentro do prazo estabelecido Informar os utilizadores	Serviços de Informática

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
0505.03	Garantir a execução dos serviços de apoio aos utilizadores dentro do prazo estipulado para cada tipologia	Executar as tarefas solicitadas através da plataforma helpdesk dentro do prazo estipulado para cada tipologia	Serviços de Informática
0506.01	Garantir a entrega de trabalhos de reprografia dentro do prazo	Realizar os trabalhos de reprografia solicitados Registar os prazos para entrega dos trabalhos solicitados Verificar o cumprimento de prazos para entrega dos trabalhos solicitados	Serviços de Reprografia
06.01	Monitorizar os princípios, regras e procedimentos para a gestão da cooperação internacional	Elaborar relatórios semestrais de monitorização das atividades de mobilidade de estudantes, docentes e não docentes, avaliando simultaneamente a adequabilidade do estabelecido no procedimento do sigq à realização das referidas atividades e ao novo programa erasmus+	Serviços de Relações Externas
06.02	Promover a formação de parcerias no âmbito do programa erasmus+	Divulgar junto das unidades orgânicas propostas de acordos interinstitucionais no âmbito do programa erasmus+ Responder às solicitações das unidades orgânicas no sentido de propor parcerias com instituições congéneres ao abrigo do programa mencionado	Serviços de Relações Externas
06.03	Promover a realização de projetos e atividades de cooperação	Executar projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+ no que diz respeito a: mobilidade individual para fins de aprendizagem, cooperação para a inovação e boas práticas e apoio à reforma das políticas (consórcio erasmuscentro (dentro do espaço europeu); consórcio erasmuscentro: (fora do espaço europeu); programa vasco da gama; programa de mentorado; erasmus welcome day	Serviços de Relações Externas
06.04	Promover a mobilidade da comunidade académica	Prestar apoio informativo a estudantes, docentes e não docentes, incluindo estudantes estrangeiros do espaço lusófono Executar as atividades de mobilidade, garantindo, por um lado, os procedimentos internos do ipv e, por outro lado, os requisitos contratuais das entidades financiadores	Serviços de Relações Externas

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
06.05	Apoiar e promover a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros	Prestar apoio informativo e administrativo a estudantes, docentes e não docentes estrangeiros em mobilidade no ipv Dinamizar o programa de mentorado no ipv, destinado a estudantes estrangeiros recebidos pela instituição no âmbito de projetos de cooperação internacional	Serviços de Relações Externas
06.06	Apoiar a mobilidade da comunidade académica ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	Prestar apoio informativo e administrativo a estudantes do ipv em mobilidade ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	Serviços de Relações Externas
06.07	Apoiar a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	Prestar apoio informativo e administrativo a estudantes estrangeiros em mobilidade no ipv ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	Serviços de Relações Externas
07.01	Garantir a elaboração e validação dos relatórios de unidade curricular	Elaborar um relatório por unidade curricular dentro do prazo estabelecido Validar os relatórios por unidade curricular dentro do prazo estabelecido	Diretores de curso/Departamento, Docentes
07.02	Garantir a aplicação dos questionários à satisfação	Aplicar o questionário à satisfação dos estudantes com cada unidade curricular dentro do prazo estabelecido Aplicar o questionário à satisfação dos estudantes com estágio, dissertação, projeto dentro do prazo estabelecido Aplicar o questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola dentro do prazo estabelecido Aplicar o questionário à satisfação das entidades empregadoras dentro do prazo estabelecido Aplicar o questionário à satisfação dos diplomados dentro do prazo estabelecido	Docentes, Unidades Orgânicas, Serviços de Inserção na Vida Ativa

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
07.04	Garantir a elaboração, a emissão de parecer e a aprovação dos relatórios de curso	Elaborar um relatório por curso dentro do prazo estabelecido Emitir parecer sobre os relatórios de curso dentro do prazo estabelecido Aprovar relatórios de curso dentro do prazo estabelecido	Diretores de curso/Departamento, Conselhos Pedagógicos, Conselhos Técnico-Científicos
08.01	Garantir a gestão de verbas para a realização de atividades de investigação	Distribuir as verbas por atividades Divulgar as verbas disponíveis Registar as atividades realizadas Prestar contas às entidades financiadoras, quando aplicável Elaborar relatório financeiro das atividades de investigação realizadas dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
08.02	Apoiar candidaturas e gerir os projetos de investigação aprovados	Apoiar a elaboração de candidaturas a projetos Gerir os projetos aprovados Criar a ficha de projeto Submeter os pedidos de pagamento dos projetos aprovados e atualizar os relatórios financeiros dos projetos Elaborar painel de candidaturas apresentadas a financiamento Elaborar relatório sucinto com a execução do projetos aprovados dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
08.03	Assegurar a gestão das atividades do centro de investigação	Operacionalizar os pedidos de apoio em consonância com as regras do centro de investigação Atualizar as equipas de investigação Operacionalizar os projetos de investigação apoiados pela cgd Elaborar relatórios com os apoios concedidos dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
08.04	Assegurar a edição da revista científica millenium	Cumprir a linha editorial – millenium	Equipa Editorial Millenium

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
09.01	Assegurar a correta instrução de processos com vista à assinatura de protocolos	Verificar o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis Verificar pedidos de acumulação associados Informar com vista à assinatura Promover a inserção dos protocolos com execução financeira na respetiva base de dados Inserir os protocolos na respetiva bolsa	Departamento Jurídico
09.02	Apoiar a gestão dos serviços prestados à comunidade	Elaborar informações para pagamento no âmbito da prestação de serviços Elaborar informações para faturação no âmbito da prestação de serviços Criar ficha de controlo para cada prestação de serviços Elaborar demonstração de resultados dentro do prazo estabelecido	Departamento de Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
09.03	Promover a instituição e divulgar informações e iniciativas	Realizar as campanhas publicitárias previstas dentro do prazo estabelecido Difundir a informação institucional dentro do prazo estabelecido Difundir notícias institucionais dentro do prazo estabelecido Divulgar as iniciativas institucionais através dos canais de comunicação áudio visuais existentes dentro do prazo estabelecido	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
09.04	Assegurar a representação institucional em eventos de orientação vocacional	Organizar a representação institucional em eventos de orientação vocacional dentro do prazo estabelecido Assegurar a representação institucional em eventos de orientação vocacional	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
09.05	Divulgar informação institucional	Editar o boletim informativo politécnica dentro do prazo estabelecido Difundir o boletim informativo politécnica dentro do prazo estabelecido	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
09.06	Organizar eventos de carácter científico, cultural, artístico ou desportivo	Apresentar planificação para a organização de eventos culturais/workshops nos âmbitos áudio-visuais, educação, artes plásticas, publicações, comunicação e desporto, especificando datas, programas e custos, dentro do prazo estabelecido Organizar os eventos aprovados dentro do prazo estabelecido	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
09.07	Divulgar a instituição junto à comunidade escolar	Organizar as edições dos dias abertos do ipv Organizar as edições do evento ciência em férias ipv	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
09.08	Assegurar a correta instrução dos pedidos de cedência de espaços	Informar a presidência sobre as solicitações de cedência de espaços Informar os requisitantes sobre a decisão da presidência dentro do prazo estabelecido Garantir o apoio técnico aos requisitantes Garantir a boa conservação de espaços e de equipamentos	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
09.09	Assegurar o cumprimento dos prazos para a devolução de equipamentos	Registar os prazos para devolução de equipamentos Verificar o cumprimento dos prazos para devolução de equipamentos	Serviços Financeiros
09.10	Assegurar a gestão das atividades de apoio ao acesso ao ensino superior	Atualizar a brochura informativa sobre os procedimentos do acesso ao ensino superior, a distribuir pelas escolas secundárias e profissionais da região Enviar informação para atualização da página internet do gaes, com base em informação retirada da página internet da dges ou do diário da república Dar resposta às questões colocadas via correio eletrónico excetuando os casos que careçam de esclarecimento ministerial ou de outro organismo externo	Gabinete de Acesso ao Ensino Superior
09.11	Assegurar o apoio às candidaturas ao ensino superior	Coordenar, mobilizar e organizar os recursos humanos e materiais necessários para a receção e processamento das candidaturas ao ensino superior	Gabinete de Acesso ao Ensino Superior
09.12	Divulgar oportunidades de inserção na vida ativa	Manter, publicitar e atualizar a página do facebook dos Serviços de Inserção na Vida Ativa Manter, publicitar e atualizar a bolsa de emprego, destinada a estudantes, diplomados e empresas Manter, publicitar e atualizar a bolsa de recrutamento de docentes Dar resposta às solicitações efetuadas pelas unidades orgânicas	Serviços de Inserção na Vida Ativa
09.13	Assegurar o cumprimento dos prazos para a entrega de serviços	Registar os prazos para entrega de serviços de enfermagem veterinária Registar os prazos para entrega de serviços de análises laboratoriais Verificar os serviços de enfermagem veterinária entregues dentro do prazo Verificar os serviços de análises laboratoriais entregues dentro do prazo	Serviços de Enfermagem Veterinária e Serviços de Análises Laboratoriais

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>plano de ação</b>	<b>responsabilidades</b>
09.14	Assegurar o cumprimento dos prazos para recebimento do pagamento de bens	Registar os prazos para pagamento de bens Verificar o cumprimento de prazos para pagamento de bens	Serviços Financeiros
10.01	Assegurar a definição e a implementação de planos de ação para todas as ações de melhoria identificadas	Definir planos de ação para todas as ações de melhoria identificadas Monitorizar os planos de ação e calcular a respetiva eficácia	Partes Interessadas, Gabinete de Avaliação e Qualidade
11.01	Elaborar e garantir o cumprimento do programa de auditorias	Elaborar o programa de auditorias Submeter o programa de auditorias a aprovação Divulgar o programa após aprovação Realizar as auditorias Enviar certificados de auditoria aos auditores Preparar e arquivar o processo de cada auditoria Avaliar as equipas auditoras	Gabinete de Avaliação e Qualidade, Equipas Auditoras, Serviços de Internet

5.2. Indicadores e metas

Os indicadores do sistema interno de garantia da qualidade foram desenhados usando critérios *SMART*, que obedecem a cinco regras: são específicos (*specific*), mensuráveis e permitem a medição do seu progresso (*measurable*), alcançáveis (*attainable*), relevantes para a instituição (*relevant*) e têm definida uma data limite para ser alcançados (*time-based*). Estes indicadores e respetivas metas, podem ser consultados na seguinte tabela:

	objetivo		indicador	fórmula de cálculo	prazo	meta
01.01	Planear, monitorizar e rever o sistema de garantia da qualidade	01.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de revisão do sistema pela gestão	relatórios de revisão elaborados dentro do prazo ÷ relatórios de revisão previstos * 100	até 28/02/2019	100.00%
		01.01.02	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos planos da qualidade	planos da qualidade elaborados dentro do prazo ÷ planos da qualidade previstos * 100	até 28/02/2019	100.00%
		01.01.03	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos balanços da qualidade	balanços da qualidade elaborados dentro do prazo ÷ balanços da qualidade previstos * 100	até 31/07/2019, 31/01/2020, 31/07/2020, 31/01/2021 e 31/07/2021	100.00%
		01.01.04	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de unidade orgânica	relatórios de unidade orgânica elaborados dentro do prazo ÷ relatórios de unidade orgânica previstos * 100	até 31/01/2019, 31/01/2020, 31/01/2021	100.00%
		01.01.05	Taxa de cumprimento do prazo para difusão dos documentos do sistema interno de garantia da qualidade	documentos difundidos dentro do prazo ÷ documentos previstos * 100	até 10 dias após aprovação	100.00%
01.02	Manter atualizada e adequada a documentação do sistema de garantia da qualidade	01.02.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração de versões da documentação	versões elaboradas dentro do prazo ÷ versões elaboradas * 100	até 10 dias antes da data de entrada em vigor	100.00%
		01.02.02	Taxa de cumprimento do prazo para difusão das versões da documentação	versões disponibilizadas na data de entrada em vigor ÷ versões elaboradas * 100	até à data de entrada em vigor	100.00%



**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
01.03	Elaborar documentos de gestão	01.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos documentos de gestão	$\text{documentos de gestão elaborados dentro do prazo} \div \text{documentos de gestão previstos} * 100$	PA até 30/04/2019, 30/04/2020 e 30/04/2021 RA até 30/04/2019, 30/04/2020 e 30/04/2021 REO até 15 dias após final de cada trimestre RC até 30/04/2019, 30/04/2020 e 30/04/2021 RGC até 30/04/2019, 30/04/2020 e 30/04/2021 BS até 30/04/2019, 30/04/2020 e 30/04/2021	≥ 88.89%
01.04	Atualizar a folha ipv em números	01.04.01	Taxa de cumprimento do prazo para atualização da folha ipv em números	$\text{mapas atualizados e disponibilizados dentro do prazo} \div \text{mapas previstos} * 100$	até 30/06/2019, 30/06/2020, 30/06/2021	100.00%
01.05	Garantir o funcionamento regular das comissões para a qualidade	01.05.01	Taxa de realização de reuniões regulares das comissões para a qualidade	$\text{reuniões realizadas} \div \text{reuniões previstas} * 100$	até 28/02/2019, 30/09/2019, 29/02/2020, 30/09/2020, 29/02/2021, 30/09/2021	100.00%
02.01	Efetuar a revisão periódica de cursos	02.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para revisão dos cursos	$\text{cursos revistos dentro do prazo} \div \text{cursos em funcionamento} * 100$	todos os cursos em funcionamento até 31/12/2024	100.00%
02.02	Verificar a evolução da oferta formativa	02.02.01	Taxa de criação de cursos	$\text{cursos criados dentro do prazo} \div \text{cursos previstos criar} * 100$	2 cursos até 31/12/2021	100.00%
		02.02.02	Taxa de suspensão de cursos	$\text{cursos suspensos dentro do prazo} \div \text{cursos previstos suspender} * 100$	0 cursos até 31/12/2021	0.00%
		02.02.03	Taxa de extinção de cursos	$\text{cursos extintos dentro do prazo} \div \text{cursos previstos extinguir} * 100$	0 cursos até 31/12/2021	0.00%
02.03	Verificar a atualização da oferta formativa	02.03.01	Taxa de cursos alterados dentro do prazo estabelecido	$\text{cursos alterados} \div \text{cursos a necessitar de alteração} * 100$	Todos os que necessitem de alteração até 31/12/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
02.04	Garantir a acreditação da oferta formativa	02.04.01	Taxa de cursos acreditados	$\text{cursos acreditados} \div \text{cursos submetidos} * 100$	13 até 31/12/2021	100.00%
03.01	Cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal não docente	03.01.01	Taxa de cumprimento do calendário para avaliação do pessoal não docente	$\text{atividades realizadas dentro do prazo} \div \text{atividades previstas} * 100$	todas as atividades previstas até 31/12/2020	100.00%
03.02	Cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal docente	03.02.01	Taxa de cumprimento do calendário para avaliação do pessoal docente	$\text{atividades realizadas dentro do prazo} \div \text{atividades previstas} * 100$	todas as atividades previstas até 31/12/2019	100.00%
03.03	Operacionalizar o plano de formação	03.03.01	Taxa de cumprimento do plano de formação	$\text{ações realizadas de acordo com o plano} \div \text{ações previstas no plano} * 100$	5 ações por ano até 31/12/2021	100.00%
03.04	Garantir formação extra plano de formação	03.04.01	Taxa de ações de formação extra plano autorizadas	$\text{ações de formação extra plano autorizadas} \div \text{ações de formação extra plano solicitadas} * 100$	pelo menos 7 ações por ano até 31/12/2021	100.00%
03.05	Assegurar o cumprimento de prazos para o pagamento de trabalho suplementar	03.05.01	Taxa de cumprimento do prazo para pagamento de trabalho suplementar realizado	$\text{processos de pagamento de trabalho suplementar concluídos dentro do prazo estipulado} \div \text{solicitações para execução de trabalho suplementar aprovadas} * 100$	até 1 mês após pedido	≥ 90.00%
03.06	Assegurar o controlo da assiduidade	03.06.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos registos de controlo de assiduidade	$\text{registos efetuados dentro do prazo} \div \text{registos previstos} * 100$	mensalmente até 31/12/2021	100.00%
03.07	Assegurar a resposta aos pedidos de deslocação em serviço dentro do prazo	03.07.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de deslocação em serviço	$\text{pedidos de deslocação em serviço concluídos dentro do prazo} \div \text{pedidos para deslocação em serviço apresentados} * 100$	até 1 mês após pedido	100.00%
03.08	Assegurar a resposta aos pedidos de equiparação a bolseiro dentro do prazo	03.08.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro	$\text{pedidos de equiparação a bolseiro concluídos dentro do prazo} \div \text{pedidos de equiparação a bolseiro apresentados} * 100$	até 1 mês após pedido	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
03.09	Concluir, em tempo, todos os processos de cessação de contratos	03.09.01	Taxa de cumprimento do prazo para cessação de contratos	$\text{processos de cessação de contratos concluídos em tempo} \div \text{processos de cessação de contratos previstos} * 100$	até 2 meses após cessação de funções	100.00%
03.10	Preparar, em tempo, os processos de contratação ou renovação de contrato de pessoal docente	03.10.01	Taxa de cumprimento do prazo para preparação de contratos para assinatura	$\text{contratos preparados para assinatura em tempo} \div \text{contratos propostos} * 100$	até 1 mês antes do início de funções	100.00%
03.11	Assegurar a resposta aos pedidos de acumulação de funções dentro do prazo	03.11.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de acumulação de funções	$\text{pedidos de acumulação de funções concluídos dentro do prazo} \div \text{pedidos de acumulação de funções apresentados} * 100$	até 1 mês após pedido	100.00%
03.12	Garantir a qualificação dos acidentes de trabalho e a informação aos interessados	03.12.01	Taxa de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	$\text{acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo} \div \text{acidentes de trabalho comunicados aos serviços} * 100$	até 1 mês após comunicação	100.00%
		03.12.02	Taxa de cumprimento do prazo para comunicação sobre qualificação de acidentes de trabalho	$\text{comunicações efetuadas aos interessados sobre a qualificação ou não dos acidentes de trabalho} \div \text{acidentes de trabalho comunicados aos serviços} * 100$	até 7 dias após qualificação	100.00%
04.01	Assegurar a gestão da frota dentro dos prazos previstos e de acordo com a instrução em vigor	04.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para remessa de dados sobre a frota	$\text{conjuntos de dados sobre a frota remetidos dentro do prazo} \div \text{conjuntos de dados sobre a frota previstos remeter} * 100$	mensalmente até 31/12/2021	100.00%
		04.01.02	Desvio médio do tempo estabelecido para o implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão da frota	$(\text{dias gastos para a implementação de melhorias} - \text{dias definidos para a implementação de melhorias}) \div \text{número de melhorias identificadas}$	até 31/03/2019 até 31/03/2020 até 31/03/2021	≤ 30 dias

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
04.02	Elaborar e administrar os procedimentos concursais de aquisição de bens e de serviços até à entrega/prestação	04.02.01	Desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços (excepto contratos continuados)	(dias gastos entre a requisição interna e a entrega–dias previstos entre a requisição interna e a entrega)÷número de aquisições de bens e de serviços (excepto contratos continuados)	até 31/12/2021	≤ 30 dias
		04.02.02	Desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços para contratos continuados	(dias gastos entre a requisição interna e a entrega–dias previstos entre a requisição interna e a entrega)÷número de aquisições de bens e de serviços através de contratos continuados	até 31/12/2021	≤ 30 dias
		04.02.03	Taxa de cumprimento do prazo para avaliação de fornecedores	fornecedores avaliados÷fornecedores com atividade*100	até 31/03/2019 até 31/03/2020 até 31/03/2021	100.00%
04.03	Assegurar a gestão dos bens em stock	04.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para realização de ações de controlo de bens em stock	ações de controlo de bens em stock realizadas÷ações de controlo de bens em stock previstas*100	2/UO até 31/12/2019 2/UO até 31/12/2020 2/UO até 31/12/2021	100.00%
		04.03.02	Taxa de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria	relatórios para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria enviados dentro do prazo÷relatórios previstos*100	até 10 dias após realização de cada ação de controlo	100.00%
		04.03.03	Desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	(dias gastos para a implementação de melhorias–dias definidos para a implementação de melhorias)÷número de melhorias identificadas	até 31/03/2019 até 31/03/2020 até 31/03/2021	≤ 30 dias

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
04.04	Assegurar a gestão dos bens patrimoniais	04.04.01	Taxa de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	$\text{verificações físicas realizadas} \div \text{verificações físicas previstas} * 100$	1/UO até 31/12/2019 1/UO até 31/12/2020 1/UO até 31/12/2021	100.00%
		04.04.02	Taxa de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria	$\text{relatórios para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria enviados dentro do prazo} \div \text{relatórios previstos} * 100$	até 10 dias após realização de cada ação de controlo	100.00%
		04.04.03	Desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	$(\text{dias gastos para a implementação de melhorias} - \text{dias definidos para a implementação de melhorias}) \div \text{número de melhorias identificadas}$	até 31/03/2019 até 31/03/2020 até 31/03/2021	≤ 30 dias
04.05	Fiscalizar e acompanhar empreitadas garantindo o cumprimento de prazos e o caderno de encargos	04.05.01	Desvio médio do tempo contratado para a realização de empreitadas	$\text{dias gastos efetivamente entre a adjudicação e a entrega das empreitadas realizadas} \div \text{dias previstos gastar entre a adjudicação e a entrega das empreitadas}$	até 31/12/2021	≤ 30 dias
		04.05.02	Taxa de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria	$\text{relatórios para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria enviados dentro do prazo} \div \text{relatórios previstos} * 100$	até 10 dias após realização de cada ação de fiscalização	100.00%
		04.05.03	Desvio médio do tempo estabelecido para o implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	$(\text{dias gastos para a implementação de melhorias} - \text{dias definidos para a implementação de melhorias}) \div \text{número de melhorias identificadas}$	até 31/03/2019 até 31/03/2020 até 31/03/2021	≤ 30 dias
		04.05.04	Taxa de cumprimento do prazo para avaliação de empreiteiros	$\text{empreiteiros avaliados} \div \text{empreiteiros com garantias de obra ativas} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
04.06	Realizar a manutenção de infraestruturas	04.06.01	Taxa de cumprimento das ordens de trabalho	$\text{ordens de trabalho encerradas} \div \text{ordens de trabalho iniciadas} * 100$	até 31/12/2021	≥ 90.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
04.07	Cumprir o plano de calibração/verificação	04.07.01	Taxa de cumprimento do prazo para realização de calibrações	calibrações realizadas dentro do prazo÷calibrações previstas*100	até 31/12/2021	100.00%
		04.07.02	Taxa de instalações verificadas	instalações verificada÷instalações de gás e elétricas e elevadores*100	até 31/12/2021	100.00%
0501.01	Garantir a emissão dos pareceres jurídicos solicitados	0501.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para execução de pareceres	pareceres executados dentro dos prazos fixados÷pareceres solicitados*100	até 31/12/2021	≥ 95.00%
0501.02	Melhorar o apoio jurídico informal a serviços e órgãos	0501.02.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	orientações e informações elaboradas÷orientações e informações previstas*100	≥ 6 até 31/12/2021	100.00%
0501.03	Elaborar e rever regulamentos	0501.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração de regulamentos	propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo÷propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas*100	≥ 3 até 31/12/2021	100.00%
0501.04	Disponibilizar informação jurídica com impacto nas atividades da instituição	0501.04.01	Taxa de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	divulgações efetuadas÷pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias*100	até dia útil após publicação em diário da república	≥ 90.00%
0501.05	Garantir a resposta a reclamações dentro dos prazos fixados legalmente	0501.05.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a reclamações	despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados÷reclamações apresentadas*100	dentro do prazo legalmente fixado	100.00%
0502.01	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas	0502.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas a unidades curriculares isoladas	candidaturas concluídas dentro do prazo÷candidaturas recebidas no período*100	até dia útil anterior ao 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	≥ 80.00%
0502.02	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura dos maiores de 23 anos	0502.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas dos maiores de 23	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital÷candidaturas recebidas no período*100	dentro do prazo do edital	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
0502.03	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura reingresso ou mudança de par instituição/curso	0502.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital÷candidaturas recebidas no período*100	dentro do prazo do edital	100.00%
0502.04	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concursos especiais	0502.04.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas a concursos especiais	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital÷candidaturas recebidas no período*100	dentro do prazo do edital	100.00%
0502.05	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional	0502.05.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas a curso técnico superior profissional	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital÷candidaturas recebidas no período*100	dentro do prazo do edital	100.00%
0502.06	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado	0502.06.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas a cursos de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado	candidaturas concluídas de acordo com prazos do edital÷candidaturas recebidas no período*100	dentro do prazo do edital	100.00%
0502.07	Assegurar a entrega dos documentos académicos solicitados	0502.07.01	Taxa de cumprimento do prazo para emissão de documentos académicos	documentos académicos emitidos dentro do prazo/documentos académicos solicitados no período*100	até 10 dias úteis após pedido	≥ 90.00%
0502.08	Assegurar a entrega das cartas de curso solicitadas	0502.08.01	Taxa de cumprimento do prazo para emissão de cartas de curso	ofícios enviados até 90 dias úteis após receção dos pedidos÷pedidos de carta de curso recebidos no período*100	até 90 dias úteis após pedido	100.00%
0502.09	Assegurar a correta instrução dos pedidos de inscrição em regime de tempo parcial	0502.09.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das inscrições em regime de tempo parcial	inscrições em regime de tempo parcial concluídas dentro do prazo÷pedidos de inscrição recebidos no período*100	até 10 dias úteis após pedido	≥ 85.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
0502.10	Matricular os estudantes erasmus recebidos	0502.10.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das matrículas de estudantes erasmus recebidos	estudantes erasmus matriculados dentro do prazo÷estudantes erasmus recebidos no período*100	até 10 dias úteis após chegada dos estudantes	100.00%
0502.11	Assegurar a correta instrução dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição	0502.11.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das anulações de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares	anulações concluídas dentro do prazo÷pedidos de anulação recebidos no período*100	até 10 dias úteis após pedido	≥ 85.00%
0502.12	Assegurar a resposta a pedidos de retorno após prescrição	0502.12.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta aos pedidos de retorno após prescrição	respostas a pedidos de retorno comunicadas dentro do prazo÷pedidos de retorno recebidos no período*100	até 10 dias úteis após pedido	≥ 85.00%
0502.13	Assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de concessão de estatuto especial	0502.13.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta aos pedidos de concessão de estatuto especial	respostas a pedidos de concessão comunicadas dentro do prazo÷pedidos de concessão recebidos no período*100	até 10 dias úteis após pedido	≥ 85.00%
0502.14	Assegurar a resposta a pedidos de creditação	0502.14.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta aos pedidos de creditação	respostas a pedidos de creditação comunicadas dentro do prazo÷pedidos de creditação recebidos no período*100	até 35 dias úteis após pedido	≥ 85.00%
0502.15	Assegurar a correta instrução dos processos de reembolso de valores	0502.15.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão dos pedidos de reembolso de valores	reembolsos concluídos dentro do prazo÷pedidos de reembolso recebidos no período*100	até 30 dias úteis após pedido	≥ 80.00%
0502.16	Assegurar o registo de nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio	0502.16.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão dos registos das notas finais de defesa	notas registadas dentro do prazo÷estudantes que realizaram defesa no período*100	até 10 dias úteis após conclusão	100.00%



**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
0502.17	Garantir a disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma	0502.17.01	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informações complementares ao suplemento ao diploma	$\text{informações complementares disponibilizadas no siges dentro do prazo} \div \text{informações complementares validadas} * 100$	até 35 dias úteis após conclusão	100.00%
0502.18	Assegurar a resposta a reclamações no âmbito dos processos de cobrança de propinas em dívida	0502.18.01	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a reclamações	$\text{respostas a reclamações efetuadas dentro do prazo} \div \text{reclamações recebidas no período} * 100$	dentro do prazo legalmente fixado	100.00%
0502.19	Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura concurso especial estudantes internacionais	0502.19.01	Taxa de cumprimento do prazo para conclusão das candidaturas dos estudantes internacionais	$\text{candidaturas concluídas dentro do prazo} \div \text{candidaturas recebidas no período} * 100$	dentro do prazo do edital	100.00%
0503.01	Assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo	0503.01.01	Taxa de requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	$\text{requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente} \div \text{requerimentos a bolsa de estudo submetidos} * 100$	até 31/12/2019 até 31/12/2020 até 31/12/2021	100.00%
		0503.01.02	Taxa de realização de verificações aleatórias a processos de atribuição de bolsas de estudo	$\text{verificações aleatórias efetuadas a requerimentos a bolsa de estudo} \div \text{requerimentos a bolsa de estudo apresentados} * 100$	até 31/12/2019 até 31/12/2020 até 31/12/2021	≥ 10.00% por ano
0503.02	Assegurar a resposta a recurso hierárquico, em tempo	0503.02.01	Taxa de cumprimento do prazo para informação aos interessados sobre os despachos relativos a recursos à atribuição de apoio social	$\text{despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados} \div \text{recursos à atribuição de apoio social apresentados} * 100$	dentro do prazo legalmente fixado	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

objetivo		indicador	fórmula de cálculo	prazo	meta
0503.03	Assegurar a atribuição de alojamento, em tempo	0503.03.01 Taxa de cumprimento do prazo para colocação de estudantes nas residências	fases concluídas dentro do prazo÷fases previstas*100	até 31/08/2019 até início ano letivo 2019/2020 até 31/08/2020 até início ano letivo 2020/2021 até 31/08/2021 até início ano letivo 2021/2022	100.00%
0503.04	Registrar os valores obtidos através da venda de senhas para fruição de serviços	0503.04.01 Valor médio mensal obtido através da venda de senhas – roupa, cartões e campos desportivos	soma dos valores mensais obtidos com a venda de senhas no período de referência÷meses no período de referência	mensalmente até 31/12/2021	≥ 1500€
0503.05	Verificar a tipologia de pacientes das consultas de medicina	0503.05.01 Taxa de consultas de medicina realizadas para estudantes	número de consultas realizadas para estudantes÷número total de consultas realizadas*100	≥ 500/ano até 31/12/2021	≥ 50.00%
		0503.05.02 Taxa de consultas de medicina realizadas para pessoal docente	número de consultas realizadas para pessoal docente÷número total de consultas realizadas*100	≤ 250/ano até 31/12/2021	≤ 25.00%
		0503.05.03 Taxa de consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	número de consultas realizadas para pessoal não docente÷número total de consultas realizadas*100	≤ 250/ano até 31/12/2021	≤ 25.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>	
0503.06	Verificar a tipologia de pacientes das consultas de psicologia	0503.06.01	Taxa de consultas de psicologia realizadas para estudantes	número de consultas realizadas para estudantes÷número total de consultas realizadas*100	≥ 60/ano até 31/12/2019	≥ 50.00%
		0503.06.02	Taxa de consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	número de consultas realizadas para pessoal docente÷número total de consultas realizadas*100	≤ 24/ano até 31/12/2021	≤ 20.00%
		0503.06.03	Taxa de consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	número de consultas realizadas para pessoal não docente÷número total de consultas realizadas*100	≤ 24/ano até 31/12/2021	≤ 20.00%
		0503.06.04	Taxa de consultas de psicologia realizadas para outro público	número de consultas realizadas para outro público÷número total de consultas realizadas*100	≤ 12/ano até 31/12/2021	≤ 10.00%
0504.01	Renovar e atualizar os fundos documentais	0504.01.01	Tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	dias gastos para disponibilização de novos documentos÷documentos disponibilizados no período	até 4 dias após receção	≤ 4 dias
		0504.01.02	Taxa de evolução da base documental	documentos disponíveis no final do ano÷documentos disponíveis no final do ano anterior*100	≥ 70/100 até 31/12/2021	≥ 102.00%
0504.02	Realizar pesquisas bibliográficas	0504.02.01	Tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica÷pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	até 3 dias após solicitação	≤ 3 dias
		0504.02.02	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido÷pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período*100	até 31/12/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
0504.03	Promover o aumento do uso das coleções	0504.03.01	Taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária+presencial	$((\text{documentos consultados (leitura domiciliária+presencial) no corrente ano} \div \text{utentes com atividade no corrente ano}) \div (\text{documentos consultados (leitura domiciliária+presencial) no ano anterior} \div \text{utentes com atividade no ano anterior})) * 100$	≥ 20336 documentos (cerca de 1600 utentes) até 31/12/2021	≥ 100.50%
0504.04	Incrementar os depósitos no repositório	0504.04.01	Taxa de cumprimento do prazo para validações no repositório	$\text{número de validações} \div \text{número de solicitações para validação} * 100$	até 10 dias após solicitação	≥ 90.00%
		0504.04.02	Taxa de evolução dos documentos depositados no repositório	$\text{documentos depositados no repositório no final do ano} \div \text{documentos depositados no repositório no final do ano anterior} * 100$	≥ 1520 até 31/12/2021	≥ 110.00%
0505.01	Garantir a realização de projetos informáticos de acordo com as especificações e os prazos de execução	0505.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para realização de projetos informáticos	$\text{projetos realizados de acordo com especificações e prazos de execução} \div \text{projetos informáticos realizados no período} * 100$	≥ 1 até 31/12/2021	100.00%
0505.02	Garantir a resolução de ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados	0505.02.01	Taxa de cumprimento do prazo para resolução de ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados	$\text{ocorrências resolvidas dentro do prazo} \div \text{ocorrências detetadas} * 100$	≥ 1 até 31/12/2021	≥ 90.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>	<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>	
0505.03	Garantir a execução dos serviços de apoio aos utilizadores dentro do prazo estipulado para cada tipologia	0505.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para resolução de solicitações efetuadas através da plataforma <i>helpdesk</i>	solicitações resolvidas dentro do prazo estipulado para cada tipologia÷solicitações efetuadas através da plataforma <i>helpdesk</i> *100	até 31/12/2021	≥ 95.00%
		0505.03.02	Tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade crítica÷solicitações com prioridade crítica	até 6 horas após solicitação	≤ 6 horas
		0505.03.03	Tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade elevada÷solicitações com prioridade elevada	até 48 horas após solicitação	≤ 48 horas
		0505.03.04	Tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade média÷solicitações com prioridade média	até 72 horas após solicitação	≤ 72 horas
		0505.03.05	Tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa	horas usadas para a resolução dos problemas com prioridade baixa÷solicitações com prioridade baixa	até 168 horas após solicitação	≤ 168 horas
0506.01	Garantir a entrega de trabalhos de reprografia dentro do prazo	0506.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para entrega de trabalhos de reprografia	trabalhos de reprografia entregues dentro do prazo÷trabalhos de reprografia solicitados*100	até 31/12/2021	100.00%
06.01	Monitorizar os princípios, regras e procedimentos para a gestão da cooperação internacional	06.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	relatórios elaborados dentro do prazo÷relatórios previstos*100	até 31/01/2019, 31/07/2019, 31/01/2020, 31/07/2020, 31/01/2021, 31/07/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
06.02	Promover a formação de parcerias no âmbito do programa erasmus+	06.02.01	Taxa de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	$\text{propostas divulgadas em tempo} \div \text{propostas recebidas} * 100$	até 7 dias após receção da proposta	100.00%
		06.02.02	Taxa de concretização de parcerias	$\text{parcerias concretizadas} \div \text{parcerias propostas} * 100$	≥ 9 até 31/12/2021	≥ 90.00%
06.03	Promover a realização de projetos e atividades de cooperação	06.03.01	Taxa de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	$\text{atividades e projetos realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida} \div \text{atividades e projetos previstos} * 100$	≥ 12 até 31/12/2021	100.00%
06.04	Promover a mobilidade da comunidade académica	06.04.01	Taxa de execução dos fluxos previstos	$\text{estudantes enviados} \div \text{fluxos aprovados} * 100$	até 31/12/2021	≥ 70.00% ≤ 120.00%
		06.04.02	Taxa de aplicação da verba aprovada	$\text{verba aplicada} \div \text{verba aprovada} * 100$	até 31/12/2021	≥ 70.00% ≤ 100.00%
06.05	Apoiar e promover a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros	06.05.01	Taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	$\text{estudantes, docentes e não docentes recebidos no atual ano letivo} \div \text{estudantes, docentes e não docentes recebidos no ano letivo anterior} * 100$	até 31/12/2021	≥ 80.00%
06.06	Apoiar a mobilidade da comunidade académica ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	06.06.01	Taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade	$\text{estudantes, docentes e não docentes enviados no atual ano letivo} \div \text{estudantes, docentes e não docentes enviados no ano letivo anterior} * 100$	até 31/12/2021	≥ 75.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
06.07	Apoiar a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	06.07.01	Taxa de evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	estudantes, docentes e não docentes recebidos no atual ano letivo÷estudantes, docentes e não docentes recebidos no ano letivo anterior*100	até 31/12/2021	≥ 50.00%
07.01	Garantir a elaboração e validação dos relatórios de unidade curricular	07.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de unidade curricular	relatórios de unidade curricular elaborados dentro do prazo÷relatórios de unidade curricular previstos*100	1/UC 1º semestre até 31/03/2019 1/UC até 1º semestre 31/03/2020 1/UC até 1º semestre 31/03/2021 1/UC 2º semestre ou anual até 31/10/2019 1/UC até 2º semestre ou anual 31/10/2020 1/UC até 2º semestre ou anual 31/10/2021	100.00%
		07.01.02	Taxa de cumprimento do prazo para validação dos relatórios de unidade curricular	relatórios de unidade curricular validados dentro do prazo÷relatórios de unidade curricular elaborados*100	1/UC até 15/11/2019 1/UC até 15/11/2020 1/UC até 15/11/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
07.02	Garantir a aplicação dos questionários à satisfação	07.02.01	Taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares	respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares÷estudantes inscritos em todas as unidades curriculares*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	≥ 20.00%
07.02.02		Taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto	respostas questionário satisfação estudantes com o estágio, dissertação ou projeto÷estudantes inscritos em estágio, dissertação ou projeto*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	≥ 20.00%	
07.02.03		Taxa de resposta ao questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola	respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com escola e curso÷estudantes inscritos nas escolas*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	≥ 20.00%	
07.02.04		Taxa de resposta ao questionário à satisfação das entidades empregadoras	respostas ao questionário à satisfação das entidades empregadoras÷entidades empregadoras a quem foi solicitada resposta*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	≥ 20.00%	
07.02.05		Taxa de resposta ao questionário à satisfação dos diplomados	respostas ao questionário à satisfação dos diplomados÷diplomados a quem foi solicitada resposta*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	≥ 20.00%	
07.03	Garantir a elaboração, a emissão de parecer e a aprovação dos relatórios de curso	07.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de curso	relatórios de curso elaborados dentro do prazo÷relatórios de curso previstos*100	1/curso até 30/11/2019 1/curso até 30/11/2020 1/curso até 30/11/2021	100.00%
07.03.02		Taxa de cumprimento do prazo para emissão de parecer sobre os relatórios de curso	pareceres sobre os relatórios de curso emitidos dentro do prazo÷relatórios de curso elaborados*100	1/curso até 15/12/2019 1/curso até 15/12/2020 1/curso até 15/12/2021	100.00%	
07.03.03		Taxa de cumprimento do prazo para aprovação dos relatórios de curso	relatórios de curso aprovados dentro do prazo÷relatórios de curso elaborados*100	1/curso até 31/12/2019 1/curso até 31/12/2020 1/curso até 31/12/2021	100.00%	



**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
08.01	Garantir a gestão de verbas para a realização de atividades de investigação	08.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios financeiros	relatórios financeiros elaborados dentro do prazo÷relatórios financeiros previstos*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	100.00%
08.02	Apoiar candidaturas e gerir os projetos de investigação aprovados	08.02.01	Taxa de submissão de pedidos de pagamento	número de pedidos de pagamento submetidos÷projetos aprovados*100	até 31/12/2021	≥ 80.00%
		08.02.02	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos painéis de candidatura	painéis de candidaturas elaborados÷painéis de candidaturas previstos*100	até 31/01/2019, 31/01/2020 e 31/01/2021	100.00%
		08.02.03	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de execução de projetos	relatórios de execução de projetos elaborados÷relatórios de execução de projetos previstos*100	até 15/02/2019, 15/02/2020, 15/02/2021	100.00%
08.03	Assegurar a gestão das atividades do centro de investigação	08.03.01	Taxa de evolução dos apoios concedidos	apoios concedidos no ano civil÷apoios concedidos no ano civil anterior*100	até 31/12/2021	≥ 105.00%
		08.03.02	Taxa de evolução da verba para apoio a atividades de investigação	verba aplicada em apoio a atividades de investigação no ano civil÷verba aplicada em apoio a atividades de investigação no ano civil anterior*100	até 31/12/2021	100.00%
		08.03.03	Taxa de cumprimento do prazo para atualização das equipas envolvidas em projetos	número de equipas atualizadas÷número de equipas envolvidas em projetos*100	até 31/01/2019, 31/01/2020, 31/01/2021	100.00%
		08.03.04	Taxa de execução dos projetos	valor justificado no ano÷valor previsto no ano*100	até 31/12/2021	≥ 50.00%
		08.03.05	Taxa de cumprimento do prazo para apresentação dos relatórios de apoios concedidos	relatórios apresentados÷relatórios previstos*100	até 31/03/2019, 31/03/2020, 31/03/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
08.04	Assegurar a edição da revista científica millenium	08.04.01	Taxa de cumprimento da linha editorial – millenium	$\text{edições realizadas} \div \text{edições previstas} * 100$	3/ano até 31/12/2021	100.00%
09.01	Assegurar a correta instrução de processos com vista à assinatura de protocolos	09.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	$\text{protocolos estabelecidos} \div \text{protocolos propostos} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
		09.01.02	Taxa de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	$\text{protocolos inseridos na base de dados} \div \text{protocolos estabelecidos com execução financeira} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
		09.01.03	Taxa de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	$\text{protocolos inseridos na bolsa} \div \text{protocolos estabelecidos} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
09.02	Apoiar a gestão dos serviços prestados à comunidade	09.02.01	Taxa de evolução das receitas próprias decorrentes de serviços prestados à comunidade	$\text{receitas próprias decorrentes de serviços prestados à comunidade no ano civil} \div \text{receitas próprias decorrentes de serviços prestados à comunidade no ano civil anterior} * 100$	até 31/12/2021	≥ 110.00%
		09.02.02	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração de demonstrações de resultados	$\text{demonstrações de resultados elaboradas} \div \text{prestações de serviços realizadas} * 100$	até 31/01/2019, 31/01/2020, 31/01/2021	100.00%
		09.02.03	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração de relatório de receitas no âmbito da prestação de serviços à comunidade	$\text{relatórios de receitas no âmbito da prestação de serviços à comunidade} \div \text{relatórios previstos} * 100$	até 28/02/2019, 29/02/2020, 28/02/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
09.03	Promover a instituição e divulgar informações e iniciativas	09.03.01	Taxa de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	campanhas publicitárias realizadas dentro do prazo÷campanhas publicitárias previstas*100	10/ano até 31/12/2021	≥ 90.00%
		09.03.02	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias	informações divulgadas através do canal de notícias dentro do prazo÷solicitações para divulgação de informações através do canal de notícias*100	até 24 horas após solicitação	≥ 90.00%
		09.03.03	Taxa de cumprimento do prazo para a edição de boletins superior em notícias	boletins superior em notícias editados÷boletins superior em notícias previstos*100	até 7 dias após difusão externa	≥ 90.00%
		09.03.04	Taxa de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico tv	filmagens difundidas na politécnico tv÷filmagens solicitadas*100	até 48 horas após filmagem	≥ 90.00%
		09.03.05	Taxa de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo÷comunicados de imprensa previstos*100	até 24 horas após pedido	≥ 90.00%
09.04	Assegurar a representação institucional em eventos de orientação vocacional	09.04.01	Taxa de participação em eventos de orientação vocacional	participações em eventos de orientação vocacional÷convites autorizados para participação em eventos de orientação vocacional*100	≥ 50/ano até 31/12/2021	100.00%
09.05	Divulgar informação institucional	09.05.01	Taxa de cumprimento da linha editorial – polistécnica online	edições realizadas÷edições previstas*100	10/ano até 31/12/2021	100.00%
09.06	Organizar eventos de carácter científico, cultural, artístico ou desportivo	09.06.01	Taxa de cumprimento do calendário previsto para a realização de eventos	eventos realizados÷eventos planeados*100	10/ano até 31/12/2021	≥ 80.00%
09.07	Divulgar a instituição junto à comunidade escolar	09.07.01	Taxa de cumprimento do calendário previsto para a realização de eventos de divulgação institucional	eventos realizados÷eventos previstos*100	2/ano até 31/12/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
09.08	Assegurar a correta instrução dos pedidos de cedência de espaços	09.08.01	Taxa de eventos autorizados	$\text{eventos autorizados} \div \text{solicitações recebidas} * 100$	até 31/12/2021	≥ 90.00%
		09.08.02	Taxa de eventos realizados	$\text{eventos realizados} \div \text{eventos autorizados} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
		09.08.03	Desvio médio do tempo estabelecido para reportar anomalias	$(\text{dias gastos para reportar anomalias} - \text{dias previstos para reportar anomalias}) \div \text{eventos realizados}$	até 31/12/2021	≤ 5 dias
		09.08.04	Desvio médio do tempo estabelecido para a resolução de anomalias	$(\text{dias gastos para resolver anomalias} - \text{dias previstos para resolver anomalias}) \div \text{eventos realizados}$	até 31/12/2021	≤ 30 dias
		09.08.05	Taxa de reposição de valores relativos a danos causados durante a cedência de espaços	$\text{valor do dano reposto} \div \text{valor do dano causado} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
09.09	Assegurar o cumprimento dos prazos para a devolução de equipamentos	09.09.01	Desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos	$(\text{dias gastos para devolução de equipamentos} - \text{dias previstos para devolução de equipamentos}) \div \text{equipamentos cedidos}$	até 31/12/2021	≤ 30 dias
09.10	Assegurar a gestão das atividades de apoio ao acesso ao ensino superior	09.10.01	Taxa de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura do ipv	$\text{atividades realizadas de acordo com o calendário} \div \text{atividades previstas (atualização e distribuição)} * 100$	2/ano até 31/12/2021	100.00%
		09.10.02	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização de informação na página internet do gaes	$\text{informações enviadas para atualização página internet do gaes dentro do prazo} \div \text{informações disponibilizadas pela dges e em diário da república} * 100$	até 31/12/2021	100.00%
		09.10.03	Tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	$\text{horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso} \div \text{perguntas colocadas sobre o acesso}$	até 31/12/2021	≤ 1 hora

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
09.11	Assegurar o apoio às candidaturas ao ensino superior	09.11.01	Taxa de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	atividades realizadas de acordo com o calendário÷atividades previstas no calendário*100	6/ano até 31/12/2021	100.00%
09.12	Divulgar oportunidades de inserção na vida ativa	09.12.01	Taxa de cumprimento do prazo para validação dos registos de estudantes e de diplomados na bolsa de emprego	validações de registos efetuados por estudantes e diplomados na bolsa de emprego÷registos efetuados por estudantes e diplomados na bolsa de emprego*100	até 31/12/2021	100.00%
		09.12.02	Taxa de cumprimento do prazo para divulgação de ofertas de emprego através da respetiva bolsa	ofertas de emprego divulgadas÷solicitações para divulgação de ofertas de emprego*100	até 31/12/2021	100.00%
		09.12.03	Taxa de cumprimento do prazo para validação de registos de empresas na bolsa de emprego	validações de registos efetuados por empresas na bolsa de emprego÷registos efetuados por empresas na bolsa de emprego*100	até 31/12/2021	100.00%
		09.12.04	Taxa de cumprimento do prazo para validação de registos na bolsa de docentes	validações de registos efetuados na bolsa de docentes÷registos efetuados na bolsa de docentes*100	até 31/12/2021	100.00%
		09.12.05	Taxa de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de informação para recrutamento	respostas dadas a pedidos de informação para recrutamento÷pedidos de informação para recrutamento recebidos*100	até 31/12/2021	100.00%
		09.12.06	Taxa de candidatos ativos na bolsa de emprego	número de candidatos ativos na bolsa de emprego÷número total de candidatos na bolsa de emprego*100	até 31/12/2021	100.00%
		09.12.07	Taxa de candidatos ativos na bolsa de docentes	número de candidatos ativos na bolsa de docentes÷número total de candidatos na bolsa de docentes*100	até 31/12/2021	100.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
09.13	Assegurar o cumprimento dos prazos para a entrega de serviços	09.13.01	Desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de enfermagem veterinária	$(\text{dias gastos para entrega de serviços de enfermagem veterinária} - \text{dias previstos para entrega de serviços de enfermagem veterinária}) \div \text{serviços de enfermagem veterinária solicitados}$	até 31/12/2021	≤ 30 dias
		09.13.02	Desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de análises laboratoriais	$(\text{dias gastos para entrega de serviços de análises laboratoriais} - \text{dias previstos para entrega de serviços de análises laboratoriais}) \div \text{serviços de análises laboratoriais solicitados}$	até 31/12/2021	≤ 30 dias
09.14	Assegurar o cumprimento dos prazos para recebimento do pagamento de bens	09.14.01	Desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens	$(\text{dias gastos para o pagamento de bens} - \text{dias previstos para o pagamento de bens}) \div \text{número de encomendas}$	até 31/12/2021	≤ 30 dias
10.01	Assegurar a definição e a implementação de planos de ação para todas as ações de melhoria identificadas	10.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para planeamento das melhorias identificadas	$\text{melhorias planeadas dentro do prazo} \div \text{melhorias identificadas} * 100$	até 30 dias após identificação	≥ 80.00%
		10.01.02	Taxa de eficácia das melhorias identificadas	$\text{ações de melhoria implementadas com eficácia} \div \text{ações de melhoria planeadas} * 100$	dentro do prazo estabelecido no plano de ação	≥ 80.00%

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>objetivo</b>		<b>indicador</b>	<b>fórmula de cálculo</b>	<b>prazo</b>	<b>meta</b>
11.01	Elaborar e garantir o cumprimento do programa de auditorias	11.01.01	Taxa de cumprimento do prazo para elaboração do programa de auditorias	$\text{programas de auditoria elaborados dentro do prazo} \div \text{programas de auditoria previstos} * 100$	até 15/01/2019, 15/01/2020, 15/01/2021	100.00%
		11.01.02	Taxa de cumprimento do prazo para envio dos planos de auditoria	$\text{planos de auditoria enviados dentro do prazo} \div \text{auditorias previstas} * 100$	até 10 dias úteis antes da auditoria	≥ 90.00%
		11.01.03	Taxa de cumprimento do prazo para envio dos relatórios de auditoria	$\text{relatórios de auditoria enviados dentro do prazo} \div \text{auditorias previstas} * 100$	até 10 dias úteis após auditoria	≥ 90.00%
		11.01.04	Taxa de cumprimento do calendário das auditorias	$\text{auditorias realizadas na data prevista} \div \text{auditorias previstas} * 100$	data prevista no programa	≥ 90.00%
		11.01.05	Taxa de cumprimento do prazo para envio dos certificados de auditoria	$\text{certificados enviados à equipa dentro do prazo} \div \text{total de elementos das equipas auditoras} * 100$	até 10 dias após assinatura	100.00%
		11.01.06	Taxa de cumprimento do prazo para divulgação do programa de auditorias	$\text{documentos divulgados dentro do prazo} \div \text{documentos previstos} * 100$	até 15 dias após aprovação	100.00%

## 6. Melhorias e prazos de implementação

As melhorias podem ser identificadas em processos de auditoria (internos ou externos), no decorrer das atividades normais da instituição e durante o processo de revisão do sistema. Todas as melhorias devem ser planeadas e a sua monitorização é efetuada no decorrer das auditorias internas e do processo de revisão do sistema. Espera-se uma taxa de implementação de melhorias igual ou superior a 50.00% e uma taxa de não implementação inferior a 5.00%.

	<b>melhoria</b>		<b>data</b>
PQ*01 #23	Promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através do convite a entidades externas para participar nos processos de planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade (RAA).	IPV	2018
PQ*01 #26	Consolidar a articulação entre algumas áreas de atuação da instituição e os órgãos de governação das unidades orgânicas, atentando, designadamente: i) falta de ligação efetiva do conselho técnico-científico ao apoio à investigação e sua disseminação. Deve ser repensada a ligação e coordenação entre a unidade de investigação e os conselhos técnico-científicos, e introduzidas as medidas necessárias para garantir a coerência e articulação da ação das unidades orgânicas entre elas e com a unidade de investigação; ii) escassez de participação do conselho pedagógico na apreciação dos relatórios anuais de eficácia da unidades orgânicas, situação a obviar eventualmente por via da integração de um elemento de representação do órgão na comissão de avaliação e qualidade e pela previsão de uma eventual apreciação prévia ao relatório no procedimento previsto no manual de garantia da qualidade; iii) falta de evidências do âmbito alargado de atuação do conselho pedagógico na gestão das atividades formativas ao nível do procedimento existente no manual de garantia da qualidade, propondo-se uma estrutura mais detalhada do procedimento de modo a enquadrar todos os níveis de ação do órgão (RAA).	IPV	2018
PQ*02 #31	Garantir que o parecer do Conselho Pedagógico é prévio à aprovação pelo Conselho Técnico-Científico, conforme previsto nos procedimentos de gestão da oferta formativa.	ESAV ESTGL	2018
PQ*02 #32	Definir uma metodologia que congregue numa pasta única, de forma organizada, todos os documentos relacionados com o procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos.	ESAV	2018
PQ*02 #33	Reforçar a necessidade de garantir o cumprimento dos procedimentos do sistema interno de garantia da qualidade.	ESAV	2018
PQ*02 #34	Definir uma metodologia que garanta que é o documento original que circula pelos diversos Órgãos, e não cópias ou versões paralelas do mesmo.	ESAV	2018
PQ*02 #35	Esclarecer, no subprocedimento SPQ*02.02, a quem cabe a responsabilidade de envio das propostas de criação, suspensão ou extinção de cursos ao Conselho Académico.	ESAV	2018
PQ*02 #36	Ponderar a definição de calendário de revisão periódica de cursos e respetiva nomeação de equipas responsáveis.	ESEV	2018
PQ*02 #37	Ponderar um mecanismo mais eficaz na organização dos processos ao nível da criação, suspensão ou extinção de cursos.	ESEV	2018
PQ*03 #46	Dar conhecimento aos trabalhadores da justificação/autorização de todas as faltas e das deslocações em serviço.	ESTGL	2018
PQ*03 #47	Rever o procedimento planeamento e gestão da formação quando são autorizados requerimentos para frequência de ação de formação não previstas no plano.	SC	2018



## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>melhoria</b>		<b>data</b>
PQ*03 #48	Verificar a necessidade das declarações constantes nos impressos *03.04 declaração de consulta médica/exame complementar de diagnóstico e *03.05 declaração de consulta médica/exame complementar de diagnóstico (acompanhamento a familiar) e, se obrigatórias, tentar inserir o(s) texto(s) no impresso *03.02 de forma a diminuir o consumo de papel.	SC	2018
PQ*03 #49	Rever o impresso *03.02 faltas de forma a identificar os termos de autorização e prever espaço específico para cabimentação quando aplicável.	SC	2018
PQ*03 #50	Enviar os dados para os indicadores dos balanços da qualidade nas datas estipuladas e rever alguns indicadores que não sejam considerados os mais adequados.	SC	2018
PQ*03 #51	Ponderar conceber um único impresso uniformizado para o tratamento dos pedidos de acumulação de funções, com campos definidos para o registo de todas informações relevantes para a decisão final e assinatura dos respetivos intervenientes (requerente, despacho do conselho técnico-científico/dirigente máximo, jurista-parecer/diretora de serviços-despacho/presidente-despacho), desburocratizando o processo.	ESAV	2018
PQ*03 #52	Contemplar um prazo indicativo para entrega do relatório respeitante à realização da atividade que originou o processo de equiparação a bolseiro, tendo em vista um controlo mais efetivo por parte dos serviços.	ESAV	2018
PQ*03 #53	Ponderar a introdução, no layout que sai do epublica “mapa de marcação de férias”, de um campo para o registo dos dias de férias solicitados, autorizados e já gozados, no ano a que respeita a marcação de férias (como o direito a férias se vence legalmente em 01 de janeiro de cada ano, há trabalhadores que logo no primeiro trimestre gozam dias de férias).	ESAV	2018
PQ*03 #54	Criar um mecanismo que permita garantir que, no respetivo impresso, o trabalhador toma conhecimento do despacho autorizador ou de justificação da falta.	ESEV	2018
PQ*03 #55	Ponderar a utilização de um impresso para a deslocação de pessoal docente sem custos e avaliada a não existência de despacho autorizador nestes casos.	ESEV	2018
PQ*03 #56	Estabelecer mecanismos que permitam aferir as últimas versões dos impressos.	ESTGV	2018
PQ*03 #57	Incrementar a utilização dos modelos de impresso da qualidade nomeadamente ao nível do pedido para o pessoal não docente se ausentar do serviço/local de trabalho.	ESTGV	2018
PQ*03 #58	Refletir sobre as competências para autorização de faltas.	ESTGV	2018
PQ*03 #59	Implementar o processo de monitorização de objetivos previsto nas diretrizes do SIADAP.	ESTGV	2018
PQ*03 #60	Rever as situações previstas no regulamento de equiparação a bolseiro e adotar o respetivo procedimento.	ESTGL	2018
PQ*03 #61	Dar entrada/registar toda a documentação: impressos de pedido de deslocação, de acumulação de funções, que integram o SIGQ.	ESTGL	2018
PQ*03 #62	Ponderar a revisão do impresso *03.38 deslocação em serviço, com a retirada do campo “sem custos”.	ESTGL	2018
PQ*03 #63	Harmonizar a prática da entrega das declarações médicas que não tenham sido previamente informadas (através do preenchimento do impresso entrega de documentos).	ESTGL	2018
PQ*03 #64	Criar mecanismos de reconhecimento interno do desempenho dos docentes na área da ligação à comunidade (RAA).	IPV	2018
PQ*03 #65	Rever e melhorar o regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente e os procedimentos de avaliação do pessoal não docente (RAA).	IPV	2018

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>melhoria</b>		<b>data</b>
PQ*03 #66	Rever e simplificar circuitos de documentação e informação com vista à tomada de decisão (RAA).	IPV	2018
PQ*03 #67	Melhorar a fiabilidade/rigor da informação inserida no programa informático dos recursos humanos (RAA).	IPV	2018
PQ*03 #68	Rever e atualizar o manual de funções (RAA).	IPV	2018
PQ*03 #70	Promover formação específica e intensiva das colaboradas dos serviços de alimentação e de alojamento (RAA).	IPV	2018
PQ*03 #71	Garantir a implementação sistemática dos mecanismos de avaliação do pessoal não docente (RAA).	IPV	2018
PQ*04 #51	Ponderar a criação de uma bolsa de gestores de contrato, ajustada à tipologia dos bens /serviços a adquirir, aos conhecimentos /experiência dos respetivos gestores que poderão ser colaboradores indicados pelas diversas unidades orgânicas e serviços centrais, com preparação/formação para desempenharem cabalmente as funções que lhes estão adstritas no procedimento de aquisição de bens ou serviços.	ESAV	2018
PQ*04 #52	Estabelecer mecanismos que permitam aferir as últimas versões dos impressos.	ESTGV	2018
PQ*04 #53	Ponderar a introdução de um mecanismo para avaliar o prazo de entrega.	ESTGV	2018
PQ*04 #54	Ponderar o debate do procedimento de cedência de espaços numa reunião da comissão para a qualidade dos serviços financeiros.	ESTGV	2018
PQ*04 #55	Garantir a manutenção regular e adequada de todas as instalações (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #119 (*0505)	Melhorar a plataforma sigq no sentido de melhorar o acesso à informação existente no sistema e ampliar a participação articulada de todos os diferentes níveis de atores envolvidos, ampliando, em simultâneo, a flexibilidade e capacidade de atualização just-in-time do sistema. Concretamente, com o desenvolvimento das seguintes ações: i) integrar os sistemas de recolha e divulgação da informação dispersos pelos diferentes serviços e unidades orgânicas, automatizando-os sempre que possível, facilitando o acesso, e a sua atualização e monitorização em tempo útil; ii) criar ferramentas informáticas de suporte aos processos, nos seus vários níveis, de forma a assegurar uma maior eficiência e robustez ao sistema interno de garantia da qualidade, por via da sua simplificação e harmonização; iii) criar uma plataforma de gestão documental e workflow que contribua para a simplificação procedimental, a desmaterialização dos processos e a redução de burocracia documental (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #120 (*0505)	Melhorar as funcionalidades da plataforma sigq, nomeadamente com a integração dos relatórios e a recolha automática de dados a partir de outras plataformas (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #121 (*0501)	Efetuar a revisão de estatutos (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #122 (*0501)	Efetuar a revisão de regulamentos, quando necessário, para enquadrar adequadamente o funcionamento das novas formações (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #123 (*0503)	Promover a prática desportiva da comunidade (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #124 (*0501)	Garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #125 (*0503)	Garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes (RAA).	IPV	2018

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>melhoria</b>		<b>data</b>
PQ*05 #126 (*0506)	Garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #127 (*0505)	Garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as unidades orgânicas (RAA).	IPV	2018
PQ*05 #128 (*0506)	Garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as unidades orgânicas (RAA).	IPV	2018
PQ*06 #05	Criar um procedimento de trabalho que clarifique os passos a serem cumpridos e as responsabilidades e tarefas das pessoas envolvidas e nomeadas para a gestão dos estudantes internacionais (RAA).	SC	2018
PQ*06 #08	Incrementar o número de parcerias internacionais estabelecidas no âmbito dos ciclos de estudos (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #67	Ponderar a elaboração de regulamentação para revisão de provas, conforme previsto no ponto 12 do procedimento de gestão das atividades formativas.	ESAV	2018
PQ*07 #68	Definir critérios de distribuição de serviço docente que sirvam de referênciais uniformizadores e facilitadores da decisão.	ESTGV ESTGL	2018
PQ*07 #69	Reforçar a rede informática enquanto estrutura de suporte à atividade formativa.	ESTGL	2018
PQ*07 #72	Disponibilizar espaços para o desenvolvimento de trabalho autónomo pelos estudantes (salas de trabalho, acesso a laboratórios e ateliês) e para o seu envolvimento em atividades de investigação sob orientação dos docentes (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #73	Promover a utilização do horário de apoio dos docentes aos estudantes (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #74	Promover a integração dos estudantes em atividades de investigação em colaboração com os docentes (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #75	Promover a divulgação dos relatórios de curso ao exterior (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #76	Divulgar externamente os trabalhos e práticas desenvolvidas nos diferentes ciclos de estudos (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #77	Simplificar o preenchimento dos relatórios elaborados pelas diversas unidades orgânicas, através da integração dos mesmos na plataforma sigq e recorrendo à recolha automática de dados a partir de outras plataformas (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #78	Promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através da divulgação dos resultados dos questionários/inquéritos aplicados (RAA).	IPV	2018
PQ*07 #79	Garantir a divulgação de atividades de investigação, realizadas pelos estudantes no âmbito de unidades curriculares, junto de toda a comunidade.	ESAV	2018
PQ*07 #80	Definir quem aprova os horários e evidenciar o respetivo despacho.	ESSV	2018
PQ*07 #81	Garantir a inclusão das pautas parciais no dossier da unidade curricular, conforme prescrito no procedimento da qualidade.	ESSV	2018
PQ*07 #82	Ponderar a inclusão, no relatório da unidade curricular, da análise dos resultados dos inquéritos aos alunos.	ESSV	2018
PQ*07 #83	Elaborar relatório anual da unidade curricular, para todos os ciclos de estudos.	ESSV	2018
PQ*07 #84	Promover a homologação da distribuição de serviço.	ESEV ESTGL	2018

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>melhoria</b>		<b>data</b>
PQ*07 #85	Disponibilizar aos estudantes os resultados da avaliação antes do lançamento da pauta (ESTGV 20181210).	ESTGV	2018
PQ*07 #86	Ponderar a possibilidade de introduzir um mecanismo que garanta a entrega dos relatórios das unidades curriculares dentro do prazo estipulado (ESTGL 20181207).	ESTGL	2018
PQ*09 #34	Corrigir o número do impresso na fase 4 do procedimento venda de bens (nota de encomenda).	ESAV	2018
PQ*09 #35	Introduzir, na tabela única de preços, o preço sem IVA com a seguinte observação: “aos quais acresce o IVA à taxa legal em vigor”.	ESAV	2018
PQ*09 #36	Organizar e manter atualizado o dossier com a tabela de preços aprovada pelo conselho de gestão.	ESAV	2018
PQ*09 #37	Estabelecer mecanismos que permitam aferir as últimas versões dos impressos.	ESAV	2018
PQ*09 #38	Garantir que a cedência de equipamentos segue o descrito no respetivo procedimento.	ESTGL	2018
PQ*09 #39	Garantir a aplicação dos mecanismos definidos para a recolha de dados sobre a inserção laboral, através dos serviços de inserção na vida ativa, o tratamento e a divulgação pública dos dados obtidos (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #40	Elaborar relatório das ações de colaboração interinstitucional (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #41	Verificar a existência/manutenção dos pressupostos constantes à data de assinatura de protocolos (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #42	Apoiar e estimular a prática da responsabilidade social dos colaboradores e dos estudantes, através da promoção do voluntariado e da intervenção social e cultural (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #43	Divulgar a colaboração interinstitucional, o contributo para o desenvolvimento regional e nacional e a obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida, nas páginas internet das Unidades Orgânicas, através de mailing lists, do canal de notícias, dos meios de comunicação social (jornais locais, facebook) (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #44	Reforçar os mecanismos de divulgação das intervenções em prol da comunidade na página web, solicitar registos e relatórios das participações para a avaliação e implementação de processos de melhoria caso necessário (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #45	Garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #46	Melhorar a imagem e a acessibilidade da página institucional (RAA).	IPV	2018
PQ*09 #47	Garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as unidades orgânicas (RAA).	IPV	2018

7. **Inquéritos à satisfação, metas e cadência da aplicação**

Em todos os serviços são aplicados inquéritos à satisfação de acordo com a cadência especificada seguinte tabela. Esperam-se graus de satisfação iguais ou superiores a 8.5 pontos/85.00% e que seja recolhida a opinião de, pelo menos, 30.00% dos utentes.

<b>serviços</b>	<b>inquérito</b>	<b>meta satisfação</b>	<b>meta respostas</b>	<b>cadência de aplicação</b>
Expediente e arquivo	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Jurídico	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Académicos	inq*sat.03	≥ 90.00% assuntos resolvidos ≥ 8.5 pontos	≥ 20.00%	diário
Cartas de curso	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	diário
Ação social	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	diário
Documentação	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Informática	inq*sat.02	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Reprografia	inq*sat.02	≥ 85.00%	≥ 20.00%	diário
Relações externas	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	anual
Eventos	inq*sat.01 inq*sat.04 inq*sat.05 inq*sat.06 inq*sat.07	≥ 85.00%	≥ 20.00%	anual
Equipamentos	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Acesso ao ensino superior	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	diário
Inserção na vida ativa	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Enfermagem veterinária	inq*sat.02	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Análises laboratoriais	inq*sat.02	≥ 85.00%	≥ 20.00%	semestral
Venda de bens	inq*sat.01	≥ 85.00%	≥ 20.00%	diário

## 8. Responsabilidades

Os dados relativos a indicadores, inquéritos à satisfação e melhorias devem ser fornecidos, em intervalos regulares, ao Gabinete de Avaliação e Qualidade para que possam ser apresentados ao Conselho para a Avaliação e Qualidade. A responsabilidade e os prazos para entrega destes dados são os constantes nas seguintes tabelas:

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
01.01 Planear, monitorizar e rever o sistema de garantia da qualidade	01.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Luísa Cunha
	01.01.02	10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021,	
	01.01.03	10/01/2022	
	01.01.04		
	01.01.05		
01.02 Manter atualizada e adequada a documentação do sistema de garantia da qualidade	01.02.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Luísa Cunha
	01.02.02	10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
01.03 Elaborar documentos de gestão	01.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
01.04 Atualizar a folha ipv em números	01.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
01.05 Garantir o funcionamento regular das comissões para a qualidade	01.05.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Manuela Ferreira Pedro Rodrigues José Bastos
		10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
02.01 Efetuar a revisão periódica de cursos	02.01.01	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021,	Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte
		20/01/2022	
02.02 Verificar a evolução da oferta formativa	02.02.01	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021,	Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte
	02.02.02	20/01/2022	
	02.02.03		
02.03 Verificar a atualização da oferta formativa	02.03.01	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021, 20/01/2022	Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte
02.04 Garantir a acreditação da oferta formativa	02.04.01	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021, 20/01/2022	Manuela Ferreira
03.01 Cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal não docente	03.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
03.02 Cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal docente	03.02.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.03 Operacionalizar o plano de formação	03.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.04 Garantir formação extra plano de formação	03.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.05 Assegurar o cumprimento de prazos para o pagamento de trabalho suplementar	03.05.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.06 Assegurar o controlo da assiduidade	03.06.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.07 Assegurar a resposta aos pedidos de deslocação em serviço dentro do prazo	03.07.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.08 Assegurar a resposta aos pedidos de equiparação a bolseiro dentro do prazo	03.08.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.09 Concluir, em tempo, todos os processos de cessação de contratos	03.09.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
03.10 Preparar, em tempo, os processos de contratação ou renovação de contrato de pessoal docente	03.10.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.11 Assegurar a resposta aos pedidos de acumulação de funções dentro do prazo	03.11.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
03.12 Garantir a qualificação dos acidentes de trabalho e a informação aos interessados	03.12.01 03.12.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz António Monteiro Lídia Pereira Teresa Soares Olga Rebelo Ana Parente
04.01 Assegurar a gestão da frota dentro dos prazos previstos e de acordo com a instrução em vigor	04.01.01 04.01.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
04.02 Elaborar e administrar os procedimentos concursais de aquisição de bens e de serviços até à entrega/prestação	04.02.01 04.02.02 04.02.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Pedro Sousa António Monteiro Lídia Pereira Irene Neves Olga Rebelo Nuno Borges
04.03 Assegurar a gestão dos bens em stock	04.03.01 04.03.02 04.03.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros António Monteiro Lídia Pereira Irene Neves Olga Rebelo Nuno Borges
04.04 Assegurar a gestão dos bens patrimoniais	04.04.01 04.04.02 04.04.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros António Monteiro Lídia Pereira Irene Neves Olga Rebelo Nuno Borges
04.05 Fiscalizar e acompanhar empreitadas garantindo o cumprimento de prazos e o caderno de encargos	04.05.01 04.05.02 04.05.03 04.05.04	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Pedro Sousa
04.06 Realizar a manutenção de infraestruturas	04.06.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Carlos Silva



## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
04.07 Cumprir o plano de calibração e gerir instalações de gás e elétricas e elevadores	04.07.01 04.07.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Pedro Sousa
0501.01 Garantir a emissão dos pareceres jurídicos solicitados	0501.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0501.02 Melhorar o apoio jurídico informal a serviços e órgãos	0501.02.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0501.03 Elaborar e rever regulamentos	0501.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0501.04 Disponibilizar informação jurídica com impacto nas atividades da instituição	0501.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0501.05 Garantir a resposta a reclamações dentro dos prazos fixados legalmente	0501.05.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0502.01 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas	0502.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.02 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura dos maiores de 23 anos	0502.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.03 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura reingresso ou mudança de par instituição/curso	0502.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.04 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a concursos especiais	0502.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.05 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional	0502.05.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
0502.06 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado	0502.06.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.07 Assegurar a entrega dos documentos académicos solicitados	0502.07.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.08 Assegurar a entrega das cartas de curso solicitadas	0502.08.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0502.09 Assegurar a correta instrução dos pedidos de inscrição em regime de tempo parcial	0502.09.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.10 Matricular os estudantes erasmus recebidos	0502.10.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.11 Assegurar a correta instrução dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição	0502.11.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.12 Assegurar a resposta a pedidos de retorno após prescrição	0502.12.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.13 Assegurar a correta instrução dos processos dos pedidos de concessão de estatuto especial	0502.13.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.14 Assegurar a resposta a pedidos de creditação	0502.14.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.15 Assegurar a correta instrução dos processos de reembolso de valores	0502.15.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
0502.16 Assegurar o registo de nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio	0502.16.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.17 Garantir a disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma	0502.17.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0502.18 Assegurar a resposta a reclamações no âmbito dos processos de cobrança de propinas em dívida	0502.18.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
0502.19 Assegurar a correta instrução dos processos de candidatura concurso especial estudantes internacionais	0502.19.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
0503.01 Assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo	0503.01.01 0503.01.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
0503.02 Assegurar a resposta a recurso hierárquico, em tempo	0503.02.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
0503.03 Assegurar a atribuição de alojamento, em tempo	0503.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
0503.04 Registar os valores obtidos através da venda de senhas para fruição de serviços	0503.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
0503.05 Verificar a tipologia de pacientes das consultas de medicina	0503.05.01 0503.05.02 0503.05.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
0503.06 Verificar a tipologia de pacientes das consultas de psicologia	0503.06.01 0503.06.02 0503.06.03 0503.06.04	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
0504.01 Renovar e atualizar os fundos documentais	0504.01.01 0504.01.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Luís Carneiro Ascensão Abrantes Fátima Jorge Rosa Silva Damiana Guedes
0504.02 Realizar pesquisas bibliográficas	0504.02.01 0504.02.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Luís Carneiro Ascensão Abrantes Fátima Jorge Rosa Silva Damiana Guedes

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
0504.03 Promover o aumento do uso das coleções	0504.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Luís Carneiro Ascensão Abrantes Fátima Jorge Rosa Silva Damiana Guedes
0504.04 Incrementar os depósitos no repositório	0504.04.01 0504.04.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Luís Carneiro Ascensão Abrantes Fátima Jorge Rosa Silva Damiana Guedes
0505.01 Garantir a realização de projetos informáticos de acordo com as especificações e os prazos de execução	0505.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	João Branco António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
0505.02 Garantir a resolução de ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados	0505.02.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	João Branco António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
0505.03 Garantir a execução dos serviços de apoio aos utilizadores dentro do prazo estipulado para cada tipologia	0505.03.01 0505.03.02 0505.03.03 0505.03.04 0505.03.05	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	João Branco António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
0506.01 Garantir a entrega de trabalhos de reprografia dentro do prazo	0506.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Lídia Pereira Irene Neves Olga Rebelo
06.01 Monitorizar os princípios, regras e procedimentos para a gestão da cooperação internacional	06.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
06.02 Promover a formação de parcerias no âmbito do programa erasmus+	06.02.01 06.02.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
06.03 Promover a realização de projetos e atividades de cooperação	06.03.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
06.04 Promover a mobilidade da comunidade académica	06.04.01 06.04.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
06.05 Apoiar e promover a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros	06.05.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
06.06 Apoiar a mobilidade da comunidade académica ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	06.06.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
06.07 Apoiar a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	06.07.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
07.01 Garantir a elaboração e validação dos relatórios de unidade curricular	07.01.01 07.01.02	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021, 20/01/2022	Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte
07.02 Garantir a aplicação dos questionários à satisfação	07.02.01 07.02.02 07.02.03 07.02.04 07.02.05	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021, 20/01/2022	Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte
07.03 Garantir a elaboração, a emissão de parecer e a aprovação dos relatórios de curso	07.03.01 07.03.02 07.03.03	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021, 20/01/2022	Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte
08.01 Garantir a gestão de verbas para a realização de atividades de investigação	08.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
08.02 Apoiar candidaturas e gerir os projetos de investigação aprovados	08.02.01 08.02.02 08.02.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
08.03 Assegurar a gestão das atividades do centro de investigação	08.03.01 08.03.02 08.03.03 08.03.04 08.03.05	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
08.04 Assegurar a edição da revista científica millenium	08.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
09.01 Assegurar a correta instrução de processos com vista à assinatura de protocolos	09.01.01 09.01.02 09.01.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
09.02 Apoiar a gestão dos serviços prestados à comunidade	09.02.01 09.02.02 09.02.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Ana Medeiros
09.03 Promover a instituição e divulgar informações e iniciativas	09.03.01 09.03.02 09.03.03 09.03.04 09.03.05	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Paulo Medeiros

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (indicadores)</b>		<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
09.04 Assegurar a representação institucional em eventos de orientação vocacional	09.04.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Paulo Medeiros
09.05 Divulgar informação institucional	09.05.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Paulo Medeiros
09.06 Organizar eventos de carácter científico, cultural, artístico ou desportivo	09.06.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Paulo Medeiros António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
09.07 Divulgar a instituição junto à comunidade escolar	09.07.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Paulo Medeiros
09.08 Assegurar a correta instrução dos pedidos de cedência de espaços	09.08.01 09.08.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Paulo Medeiros António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
09.09 Assegurar o cumprimento dos prazos para a devolução de equipamentos	09.09.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
09.10 Assegurar a gestão das atividades de apoio ao acesso ao ensino superior	09.10.01 09.10.02 09.10.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Conceição Pereira
09.11 Assegurar o apoio às candidaturas ao ensino superior	09.11.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Conceição Pereira
09.12 Divulgar oportunidades de inserção na vida ativa	09.12.01 09.12.02 09.12.03 09.12.04 09.12.05 09.12.06 09.12.07	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cláudia Romano
09.13 Assegurar o cumprimento dos prazos para a entrega de serviços	09.13.01 09.13.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro Paulo Mendes
09.14 Assegurar o cumprimento dos prazos para recebimento do pagamento de bens	09.14.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro

## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

dados a fornecer (indicadores)		data limite	responsável
10.01 Assegurar a definição e a implementação de planos de ação para todas as ações de melhoria identificadas	10.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Luísa Cunha
	10.01.02	10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
11.01 Elaborar e garantir o cumprimento do programa de auditorias	11.01.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Luísa Cunha
	11.01.02	10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021,	
	11.01.03	10/01/2022	
	11.01.04		
	11.01.05		
	11.01.06		
dados a fornecer (inquéritos)		data limite	responsável
Expediente e arquivo	inq*sat.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Vítor Santos António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
		10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
Jurídico	inq*sat.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
Académicos	inq*sat.03	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Cidália Lourenço Sónia Lopes Teresa Soares José Lapa Nuno Borges
		10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
Cartas de curso	inq*sat.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Raquel Vaz
Ação social	inq*sat.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Administrador SAS
Documentação	inq*sat.01	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	Luís Carneiro Ascensão Abrantes Fátima Jorge Rosa Silva Damiana Guedes
		10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
Informática	inq*sat.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020,	João Branco António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
		10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	
Reprografia	inq*sat.02	10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Lídia Pereira Irene Neves Olga Rebelo

**PLANO DA QUALIDADE 2019/2021**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (inquéritos)</b>	<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
Relações externas	inq*sat.01 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Sandra Familiar
Eventos	inq*sat.01 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, inq*sat.04 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, inq*sat.05 10/01/2022 inq*sat.06 inq*sat.07	Paulo Medeiros António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
Equipamentos	inq*sat.01 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro João Paulo Balula Daniel Silva Paulo Mendes José Lousado
Acesso ao ensino superior	inq*sat.01 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Conceição Pereira
Inserção na vida ativa	inq*sat.01 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	Cláudia Romano
Enfermagem veterinária	inq*sat.02 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro
Análises laboratoriais	inq*sat.02 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro Paulo Mendes
Venda de bens	inq*sat.01 10/01/2019, 10/07/2019, 10/01/2020, 10/07/2020, 10/01/2021, 10/07/2021, 10/01/2022	António Monteiro

<b>dados a fornecer (melhorias)</b>	<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
PQ*01 Planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade	08/03/2019	Daniel Vasconcelos
PQ*02 Gestão da oferta formativa	09/12/2019 10/12/2019 12/12/2019 13/12/2019 11/12/2019	Paula Bettencourt Sandra Rebelo Ascensão Abrantes Ana Medeiros Raquel Vaz
PQ*03 Gestão de recursos humanos	14/10/2019 15/10/2019 16/10/2019 21/10/2019 22/10/2019 23/10/2019	Ascensão Abrantes Eunice Silva Raquel Vaz Ana Medeiros Sandra Rebelo Ana Carvalho



## PLANO DA QUALIDADE 2019/2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>dados a fornecer (melhorias)</b>	<b>data limite</b>	<b>responsável</b>
PQ*04 Gestão de infraestruturas e de recursos materiais	14/10/2019 15/10/2019 16/10/2019 21/10/2019 22/10/2019 23/10/2019	Ascensão Abrantes Eunice Silva Raquel Vaz Ana Medeiros Sandra Rebelo Ana Carvalho
PQ*05 Gestão dos serviços de apoio	08/03/2019 09/03/2019 03/06/2019 04/06/2019 05/06/2019 10/06/2019 11/06/2019 15/10/2019 16/10/2019 21/10/2019 22/10/2019 23/10/2019	Daniel Vasconcelos Daniel Vasconcelos José Lapa Fátima Jorge Nuno Borges Luís Carneiro Ângelo Fonseca Eunice Silva Raquel Vaz Ana Medeiros Sandra Rebelo Ana Carvalho
PQ*06 Gestão da cooperação internacional	09/03/2019	Daniel Vasconcelos
PQ*07 Gestão das atividades formativas	09/12/2019 10/12/2019 12/12/2019 13/12/2019 11/12/2019	Paula Bettencourt Sandra Rebelo Ascensão Abrantes Ana Medeiros Raquel Vaz
PQ*08 Apoio à investigação e disseminação	24/10/2019	Daniel Vasconcelos
PQ*09 Gestão das atividades desenvolvidas com e para o exterior	09/03/2019 24/10/2019 15/10/2019 16/10/2019 21/10/2019 22/10/2019 23/10/2019	Daniel Vasconcelos Daniel Vasconcelos Eunice Silva Raquel Vaz Ana Medeiros Sandra Rebelo Ana Carvalho
PQ*10 Ações de melhoria	08/03/2019	Daniel Vasconcelos
PQ*11 Auditorias internas	08/03/2019	Daniel Vasconcelos
RAA Relatório de autoavaliação	20/01/2019, 20/01/2020, 20/01/2021, 20/01/2022	Luísa Cunha Helena Vala Véronique Delplancq Emília Coutinho Sandra Antunes Isabel Duarte Ana Medeiros Raquel Vaz Administrador SAS Carlos Silva Sandra Familiar

9. **Monitorização do plano**

A monitorização do plano da qualidade será realizada semestralmente.

10. **Revisão do sistema**

No final do período de vigência do plano será apresentado o documento revisão do sistema, onde serão apresentados os resultados obtidos e a eficácia do sistema, identificadas instâncias de qualidade deficiente e apontadas possíveis ações de melhoria.