

---

## **REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE 2018**

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>Política da Qualidade</b>	2
2.	<b>Objetivos e indicadores da qualidade – resultados 2018</b>	3
3.	<b>Indicadores da qualidade – resultados 2015/2018 e contributo UO 2018</b>	17
4.	<b>Satisfação – resultados 2015/2018 e contributo UO 2018</b>	34
5.	<b>Melhorias – identificação e implementação 2015/2018</b>	39
6.	<b>Monitorização do programa de auditorias –2018</b>	75
7.	<b>Programas de auditorias – resultados 2015/2018</b>	84
8.	<b>Pessoas envolvidas no sistema</b>	85
9.	<b>Eficácia do sistema</b>	87
10.	<b>Proposta de melhorias</b>	91

## 1. Política da qualidade

*“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.”*

A Política da Qualidade do Instituto Politécnico de Viseu foi revista em 2018 passando a especificar de forma mais pormenorizada o âmbito de atuação do sistema interno de garantia da qualidade.

A política encontra-se adequada e coerente com a estratégia institucional.

Em 2018 o Instituto Politécnico de Viseu apresentou o pedido de certificação do sistema interno de garantia da qualidade, tendo a auditoria da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior decorrido no mês de novembro, não sendo ainda conhecido o resultado deste processo.

## 2. Objetivos e indicadores da qualidade – resultados 2018

Em 2018 foram cumpridas (☑) 63.30% (119/188) das metas traçadas para os indicadores, tendo resultado no cumprimento de 68.00% (68/100) dos objetivos do sistema interno de garantia da qualidade. Registou-se uma taxa de inatividade (☐) relativamente a 5.32% (10/188) dos indicadores, tendo resultado numa taxa de inatividade dos objetivos igual a 6.00% (6/100). Das metas traçadas para os indicadores não foram cumpridas (☒) 31.38% (59/188), sendo que este resultado está em grande parte relacionado com a falta de informação sobre os resultados alcançados relativamente a 26 dos indicadores.

Os resultados individuais, de objetivos e de indicadores, podem ser consultados na seguinte tabela:

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
01.01 acompanhar o processo de certificação do sistema interno de garantia da qualidade	01.01.01 documentos necessários para manifestação de interesse elaborados e aprovados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	☑	☑
	01.01.02 relatórios de autoavaliação elaborados, aprovados e divulgados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	☑	
	01.01.03 documentos divulgados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	☑	
01.02 planear, monitorizar e rever o sistema de garantia da qualidade	01.02.01 balanços elaborados dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	☑	☑
	01.02.02 relatórios de unidade orgânica elaborados dentro do prazo	100.00%	5 5	100.00%	☑	
	01.02.03 planos de melhoria elaborados e aprovados dentro do prazo	≥80.00%	38 40	95.00%	☑	
	01.02.04 mapas elaborados e aprovados dentro do prazo	100.00%	3 3	100.00%	☑	
	01.02.05 documentos difundidos dentro do prazo	100.00%	12 12	100.00%	☑	
01.03 atualizar a documentação do sistema de garantia da qualidade	01.03.01 versões da documentação elaboradas e disponibilizadas dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	☑	☑
01.04 elaborar documentos de gestão	01.04.01 documentos de gestão elaborados dentro do prazo	≥81.82%	10 11	90.91%	☑	☑
01.05 atualizar a folha ipv em números	01.05.01 mapas atualizados e disponibilizados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	☑	☑
	01.05.02 novas áreas temáticas	≥1	1	1	☑	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
02.01 efetuar a revisão periódica de cursos	02.01.01 relatórios de revisão de curso elaborados dentro do prazo	16.67% /ano	7 75	9.33%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
02.02 garantir o cumprimento de prazos para criação, suspensão ou extinção de cursos	02.02.01 cursos criados dentro do prazo	100.00%	1 3	33.33%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	02.02.02 cursos suspensos dentro do prazo	100.00%	0 0	s/a	<input type="checkbox"/>
	02.02.03 cursos extintos dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
02.03 garantir o cumprimento de prazos para alteração de cursos	02.03.01 cursos alterados dentro do prazo	100.00%	9 13	69.23%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
03.01 acolher novos trabalhadores	03.01.01 novos colaboradores acolhidos de acordo com a instrução	100.00%	0 0	s/a	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
03.02 cumprir o calendário do processo de avaliação do pessoal não docente	03.02.01 cumprimento do calendário para a avaliação do pessoal não docente	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
03.03 operacionalizar o plano de formação	03.03.01 ações de formação realizadas de acordo com o plano	≥50.00%	3 3	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
03.04 garantir a correta instrução dos processos e assegurar o cumprimento de prazos para pagamento de trabalho suplementar	03.04.01 processos de pagamento de trabalho suplementar instruídos corretamente	100.00%	38 38	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	03.04.02 processos de pagamento de trabalho suplementar concluídos em 20 dias	≥90.00%	38 38	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
03.05 assegurar o registo da assiduidade	03.05.01 registos de assiduidade efetuados até dia 10 do mês seguinte	100.00%	12 12	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
03.06 assegurar a resposta aos pedidos de deslocação em serviço dentro do prazo	03.06.01 pedidos de deslocação em serviço informados até 20 dias	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	03.06.02 pedidos de deslocação em serviço registados até 7 dias após decisão	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
03.07 assegurar a resposta aos pedidos de equiparação a bolseiro dentro do prazo	03.07.01 pedidos de equiparação a bolseiro informados dentro do prazo legal	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	03.07.02 pedidos de equiparação a bolseiro registados até 7 dias após decisão	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.08 concluir, em tempo, todos os processos de cessação de contratos	03.08.01 contratos cessados dentro do prazo legal	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.09 preparar, em tempo, os processos de contratação ou renovação de contrato de pessoal docente	03.09.01 contratos preparados para assinatura dentro do prazo legal	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.10 assegurar a resposta aos pedidos de acumulação de funções dentro do prazo	03.10.01 pedidos de acumulação de funções informados dentro do prazo legal	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	03.10.02 pedidos de acumulação de funções registados até 7 dias após decisão	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.11 garantir a correta instrução dos processos e assegurar informação aos interessados sobre a qualificação dos acidentes de trabalho	03.11.01 acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo legal	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	03.11.02 qualificações de acidentes de trabalho aos interessados comunicadas até 7 dias após decisão	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.01 assegurar a gestão do parque de veículos de acordo com a instrução em vigor	04.01.01 dados sobre a frota remetidos dentro do prazo	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.02 assegurar a gestão das atividades de aquisição de bens e de serviços de pequenos valores	04.02.01 processos aquisição finalizados dentro do prazo	≥90.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	04.02.02 tempo médio gasto entre o pedido de aquisição e a adjudicação	≤15 dias	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.02.03 tempo médio gasto entre o pedido de aquisição e a entrega ao requisitante	≤20 dias	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.02.04 pedidos de aquisição não autorizados	≤10.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.02.05 não conformidades detetadas em processos de aquisição	≤10.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.02.06 fornecedores qualificados dentro do prazo	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.02.07 fornecedores avaliados até 31/03 do ano civil seguinte	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
04.03 assegurar a gestão dos bens em armazém	04.03.01 ações de controlo de bens em stock realizadas dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.04 elaborar e conduzir procedimentos concursais de valor mais ou menos relevante	04.04.01 procedimentos concursais de valores relevantes concluídos dentro do prazo	≥84.50%	52 13	400.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	04.04.02 procedimentos concursais de valores menos relevantes concluídos dentro do prazo	≥88.89%	743 18	4127.78%	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.05 apoiar a realização de procedimentos concursais	04.05.01 memórias descritivas apresentadas dentro do prazo	≥66.67%	3 3	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.06 acompanhar a implementação do sistema de HACCP	04.06.01 reuniões realizadas de acordo com o calendário previsto	100.00%	5 5	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	04.06.02 relatórios sobre o sistema de HACCP aprovados dentro do prazo	100.00%	25 25	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.06.03 elementos presentes na formação sobre o sistema de HACCP	≥95.00%	20 20	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.07 assegurar a gestão dos bens patrimoniais	04.07.01 verificações físicas aos bens patrimoniais efetuadas dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.08 acompanhar empreitadas dentro da garantia da obra e efetuar a avaliação de empreiteiros	04.08.01 empreitadas acompanhadas	100.00%	13 9	144.44%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	04.08.02 defeitos de obra eliminados	100.00%	1 3	33.33%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	04.08.03 empreiteiros avaliados dentro do prazo	100.00%	10 9	111.11%	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.09 realizar a manutenção de infraestruturas	04.09.01 atividades de manutenção realizadas	≥90.00%	824 897	91.86%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.10 cumprir o plano de calibração/verificação	04.10.01 calibrações/verificações realizadas	100.00%	4 4	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0501.01 garantir a emissão dos pareceres jurídicos solicitados dentro dos prazos fixados legalmente	0501.01.01 pareceres executados dentro dos prazos fixados	≥95.00%	412 417	98.80%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
0501.02 melhorar o apoio jurídico informal a serviços e órgãos	0501.02.01 reuniões realizadas com elementos das escolas	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>
	0501.02.02 reuniões realizadas com elementos dos serviços	≥79.17%	≥24 24	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0501.02.03 orientações e informações elaboradas dentro do prazo	100.00%	4 6	66.67%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0501.02.04 presença de um jurista em todas as situações em que tal foi solicitado	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>
0501.03 elaborar e rever regulamentos	0501.03.01 regulamentos elaborados ou revistos dentro do prazo	100.00%	1 5	20.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0501.04 disponibilizar informação jurídica com impacto nas atividades da instituição	0501.04.01 jurisprudência e doutrina de interesse para a atividade do departamento jurídico introduzida na base de dados	≥0	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>
	0501.04.02 legislação, divulgada através do canal de notícias, dentro do prazo	≥90.00%	s/d	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0501.05 garantir a resposta a reclamações dentro dos prazos fixados legalmente	0501.05.01 resposta a reclamações dentro dos prazos fixados legalmente	100.00%	13 13	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0502.01 assegurar a conformidade dos processos de candidatura a unidades curriculares isoladas	0502.01.01 candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas até dia útil anterior ao 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	≥80.00%	383 384	99.74%	<input checked="" type="checkbox"/>
0502.02 assegurar a conformidade dos processos de candidatura dos maiores de 23 anos	0502.02.01 candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	156 156	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0502.03 assegurar a conformidade dos processos de candidatura reingresso ou mudança de par instituição/curso	0502.03.01 candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/curso concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	184 184	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0502.04 assegurar a conformidade dos processos de candidatura a concursos especiais	0502.04.01 candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	276 276	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0502.05 assegurar a conformidade dos processos de candidatura a curso técnico superior profissional	0502.05.01 candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	420 420	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
0502.06 assegurar a conformidade dos processos de candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado	0502.06.01 candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	536 536	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.07 assegurar a emissão dos documentos académicos solicitados	0502.07.01 documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido	≥90.00%	4404 4414	99.77%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.08 assegurar a emissão das cartas de curso solicitadas	0502.08.01 cartas de curso entregues até 90 dias úteis após pedido	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.09 assegurar a conformidade dos processos de inscrição em regime de tempo parcial	0502.09.01 inscrições em regime de tempo parcial executadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	62 62	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.10 assegurar a matrícula dos estudantes erasmus recebidos	0502.10.01 matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas até 10 dias úteis após chegada dos estudantes	100.00%	113 113	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.11 assegurar a conformidade dos processos de anulação de matrícula e/ou de inscrição	0502.11.01 anulações de matrícula ou de inscrições em unidades curriculares executadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	196 196	97.03%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.12 assegurar a resposta a pedidos de retorno após prescrição	0502.12.01 respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	33 33	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.13 assegurar a conformidade dos processos de concessão de estatuto especial	0502.13.01 respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	760 760	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.14 assegurar a resposta a pedidos de creditação	0502.14.01 respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	≥85.00%	244 267	91.39%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.15 assegurar a conformidade dos processos de reembolso de valores	0502.15.01 reembolsos de valores concluídos até 30 dias úteis após pedido	≥80.00%	65 65	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.16 assegurar o registo de nota final de defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio	0502.16.01 registos de notas finais de defesa efetuados até 10 dias úteis após conclusão	100.00%	154 157	98.09%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.17 assegurar a disponibilização de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma	0502.17.01 informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas até 35 dias úteis após pedido	100.00%	1 1	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
0502.18 assegurar a conformidade dos processos de cobrança de propinas em dívida e a resposta a reclamações	0502.18.01 respostas a reclamações efetuadas dentro do prazo fixado legalmente	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0502.19 assegurar a conformidade dos processos de candidatura concurso especial dos estudantes internacionais	0502.19.01 candidaturas dos estudantes internacionais concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	164 164	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0503.01 assegurar a atribuição de bolsas de estudo, em tempo	0503.01.01 requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%	1778 2272	78.26%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	0503.01.02 verificações aleatórias realizadas	≥10.00%	238 2272	10.48%	<input checked="" type="checkbox"/>
0503.02 efetuar a avaliação de riscos e realizar auditorias financeiras ao processo de atribuição de bolsas de estudo	0503.02.01 documentos contendo a avaliação de riscos apresentados dentro do prazo definido	100.00%	7 10	70.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	0503.02.02 auditorias financeiras realizadas dentro do prazo definido	100.00%	1 2	50.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.02.03 planos de melhoria definidos	100.00%	0 2	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.02.04 planos de melhoria implementados	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0503.03 assegurar a resposta a recurso hierárquico no âmbito do processo de atribuição de bolsas de estudo, em tempo	0503.03.01 recursos à atribuição de apoio social informados dentro do prazo	100.00%	0 0	s/a	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	0503.03.02 despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	100.00%	0 0	s/a	<input type="checkbox"/>
0503.04 assegurar a atribuição de alojamento, em tempo	0503.04.01 fases de colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0503.05 calcular os valores obtidos através da venda de senhas para fruição de serviços	0503.05.01 valor médio mensal obtido através da venda de senhas - roupa, cartões e campos desportivos	≥100.00€	20497.10 12	1708.09€	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
0503.06 verificar a tipologia de pacientes das consultas de medicina	0503.06.01 consultas de medicina realizadas para estudantes	≥50.00%	291 998	29.16%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.06.02 consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤25.00%	214 998	21.44%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0503.06.03 consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤25.00%	493 998	49.40%	<input checked="" type="checkbox"/>
0506.03 verificar a tipologia de pacientes das consultas de psicologia	0506.03.01 consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥50.00%	120 127	94.49%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0506.03.02 consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤20.00%	0 127	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0506.03.03 consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤20.00%	3 127	2.36%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0506.03.04 consultas de psicologia realizadas para outro público	≤10.00%	4 127	3.15%	<input checked="" type="checkbox"/>
0504.01 renovar e atualizar os fundos documentais	0504.01.01 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤4 dias	1292 614	2.10d	<input checked="" type="checkbox"/>
	0504.01.02 evolução da base documental	≥102.00%	66062 64580	102.29%	<input checked="" type="checkbox"/>
0504.02 realizar pesquisas bibliográficas	0504.02.01 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤3 dias	99 75	1.32d	<input checked="" type="checkbox"/>
	0504.02.02 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	100.00%	75 75	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0504.03 promover o aumento do uso das coleções	0504.03.01 evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + presencial	≥100.50%	20034 1594 20696 1715	104.15%	<input checked="" type="checkbox"/>
0504.04 incrementar o depósito de documentos no repositório	0504.04.01 validações efetuadas no repositório até 10 dias após solicitação	≥90.00%	392 433	90.53%	<input checked="" type="checkbox"/>
	0504.04.02 evolução dos documentos depositados no repositório	≥110.00%	1143 751	152.20%	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
0505.01 realizar projetos informáticos de acordo com especificações e prazos de execução contratados	0505.01.01 projetos informáticos realizados de acordo com as especificações e os prazos de execução	≥90.00%	1 1	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
0505.02 resolver ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados	0505.02.01 ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados resolvidas dentro do prazo	≥90.00%	0 0	s/a	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
0505.03 executar os serviços de apoio aos utilizadores dentro do prazo estipulado para cada tipologia	0505.03.01 solicitações, plataforma helpdesk, resolvidas no prazo estipulado para cada tipologia	≥95.00%	315 320	98.44%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	0505.03.02 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica	≤6 horas	13.17 3	4.39h	<input checked="" type="checkbox"/>
	0505.03.03 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada	≤48 horas	323.56 15	21.57h	<input checked="" type="checkbox"/>
	0505.03.04 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média	≤72 horas	3041.79 69	44.08h	<input checked="" type="checkbox"/>
	0505.03.05 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa	≤168 horas	25836.60 233	110.89h	<input checked="" type="checkbox"/>
0506.01 assegurar o cumprimento das atividades de expediente e arquivo	0506.01.01 documentos expedidos dentro do prazo	≥98.00%	s/d	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	0506.01.02 documentos arquivados dentro do prazo	≥98.00%	s/d	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
0506.02 garantir a entrega de trabalhos de reprografia dentro do prazo	0506.02.01 trabalhos de reprografia entregues dentro do prazo	100.00%	s/d	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
06.01 monitorizar os princípios, regras e procedimentos para a gestão da cooperação internacional	06.01.01 relatórios elaborados dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
06.02 promover a formação de parcerias no âmbito do programa erasmus+	06.02.01 propostas de acordos interinstitucionais divulgadas dentro do prazo	100.00%	21 21	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	06.02.02 parcerias concretizadas	100.00%	16 21	76.19%	<input checked="" type="checkbox"/>
06.03 promover a realização de projetos e atividades de cooperação	06.03.01 projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+ concretizados dentro do prazo	100.00%	5 5	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
06.04 promover a mobilidade da comunidade académica	06.04.01 execução dos fluxos previstos	≥70.00% ≤120.00%	75 62	120.97%	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	06.04.02 aplicação da verba aprovada	≥70.00% ≤100.00%	75917.00 90127.59	84.23%	<input checked="" type="checkbox"/>

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
06.05 apoiar e promover a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros	06.05.01 evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥80.00%	107 93	115.05%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
06.06 apoiar a mobilidade da comunidade académica ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	06.06.01 evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade no âmbito de protocolos	≥75.00%	8 4	200.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
06.07 apoiar a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes estrangeiros ao abrigo de protocolos de cooperação internacional	06.07.01 evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no âmbito de protocolos	≥50.00%	0 2	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.01 garantir a elaboração e a validação dos relatórios de unidade curricular, assegurar a implementação de ações de melhoria e calcular a sua eficácia	07.01.01 relatórios de unidade curricular elaborados dentro do prazo	100.00%	1415 1707	82.89%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	07.01.02 relatórios de unidade curricular validados dentro do prazo	100.00%	1415 1707	82.89%	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.02 assegurar a implementação de ações de melhoria definidas para as unidades curriculares e calcular a sua eficácia	07.02.01 respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares	≥20.00%	16660 45967	36.24%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	07.02.02 respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto	≥20.00%	1424 2733	52.10%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	07.02.03 respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola	≥20.00%	988 5210	62.30%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	07.02.04 respostas ao questionário à satisfação das entidades empregadoras	≥10.00%	53 634	8.36%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	07.02.05 respostas ao questionário à satisfação dos diplomados	≥10.00%	239 983	24.31%	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.03 garantir a elaboração, a validação e a aprovação dos relatórios de curso, assegurar a implementação de ações de melhoria e calcular a sua eficácia	07.03.01 relatórios de curso elaborados dentro do prazo	100.00%	72 75	96.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	07.03.02 parecer sobre os relatórios de curso emitido dentro do prazo	100.00%	72 75	96.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	07.03.03 relatórios de curso aprovados dentro do prazo	100.00%	72 75	96.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
08.01 garantir a gestão das verbas para a realização de atividades de investigação	08.01.01 relatórios financeiros elaborados	100.00%	0 1	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
08.02 apoiar candidaturas e gerir os projetos de investigação aprovados	08.02.01 relatórios financeiros dos projetos atualizados dentro do prazo	100.00%	56 56	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	08.02.02 painéis de candidatura elaborados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	08.02.03 relatórios de execução de projetos elaborados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
08.03 assegurar a gestão das atividades do centro de investigação	08.03.01 tempo médio gasto para operacionalização dos pedidos de apoio	≤30 dias	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	08.03.02 atualização das equipas envolvidas em projetos	100.00%	101 101	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	08.03.03 execução dos projetos apoiados pela CGD	≥80.00%	60884.00 103020.00	59.10%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	08.03.04 relatórios de apoios concedidos apresentados dentro do prazo	100.00%	1 2	50.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
08.04 assegurar a edição da revista científica millenium	08.04.01 cumprimento da linha editorial – millenium	100.00%	3 3	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.01 assegurar a correta instrução de processos com vista à assinatura de protocolos	09.01.01 protocolos verificados dentro do prazo	100.00%	31 31	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.01.02 protocolos inseridos na base de dados	100.00%	15 15	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.01.03 protocolos inseridos na bolsa	100.00%	19 31	61.29%	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.02 apoiar a gestão dos serviços prestados à comunidade	09.02.01 fichas de controlo criadas	100.00%	15 15	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.02.02 demonstrações de resultados elaboradas	100.00%	15 15	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.02.03 demonstrações de resultados semestrais elaboradas	100.00%	1 2	50.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
09.03 promover a instituição e divulgar informações e iniciativas	09.03.01 campanhas publicitárias realizadas dentro do prazo	≥90.00%	33 33	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.03.02 informações disponibilizadas através do canal de notícias até 24 horas após solicitação	≥90.00%	346 346	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.03.03 boletins superior em notícias editados até 7 dias após difusão externa	≥90.00%	72 83	86.75%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.03.04 notícias difundidas na politécnico tv até 48 horas após filmagem	≥90.00%	58 66	87.88%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.03.05 comunicados de imprensa emitidos até 24 horas após pedido	≥90.00%	109 109	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.04 assegurar a representação institucional em eventos de orientação vocacional	09.04.01 participações em eventos de orientação vocacional	100.00%	52 52	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.05 divulgar informação institucional	09.05.01 cumprimento da linha editorial – polistécnica online	100.00%	8 10	80.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.06 organizar eventos de carácter científico, cultural, artístico ou desportivo	09.06.01 eventos realizados de acordo com o calendário	≥80.00%	3 3	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.07 divulgar a instituição junto à comunidade escolar	09.07.01 eventos de divulgação da instituição realizados de acordo com o calendário	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.08 apoiar atividades realizadas no estúdio de televisão	09.08.01 atividades realizadas no estúdio de televisão com apoio dos serviços	100.00%	1 1	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.08.02 estágios ou ações de cariz pedagógico/formativo realizados com apoio dos serviços	100.00%	0 0	s/a	<input type="checkbox"/>	
09.09 assegurar a correta instrução dos pedidos de cedência de espaços	09.09.01 eventos autorizados	≥90.00%	55 62	88.71%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.09.02 eventos realizados	100.00%	55 55	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.10 assegurar o cumprimento dos prazos para a devolução de equipamentos	09.10.01 equipamentos devolvidos dentro do prazo	≥90.00%	*	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO	
09.11 assegurar a gestão das atividades de apoio ao acesso ao ensino superior	09.11.01 atividades para atualizar e divulgar a brochura do ipv realizadas de acordo com o calendário	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.11.02 informação disponibilizada na página internet do gaes dentro do prazo estabelecido	100.00%	17 17	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.11.03 tempo médio de resposta a perguntas, via correio eletrónico, sobre o acesso ao ensino superior	≤1 hora	176 49	3.59h	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.12 assegurar o apoio às candidaturas ao ensino superior	09.12.01 atividades de apoio às candidaturas realizadas de acordo com o calendário previsto	100.00%	6 6	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.13 divulgar oportunidades de inserção na vida ativa e cooperar na organização de atividades ou eventos sob a temática da empregabilidade	09.13.01 validações dos registos de estudantes e de diplomados na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo	100.00%	79 79	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	09.13.02 ofertas de emprego divulgadas, através da bolsa, dentro do prazo	100.00%	90 90	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.13.03 validações de registos de empresas na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo	100.00%	22 22	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.13.04 validações de registos na bolsa de docentes efetuadas dentro do prazo	100.00%	60 60	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.13.05 respostas a pedidos de informações para recrutamento comunicadas dentro do prazo	100.00%	26 26	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.13.06 candidatos ativos na bolsa de emprego	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.13.07 candidatos ativos na bolsa de docentes	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
	09.13.08 eventos realizados sob a temática da empregabilidade	100.00%	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.14 assegurar o cumprimento dos prazos para a entrega de serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais	09.14.01 serviços de enfermagem veterinária entregues dentro do prazo	≥80.00%	*	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	09.14.02 serviços de análises laboratoriais entregues dentro do prazo	≥80.00%	*	*	<input type="checkbox"/>	
09.15 assegurar o cumprimento dos prazos para recebimento do pagamento de bens	09.15.01 pagamentos de bens efetuados dentro do prazo	≥80.00%	*	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

OBJETIVO	INDICADOR	META	DADOS	RESULTADO	CUMPRIMENTO
10.01 assegurar o planeamento e a implementação de todas as melhorias identificadas	10.01.01 planos de ação definidos dentro do prazo	100.00%	0	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	10.01.02 planos de ação encerrados com eficácia dentro do prazo	100.00%	49 0 49	0.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
11.01 elaborar e garantir o cumprimento do programa de auditorias	11.01.01 programas de auditorias aprovados dentro do prazo	100.00%	1 1	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	11.01.02 planos de auditoria enviados dentro do prazo	≥90.00%	63 60	105.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	11.01.03 relatórios de auditoria enviados dentro do prazo	≥90.00%	63 60	105.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	11.01.04 auditorias realizadas de acordo com o calendário previsto	≥90.00%	63 60	105.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	11.01.05 certificados de auditoria enviados dentro do prazo	100.00%	46 46	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	11.01.06 documentos de monitorização aprovados dentro do prazo	100.00%	2 2	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>
	11.01.07 documentos divulgados dentro do prazo	100.00%	3 3	100.00%	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Indicadores da qualidade – resultados 2015/2018 e contributo UO 2018

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores da qualidade e o contributo de cada Unidade Orgânica para o resultado obtido em 2018. Da leitura da tabela destaca-se a ausência de vários dados no âmbito dos processos de gestão de recursos humanos, de gestão de infraestruturas e de recursos materiais, de gestão dos serviços académicos (contributo dos Serviços Centrais), de gestão dos serviços de informática (contributo das Unidades Orgânicas) e de algumas atividades desenvolvidas com e para o exterior. Esta ausência de dados resultou no não cumprimento de 13.83% (26/188) das metas traçadas para os indicadores da qualidade.

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
01.01.01 documentos necessários para manifestação de interesse elaborados e aprovados dentro do prazo	100.00%				100.00%	✓ 1 1	1 1					
01.01.02 relatórios de autoavaliação elaborados, aprovados e divulgados dentro do prazo	100.00%				100.00%	✓ 1 1	1 1					
01.01.03 documentos divulgados dentro do prazo	100.00%				100.00%	✓ 1 1	1 1					
01.02.01 balanços elaborados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	✓ 2 2	2 2					
01.02.02 relatórios de unidade orgânica elaborados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	✓ 5 5		1 1	1 1	1 1	1 1	1 1
01.02.03 planos de melhoria elaborados e aprovados dentro do prazo	≥80.00%				95.00%	✓ 38 40						
01.02.04 mapas elaborados e aprovados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	✓ 3 3	3 3					
01.02.05 documentos difundidos dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	✓ 12 12	12 12					
01.03.01 versões da documentação elaboradas e disponibilizadas dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	✓ 2 2	2 2					

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
01.04.01 documentos de gestão elaborados dentro do prazo	≥81.82%		92.86%	↘ 91.67%	↘ 90.91%	☑ 10 11	10 11	*	*	*	*	*
01.05.01 mapas atualizados e disponibilizados dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 1 1	1 1					
01.05.02 novas áreas temáticas	≥1		1	→ 1	→ 1	☑ 1	1					
02.01.01 relatórios de revisão de curso elaborados dentro do prazo	16.67% /ano			7.41%	↘ 9.33%	☒ 7 75		0 9	2 15	0 5	0 32	5 14
02.02.01 cursos criados dentro do prazo	100.00%	89.66%	↘ 69.23%	↗ 87.50%	↘ 33.33%	☒ 1 3		0 0	0 1	0 1	1 1	0 0
02.02.02 cursos suspensos dentro do prazo	100.00%	100.00%	↘ 0.00%	↗ 75.00%	s/a	☐ 0 0		0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
02.02.03 cursos extintos dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	↘ 0.00%	↗ 100.00%	☑ 2 2		0 0	1 1	1 1	0 0	0 0
02.03.01 cursos alterados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	↘ 69.23%	☒ 9 13		2 2	1 1	5 5	1 1	0 4
03.01.01 novos colaboradores acolhidos de acordo com a instrução	100.00%		0.00%	→ 0.00%	s/a	☐ s/a s/a	s/a s/a	*	*	*	*	*
03.02.01 cumprimento do calendário para a avaliação do pessoal não docente	100.00%	37.50%	↘ 0.00%	↗ 25.00%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.03.01 ações de formação realizadas de acordo com o plano	≥50.00%	83.33%	↗ 166.67%	↘ 100.00%	→ 100.00%	☑ 3 3	3 3	*	*	*	*	*
03.04.01 processos de pagamento de trabalho suplementar instruídos corretamente	100.00%				100.00%	☑ 38 38	38 38	*	*	*	*	*

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
03.04.02 processos de pagamento de trabalho suplementar concluídos em 20 dias	≥90.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 38 38	38 38	*	*	*	*	*
03.05.01 registos de assiduidade efetuados até dia 10 do mês seguinte	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 12 12	12 12	*	*	*	*	*
03.06.01 pedidos de deslocação em serviço informados até 20 dias	100.00%		s/d	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.06.02 pedidos de deslocação em serviço registados até 7 dias após decisão	100.00%		s/d	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.07.01 pedidos de equiparação a bolseiro informados dentro do prazo legal	100.00%		s/d	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.07.02 pedidos de equiparação a bolseiro registados até 7 dias após decisão	100.00%		s/d	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.08.01 contratos cessados dentro do prazo legal	100.00%		s/d	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.09.01 contratos preparados para assinatura dentro do prazo legal	100.00%		100.00%	→ 100.00%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.10.01 pedidos de acumulação de funções informados dentro do prazo legal	100.00%			100.00%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.10.02 pedidos de acumulação de funções registados até 7 dias após decisão	100.00%			100.00%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
03.11.01 acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo legal	100.00%			0.00%	↗ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2					

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
03.11.02 qualificações de acidentes de trabalho aos interessados comunicadas até 7 dias após decisão	100.00%			0.00%	↗ 100.00%	☑ 2 2	2 2					
04.01.01 dados sobre a frota remetidos dentro do prazo	100.00%		75.00%	↗ 100.00%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.01 processos aquisição finalizados dentro do prazo	≥90.00%	99.63%	↗ 100.00%	↘ 98.15%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.02 tempo médio gasto entre o pedido de aquisição e a adjudicação	≤15 dias	6.71d	↘ 9.77d	↗ 6.04d	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.03 tempo médio gasto entre o pedido de aquisição e a entrega ao requisitante	≤20 dias	13.46d	↘ 18.18d	↗ 14.44d	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.04 pedidos de aquisição não autorizados	≤10.00%	1.09%	↗ 0.00%	→ 0.00%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.05 não conformidades detetadas em processos de aquisição	≤10.00%	0.00%	→ 0.00%	→ 0.00%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.06 fornecedores qualificados dentro do prazo	100.00%	123.08%	→ 100.00%	→ 100.00%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.02.07 fornecedores avaliados até 31/03 do ano civil seguinte	100.00%	0.00%	↗ 100.00%	↘ 0.00%	s/d	☒ s/d	s/d	*	*	*	*	*
04.03.01 ações de controlo de bens em stock realizadas dentro do prazo	100.00%		66.66%	↘ 50.00%	↗ 100.00%	☑ 2 2	2 2	*	*	*	*	*
04.04.01 procedimentos concursais de valores relevantes concluídos dentro do prazo	≥84.50%		100.00%	↘ 87.50%	↗ 400.00%	☑ 52 13	52 13	*	*	*	*	*

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
04.04.02 procedimentos concursais de valores menos relevantes concluídos dentro do prazo	≥88.89%			80.00%	↗ 4127.78%	☑ 743/18	743/18	*	*	*	*	*
04.05.01 memórias descritivas apresentadas dentro do prazo	≥66.67%		100.00%	↗ 300.00%	↘ 100.00%	☑ 3/3	3/3					
04.06.01 reuniões realizadas de acordo com o calendário previsto	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 5/5	5/5					
04.06.02 relatórios sobre o sistema de haccp aprovados dentro do prazo	100.00%		100.00%	↗ 283.33%	↘ 100.00%	☑ 25/25	25/25					
04.06.03 elementos presentes na formação sobre o sistema de haccp	≥95.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 20/20	20/20					
04.07.01 verificações físicas aos bens patrimoniais efetuadas dentro do prazo	100.00%	100.00%	↘ 66.67%	→ 66.67%	↗ 100.00%	☑ 2/2	2/2	*	*	*	*	*
04.08.01 empreitadas acompanhadas	100.00%	100.00%	↘ 50.00%	↗ 100.00%	↗ 144.44%	☑ 13/9	13/9					
04.08.02 defeitos de obra eliminados	100.00%				33.33%	☒ 1/3	1/3					
04.08.03 empreiteiros avaliados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	↗ 111.11%	☑ 10/9	10/9					
04.09.01 atividades de manutenção realizadas	≥90.00%	0.00%	↗ 60.23%	↘ 0.00%	↗ 91.86%	☑ 824/897	* 169	* 72	* 17	* 48	* 494	* 5
04.10.01 calibrações/verificações realizadas	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 4/4						
0501.01.01 pareceres executados dentro dos prazos fixados	≥95.00%	98.84%	↘ 98.52%	↘ 97.39%	↗ 98.80%	☑ 412/417	412/417					
0501.02.01 reuniões realizadas com elementos das escolas	100.00%			s/d	s/d	☒ s/d	s/d					

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0501.02.02 reuniões realizadas com elementos dos serviços	≥79.17%		125.00%	↘ 0.00%	↗ 100.00%	☑ ≥24 24	≥24 24					
0501.02.03 orientações e informações elaboradas dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	↘ 66.67%	☒ 4 6	4 6					
0501.02.04 presença de um jurista em todas as situações em que tal foi solicitado	100.00%		100.00%	→ 100.00%	s/d	☒ s/d	s/d					
0501.03.01 regulamentos elaborados ou revistos dentro do prazo	100.00%		100.00%	↘ 0.00%	↗ 20.00%	☒ 1 5	1 5					
0501.04.01 jurisprudência e doutrina de interesse para a atividade do departamento jurídico introduzida na base de dados	≥0				s/d	☒ s/d	s/d					
0501.04.02 legislação, divulgada através do canal de notícias, dentro do prazo	≥90.00%		93.18%	↘ 87.50%	↗ 100.00%	☑ s/d	s/d					
0501.05.01 resposta a reclamações dentro dos prazos fixados legalmente	100.00%			0.00%	↗ 100.00%	☑ 13 13	13 13					
0502.01.01 candidaturas a unidades curriculares isoladas concluídas até dia útil anterior ao 1º dia de aulas ou até 15 dias úteis após receção de candidatura fora prazo	≥80.00%	91.31%	↗ 99.74%	↘ 98.30%	↗ 99.74%	☑ 383 384		37 37	44 44	1 1	286 286	15 16
0502.02.01 candidaturas dos maiores de 23 concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	98.87%	↗ 100.00%	↘ 98.08%	↗ 100.00%	☑ 156 156		13 13	29 29	31 31	62 62	21 21

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0502.03.01 candidaturas a reingresso ou a mudança de par instituição/cursos concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 184 184		33 33	24 24	9 9	91 91	27 27
0502.04.01 candidaturas a concursos especiais concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 276 276		44 44	31 31	24 24	139 139	38 38
0502.05.01 candidaturas a curso técnico superior profissional concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 420 420		54 54	46 46	0 0	281 281	39 39
0502.06.01 candidaturas a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 536 536		9 9	4 4	337 337	164 164	22 22
0502.07.01 documentos académicos emitidos até 10 dias úteis após pedido	≥90.00%	99.64%	↗ 99.94%	↗ 100.00%	↘ 99.77%	<input checked="" type="checkbox"/> 4404 4414		171 171	1294 1294	750 754	1870 1876	319 319
0502.08.01 cartas de curso entregues até 90 dias úteis após pedido	100.00%	55.00%	↘ 45.95%	↘ 18.37%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d					
0502.09.01 inscrições em regime de tempo parcial executadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 62 62		30 30	1 1	0 0	30 30	1 1
0502.10.01 matrículas de estudantes erasmus recebidos executadas até 10 dias úteis após chegada dos estudantes	100.00%		0.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 113 113		7 7	35 35	8 8	63 63	0 0
0502.11.01 anulações de matrícula ou de inscrições em unidades curriculares executadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	99.38%	↘ 92.18%	↗ 100.00%	↘ 97.03%	<input checked="" type="checkbox"/> 196 202		17 17	52 52	4 9	111 111	12 13

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0502.12.01 respostas a pedidos de retorno após prescrição comunicadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 33 33		1 1	5 5	0 0	24 24	3 3
0502.13.01 respostas a pedidos de concessão de estatuto especial comunicadas até 10 dias úteis após pedido	≥85.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 760 760		99 99	33 33	247 247	379 379	2 2
0502.14.01 respostas a pedidos de creditação comunicadas até 35 dias úteis após pedido	≥85.00%	96.41%	↘ 84.34%	↗ 93.50%	↘ 91.39%	<input checked="" type="checkbox"/> 244 267		54 54	40 40	59 71	72 75	19 27
0502.15.01 reembolsos de valores concluídos até 30 dias úteis após pedido	≥80.00%	98.18%	↗ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 65 65		9 9	29 29	8 8	19 19	0 0
0502.16.01 registos de notas finais de defesa efetuados até 10 dias úteis após conclusão	100.00%		0.00%	↗ 100.00%	↘ 98.09%	<input checked="" type="checkbox"/> 154 157		96 96	0 0	51 54	0 0	7 7
0502.17.01 informações complementares para o suplemento ao diploma disponibilizadas até 35 dias úteis após pedido	100.00%		0.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 1		1 1	0 0	0 0	0 0	0 0
0502.18.01 respostas a reclamações efetuadas dentro do prazo fixado legalmente	100.00%		100.00%	→ 100.00%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d					
0502.19.01 candidaturas dos estudantes internacionais concluídas de acordo com prazos do edital	100.00%	0.00%	→ 0.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 164 164		2 2	39 39	12 12	111 111	0 0
0503.01.01 requerimentos a bolsa de estudo submetidos a despacho dentro dos prazos definidos legalmente	100.00%				78.26%	<input checked="" type="checkbox"/> 1778 2272	1778 2272					

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0503.01.02 verificações aleatórias realizadas	≥10.00%		25.00%	↘ 3.00%	↗ 10.48%	<input checked="" type="checkbox"/> 238 2272	238 2272					
0503.02.01 documentos contendo a avaliação de riscos apresentados dentro do prazo definido	100.00%				70.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 7 10	7 10					
0503.02.02 auditorias financeiras realizadas dentro do prazo definido	100.00%				50.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 2	1 2					
0503.02.03 planos de melhoria definidos	100.00%				0.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 0 2	0 2					
0503.02.04 planos de melhoria implementados	100.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2					
0503.03.01 recursos à atribuição de apoio social informados dentro do prazo	100.00%		0.00%	↗ 100.00%	s/a	<input type="checkbox"/> 0 0	0 0					
0503.03.02 despachos dos recursos à atribuição de apoio social informados aos interessados dentro dos prazos legalmente fixados	100.00%			100.00%	s/a	<input type="checkbox"/> 0 0	0 0					
0503.04.01 fases de colocação de estudantes nas residências concluídas dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2					
0503.05.01 valor médio mensal obtido através da venda de senhas - roupa, cartões e campos desportivos	≥100.00€		1636.36€	↘ 1318.80€	↗ 1708.09€	<input checked="" type="checkbox"/> 20497 12	20497 12					
0503.06.01 consultas de medicina realizadas para estudantes	≥50.00%				29.16%	<input checked="" type="checkbox"/> 291 998	291 998					
0503.06.02 consultas de medicina realizadas para pessoal docente	≤25.00%				21.44%	<input checked="" type="checkbox"/> 214 998	214 998					

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0503.06.03 consultas de medicina realizadas para pessoal não docente	≤25.00%				49.40%	☒ 493 998	493 998					
0506.03.01 consultas de psicologia realizadas para estudantes	≥50.00%				94.49%	☒ 120 127	120 127					
0506.03.02 consultas de psicologia realizadas para pessoal docente	≤20.00%				0.00%	☒ 0 127	0 127					
0506.03.03 consultas de psicologia realizadas para pessoal não docente	≤20.00%				2.36%	☒ 3 127	3 127					
0506.03.04 consultas de psicologia realizadas para outro público	≤10.00%				3.15%	☒ 4 127	4 127					
0504.01.01 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤4 dias	0.98d	↗ 0.74d	↘ 3.05d	↗ 2.10d	☒ 1292 614		24 11	2 189	364 82	900 256	2 76
0504.01.02 evolução da base documental	≥102.00%		100.58%	↘ 82.30%	↗ 102.29%	☒ 66062 64580		3728 3697	28684 28487	6666 5794	23072 22816	3912 3786
0504.02.01 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤3 dias	1.10d	↘ 1.23d	↘ 1.52d	↗ 1.32d	☒ 99 75		2 1	0 0	95 73	2 1	0 0
0504.02.02 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☒ 75 75		1 1	0 0	73 73	1 1	0 0
0504.03.01 evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + presencial	≥100.50%		295.67%	↘ 102.42%	↗ 104.15%	☒ 20034 1594 20696 1715		8592 230 8532 238	3983 453 3667 527	3516 266 4600 271	3050 482 3040 515	893 163 857 164
0504.04.01 validações efetuadas no repositório até 10 dias após solicitação	≥90.00%		100.00%	↘ 92.46%	↘ 90.53%	☒ 392 433		96 117	136 136	96 116	56 56	8 8
0504.04.02 evolução dos documentos depositados no repositório	≥110.00%		117.38%	↗ 141.70%	↗ 152.20%	☒ 1143 751		239 143	390 254	242 146	199 143	73 65

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
0505.01.01 projetos informáticos realizados de acordo com as especificações e os prazos de execução	≥90.00%	0.00%	→ 0.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 1	1 1	*	*	*	*	*
0505.02.01 ocorrências em aplicação, rede ou segurança de dados resolvidas dentro do prazo	≥90.00%	0.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	s/a	<input type="checkbox"/> s/a s/a	s/a s/a	*	*	*	*	*
0505.03.01 solicitações, plataforma helpdesk, resolvidas no prazo estipulado para cada tipologia	≥95.00%	98.84%	↘ 0.00%	↗ 98.64%	↘ 98.44%	<input checked="" type="checkbox"/> 315 320	315 320	*	*	*	*	*
0505.03.02 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade crítica	≤6 horas	1.33h	↗ 1.00h	↘ 3.50h	↘ 4.39h	<input checked="" type="checkbox"/> 13 3	13 3	*	*	*	*	*
0505.03.03 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade elevada	≤48 horas	3.90h	↘ 21.00h	↘ 23.17h	↗ 21.57h	<input checked="" type="checkbox"/> 324 15	324 15	*	*	*	*	*
0505.03.04 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade média	≤72 horas	17.70h	↘ 47.00h	↘ 48.14h	↗ 44.08h	<input checked="" type="checkbox"/> 3042 69	3042 69	*	*	*	*	*
0505.03.05 tempo médio gasto na resolução de problemas informáticos de prioridade baixa	≤168 horas	46.41h	↘ 81.88h	↘ 94.08h	↘ 110.89h	<input checked="" type="checkbox"/> 25837 233	25837 233	*	*	*	*	*
0506.01.01 documentos expedidos dentro do prazo	≥98.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
0506.01.02 documentos arquivados dentro do prazo	≥98.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*
0506.02.01 trabalhos de reprografia entregues dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d	*	*	*	*	*

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
06.01.01 relatórios elaborados dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 2 2	2 2					
06.02.01 propostas de acordos interinstitucionais divulgadas dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 21 21	21 21					
06.02.02 parcerias concretizadas	≥75.00%	80.95%	↘ 75.00%	↗ 78.57%	↘ 76.19%	☒ 16 21	16 21					
06.03.01 projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+ concretizados dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 5 5	5 5					
06.04.01 execução dos fluxos previstos	≥70.00% ≤120.00%		144.64%	↘ 96.49%	↗ 120.97%	☑ 75 62	75 62					
06.04.02 aplicação da verba aprovada	≥70.00% ≤100.00%	61.69%	↗ 93.06%	↘ 70.13%	↗ 84.23%	☑ 75917 90128	75917 90128					
06.05.01 evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥80.00%	110.13%	↘ 98.85%	↗ 111.63%	↗ 115.05%	☑ 107 93	107 93					
06.06.01 evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade no âmbito de protocolos	≥75.00%			80.00%	↗ 200.00%	☑ 8 4	8 4					
06.07.01 evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no âmbito de protocolos	≥50.00%			40.00%	↘ 0.00%	☒ 0 2	0 2					
07.01.01 relatórios de unidade curricular elaborados dentro do prazo	100.00%	77.65%	↘ 71.71%	↗ 78.86%	↗ 82.89%	☒ 1415 1707		246 270	173 382	63 69	669 679	264 307

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
07.01.02 relatórios de unidade curricular validados dentro do prazo	100.00%				82.89%	☒ 1415 1707		246 270	173 382	63 69	669 679	264 307
07.02.01 respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com as unidades curriculares	≥20.00%	38.19%	↘ 24.22%	↗ 27.91%	↗ 36.24%	☑ 16660 45967		3895 4824	3213 13031	5335 4281	2770 19034	1447 4797
07.02.02 respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com o estágio, dissertação ou projeto	≥20.00%	60.06%	↘ 35.87%	↘ 13.43%	↗ 52.10%	☑ 1424 2733		74 271	3 11	1295 1837	13 459	39 155
07.02.03 respostas ao questionário à satisfação dos estudantes com o curso e com a escola	≥20.00%	20.12%	↗ 22.78%	↗ 44.84%	↗ 62.71%	☒ 988 5210		163 509	33 1197	583 827	98 2173	111 504
07.02.04 respostas ao questionário à satisfação das entidades empregadoras	≥10.00%	0.00%	↗ 0.27%	↘ 0.00%	↗ 8.36%	☒ 53 634		7 69	2 48	5 71	29 299	10 147
07.02.05 respostas ao questionário à satisfação dos diplomados	≥10.00%	21.50%	↘ 21.27%	↗ 22.48%	↗ 24.31%	☑ 239 983		26 86	83 310	32 176	31 116	67 295
07.03.01 relatórios de curso elaborados dentro do prazo	100.00%	46.47%	↘ 42.31%	↘ 38.16%	↘ 96.00%	☒ 72 75		9 9	13 15	4 5	32 32	14 14
07.03.02 parecer sobre os relatórios de curso emitido dentro do prazo	100.00%				96.00%	☒ ? ?		9 9	13 15	4 5	32 32	14 14
07.03.03 relatórios de curso aprovados dentro do prazo	100.00%				96.00%	☒ ? ?		9 9	13 15	4 5	32 32	14 14
08.01.01 relatórios financeiros elaborados	100.00%			0.00%	→ 0.00%	☒ 0 1	0 1					
08.02.01 relatórios financeiros dos projetos atualizados dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 56 56	56 56					
08.02.02 painéis de candidatura elaborados dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 1 1	1 1					

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
08.02.03 relatórios de execução de projetos elaborados dentro do prazo	100.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 1	1 1					
08.03.01 tempo médio gasto para operacionalização dos pedidos de apoio	≤30 dias	8.94d	↘ 11.61d	s/d	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d					
08.03.02 atualização das equipas envolvidas em projetos	100.00%			0.00%	↗ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 101 101	101 101					
08.03.03 execução dos projetos apoiados pela cgd	≥80.00%			0.00%	↗ 59.10%	<input checked="" type="checkbox"/> 60884 103020	60884 103020					
08.03.04 relatórios de apoios concedidos apresentados dentro do prazo	100.00%		50.00%	↘ 0.00%	↗ 50.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 2	1 2					
08.04.01 cumprimento da linha editorial - millenium	100.00%	50.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 3 3	3 3					
09.01.01 protocolos verificados dentro do prazo	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 31 31	31 31					
09.01.02 protocolos inseridos na base de dados	100.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 15 15	15 15					
09.01.03 protocolos inseridos na bolsa	100.00%			28.77%	↗ 61.29%	<input checked="" type="checkbox"/> 19 31	19 31					
09.02.01 fichas de controlo criadas	100.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 15 15	15 15					
09.02.02 demonstrações de resultados elaboradas	100.00%		0.00%	↗ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 15 15	15 15					
09.02.03 demonstrações de resultados semestrais elaboradas	100.00%		0.00%	→ 0.00%	↗ 50.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 2	1 2					
09.03.01 campanhas publicitárias realizadas dentro do prazo	≥90.00%	17.78%	↗ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 33 33	33 33					

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
09.03.02 informações disponibilizadas através do canal de notícias até 24 horas após solicitação	≥90.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 346 346	346 346					
09.03.03 boletins superior em notícias editados até 7 dias após difusão externa	≥90.00%	100.00%	↘ 95.74%	↗ 96.08%	↘ 86.75%	<input checked="" type="checkbox"/> 72 83	72 83					
09.03.04 notícias difundidas na politécnico tv até 48 horas após filmagem	≥90.00%	93.75%	↘ 90.91%	↗ 97.10%	↘ 87.88%	<input checked="" type="checkbox"/> 58 66	58 66					
09.03.05 comunicados de imprensa emitidos até 24 horas após pedido	≥90.00%				100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 109 109	109 109					
09.04.01 participações em eventos de orientação vocacional	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 52 52	52 52	*	*	*	*	*
09.05.01 cumprimento da linha editorial – polistécnica online	100.00%	60.00%	↗ 90.00%	↘ 55.56%	↗ 80.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 8 10	8 10					
09.06.01 eventos realizados de acordo com o calendário	≥80.00%		66.67%	↗ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 3 3	3 3	*	*	*	*	*
09.07.01 eventos de divulgação da instituição realizados de acordo com o calendário	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2	*	*	*	*	*
09.08.01 atividades realizadas no estúdio de televisão com apoio dos serviços	100.00%		100.00%	↘ 75.00%	↗ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 1	1 1					
09.08.02 estágios ou ações de cariz pedagógico/formativo realizados com apoio dos serviços	100.00%			0.00%	s/a	<input type="checkbox"/> s/a s/a	s/a s/a					
09.09.01 eventos autorizados	≥90.00%	97.30%	↗ 100.00%	→ 100.00%	↘ 88.71%	<input checked="" type="checkbox"/> 55 62	55 62	*	*	*	*	*

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
09.09.02 eventos realizados	100.00%		100.00%	↘ 70.42%	↗ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 55 55	55 55	*	*	*	*	*
09.10.01 equipamentos devolvidos dentro do prazo	≥90.00%				*	<input type="checkbox"/> *		*	*	*	*	*
09.11.01 atividades para atualizar e divulgar a brochura do ipv realizadas de acordo com o calendário	100.00%		100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 2	2 2					
09.11.02 informação disponibilizada na página internet do gaes dentro do prazo estabelecido	100.00%			100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 17 17	17 17					
09.11.03 tempo médio de resposta a perguntas, via correio eletrónico, sobre o acesso ao ensino superior	≤1 hora	0.33h	↗ 0.26h	↘ 0.62h	↘ 3.59h	<input checked="" type="checkbox"/> 176 49	176 49					
09.12.01 atividades de apoio às candidaturas realizadas de acordo com o calendário previsto	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 6 6	6 6					
09.13.01 validações dos registos de estudantes e de diplomados na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 79 79	79 79					
09.13.02 ofertas de emprego divulgadas, através da bolsa, dentro do prazo	100.00%	109.33%	→ 116.39%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 90 90	90 90					
09.13.03 validações de registos de empresas na bolsa de emprego efetuadas dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 22 22	22 22					
09.13.04 validações de registos na bolsa de docentes efetuadas dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 60 60	60 60					

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
09.13.05 respostas a pedidos de informações para recrutamento comunicadas dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 26 26	26 26					
09.13.06 candidatos ativos na bolsa de emprego	100.00%			68.00%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d					
09.13.07 candidatos ativos na bolsa de docentes	100.00%			78.86%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d					
09.13.08 eventos realizados sob a temática da empregabilidade	100.00%			0.00%	s/d	<input checked="" type="checkbox"/> s/d	s/d					
09.14.01 serviços de enfermagem veterinária entregues dentro do prazo	≥80.00%				*	<input type="checkbox"/> *		*				
09.14.02 serviços de análises laboratoriais entregues dentro do prazo	≥80.00%				*	<input type="checkbox"/> *		*			*	
09.15.01 pagamentos de bens efetuados dentro do prazo	≥80.00%				*	<input type="checkbox"/> *		*				
10.01.01 planos de ação definidos dentro do prazo	≥90.00%	100.00%	→ 100.00%	s/a	↘ 0.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 0 49	0 8	0 14	0 5	0 4	0 8	0 10
10.01.02 planos de ação encerrados com eficácia dentro do prazo	≥50.00%	100.00%	→ 100.00%	s/a	↘ 0.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 0 49	0 8	0 14	0 5	0 4	0 8	0 10
11.01.01 programas de auditorias aprovados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 1 1	1 1					
11.01.02 planos de auditoria enviados dentro do prazo	≥90.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	↗ 105.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 63 60	21 20	8 8	8 8	8 8	9 9	9 7
11.01.03 relatórios de auditoria enviados dentro do prazo	≥90.00%	77.78%	↗ 100.00%	↘ 96.43%	↗ 105.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 63 60	21 20	8 8	8 8	8 8	9 9	9 7
11.01.04 auditorias realizadas de acordo com o calendário previsto	≥90.00%	77.78%	↗ 100.00%	↘ 96.43%	↗ 105.00%	<input checked="" type="checkbox"/> 63 60	21 20	8 8	8 8	8 8	9 9	9 7

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

INDICADOR	META	2015	2016	2017	2018	IPV	SC SAS UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL
11.01.05 certificados de auditoria enviados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 46 46	46 46					
11.01.06 documentos de monitorização aprovados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 2 2	2 2					
11.01.07 documentos divulgados dentro do prazo	100.00%	100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	→ 100.00%	☑ 3 3	3 3					

4. Satisfação – resultados 2015/2018 e contributo UO 2018

Os inquéritos à satisfação encontram-se a ser aplicados em apenas 31.48% (17/54) dos serviços onde está prevista a sua aplicação. O grau de satisfação pretendido foi atingido em 88.24% (15/17) dos serviços onde o inquérito se encontra a ser aplicado, significando apenas 27.78% (15/54) no universo de todos os serviços.

SERVIÇOS	META	2015	2016	2017	2018	CUMPRIMENTO
Serviços de Expediente e Arquivo – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Expediente e Arquivo – Escola Superior de Educação de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Expediente e Arquivo – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Expediente e Arquivo – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Expediente e Arquivo – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Expediente e Arquivo – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	93.57% (25.00%)	↘ 93.06% (19.82%)	↗ 95.63% (20.15%)	↘ 93.57% (8.79%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Departamento Jurídico – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

SERVIÇOS	META	2015	2016	2017	2018	CUMPRIMENTO
Serviços Académicos – Escola Superior Agrária de Viseu	≥8.00 ≥80.00% (≥10.00%)	9.83 99.33% (9.83%)	9.68 100.00% (3.03%)	0.00 0.00% (0.00%)	5.57 57.14% (0.99%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços Académicos – Escola Superior de Educação de Viseu	≥8.00 ≥80.00% (≥10.00%)	9.70 99.44% (59.66%)	9.44 100.00% (19.37%)	9.68 100.00% (4.50%)	9.68 100.00% (3.83%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços Académicos – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥8.00 ≥80.00% (≥10.00%)	8.97 100.00% (8.40%)	9.52 100.00% (12.54%)	9.68 100.00% (4.50%)	9.36 0.00% (13.71%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços Académicos – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥8.00 ≥80.00% (≥10.00%)	9.47 96.82% (9.47%)	9.61 93.03% (29.11%)	9.85 72.59% (11.88%)	9.86 76.77% (7.94%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços Académicos – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	≥8.00 ≥80.00% (≥10.00%)	9.33 95.05% (9.79%)	8.89 98.80% (13.20%)	8.73 71.88% (13.06%)	8.59 97.73% (8.91%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Apoio a estudantes – Serviços de Recursos Humanos – Serviços Centais	≥80.00% (≥10.00%)	90.22% (57.50%)	93.00% (13.51%)	95.00% (12.24%)	s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Ação Social – Alimentação	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Ação Social – Alojamento	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Ação Social – Outros	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Documentação – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	92.42% (24.01%)	98.03% (35.61%)	98.55% (19.90%)	97.35% (19.32%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Documentação – Escola Superior de Educação de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	83.34% (20.51%)	81.95% (26.95%)	89.43% (21.82%)	83.56% (26.05%)	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

SERVIÇOS	META	2015		2016		2017		2018	CUMPRIMENTO
Serviços de Documentação – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	94.61% (22.39%)	↘	91.93% (11.05%)	↗	92.78% (21.70%)	↘	88.89% (16.67%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Documentação – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	94.61% (32.46%)	↘	93.98% (23.09%)	↗	94.49% (18.25%)	↘	90.26% (8.71%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Documentação – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	≥80.00% (≥10.00%)	96.67% (97.30%)	↗	96.74% (17.42%)	↗	97.62% (44.82%)	↘	95.88% (97.96%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Informática – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Informática – Escola Superior de Educação de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Informática – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Informática – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Informática – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Informática – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	94.87% (47.44%)	↗	96.35% (36.51%)	↘	96.14% (23.81%)	↘	95.88% (36.99%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Reprografia – Escola Superior de Educação de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Reprografia – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Reprografia – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )		* (* )		* (* )		* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Reprografia – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	100.00% (s/d)	→	100.00% (s/d)	→	100.00% (100.00%)		s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

SERVIÇOS	META	2015	2016	2017	2018	CUMPRIMENTO
Serviços de Relações Externas – estudantes enviados – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	81.42% (91.67%)	↗ 87.65% (100.00%)	↗ 96.13% (81.82%)	↗ 96.18% (81.82%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Relações Externas – estudantes recebidos – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)		s/d (s/d)	95.83% (26.44%)	↗ 0.00% (0.00%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação – Politécnico TV – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação – Dias Abertos estudantes – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	77.81% (0.62%)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação – Dias Abertos responsáveis – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	92.00% (20.00%)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Espaços – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Espaços – Escola Superior de Educação de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Espaços – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Espaços – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Espaços – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação – Espaços – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	100.00% (73.68%)	→ 100.00% (75.76%)	→ 100.00% (64.00%)	→ 100.00% (58.18%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Equipamentos – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Equipamentos – Escola Superior de Educação de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (*)	* (*)	* (*)	* (*)	<input type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

SERVIÇOS	META	2015	2016	2017	2018	CUMPRIMENTO
Serviços de Cedência de Equipamentos – Escola Superior de Saúde de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Equipamentos – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Cedência de Equipamentos – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Gabinete de Acesso ao Ensino Superior – atendimento – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	98.41% (25.00%)	98.14% (53.61%)	99.08% (54.68%)	99.64% (55.45%)	<input checked="" type="checkbox"/>
Gabinete de Acesso ao Ensino Superior – candidaturas – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	99.13% (100.00%)	98.93% (s/d)	99.04% (s/d)	98.95% (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Inserção na vida ativa – Serviços Centrais	≥80.00% (≥10.00%)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	s/d (s/d)	<input checked="" type="checkbox"/>
Serviços de Enfermagem veterinária – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Análises laboratoriais – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Análises laboratoriais – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>
Serviços de Venda de bens – Escola Superior Agrária de Viseu	≥80.00% (≥10.00%)	* (* )	* (* )	* (* )	* (* )	<input type="checkbox"/>

## 5. Melhorias – identificação e implementação 2015/2018

Entre 2015 e 2018 foram identificadas 784 melhorias no âmbito das auditorias internas, da autoavaliação do sistema interno de garantia da qualidade para o processo de certificação e das revisões anuais do sistema. Destas melhorias foram implementadas, com eficácia, 38.39% (301/384). Encontram-se por encerrar 10.59% (83/784) das melhorias, que transitam para 2019.

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
01.01 adotar uma página única da qualidade na intranet criada uma página única na intranet para o sistema interno de garantia da qualidade SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.02 continuar o trabalho com vista à criação de uma página única da intranet para o sistema interno de garantia da qualidade, conforme previsto SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.03 referenciar, no procedimento de planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade, a existência de várias comissões para a qualidade referenciadas no procedimento as várias comissões para a qualidade SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.04 ponderar a possibilidade de divulgar os resultados da avaliação da eficácia do sistema de uma forma mais abrangente, eventualmente, considerando a comunidade académica SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
01.05 garantir a compatibilidade entre os objetivos da qualidade, os procedimentos do sistema e a política da qualidade do instituto politécnico de viseu SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
01.06 alterar a instrução *05.01 no que diz respeito à forma como as atas das reuniões do conselho para a avaliação e qualidade são divulgadas SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.07 ponderar introduzir informação sobre a documentação relativa à qualidade no âmbito do procedimento, em contraposição com a documentação incluída no procedimento de planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.08 repensar os critérios para entrega, em suporte papel, do manual da qualidade SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.09 ponderar a instituição de mecanismos mais eficazes de comunicação com a gestora da qualidade de forma a evidenciar que os procedimentos se encontram de acordo com regulamentos internos SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
01.10 ponderar a introdução no procedimento da possibilidade de emitir atas num formato que não o do impresso SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
01.11 ponderar a atualização da lista de assinaturas SC		<input checked="" type="checkbox"/>		

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
01.12 repensar o procedimento gestão da informação/documentação com impacto nas atividades da instituição tendo em conta os referenciais da agência de avaliação e acreditação do ensino superior SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
01.13 promover o cumprimento de prazos para o envio dos dados necessários para efetuar a monitorização do sistema SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
01.14 adequar a definição de objetivos e de indicadores de forma a diminuir a discrepância dos resultados obtidos na medição da eficácia SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
01.15 efetuar a revisão da política da qualidade que, por sugestão da comissão de avaliação externa responsável pelo processo de avaliação institucional, se pretende que seja mais específica quanto ao âmbito RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.16 efetuar a revisão do procedimento de planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade, com introdução de um novo modelo para os relatórios das unidades orgânicas RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.17 efetuar a revisão do procedimento de gestão da oferta formativa, também por sugestão da comissão de avaliação externa responsável pelo processo de avaliação institucional, com inclusão da calendarização e do modelo de relatório para a revisão regular de cursos e a previsão da elaboração de um estudo de causas quando cursos propostos não sejam acreditados RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.18 efetuar a revisão do procedimento de gestão das atividades formativas, com uniformização dos relatórios anuais de unidades curriculares e de cursos RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.19 efetuar a revisão do procedimento de gestão de correções, ações de correção, de prevenção e ou de melhoria, que se pretende que venha a retirar a carga negativa associada pelos colaboradores aos processos de não conformidade RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.20 rever e, sempre que possível, simplificar os procedimentos associados aos serviços RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.21 garantir o efetivo funcionamento regular das comissões para a qualidade RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.22 promover uma participação mais ativa dos estudantes e das partes interessadas externas nos processos da qualidade através da participação de estudantes nas comissões para a qualidade dos serviços de relações externas/serviços de comunicação, cultura e documentação e dos serviços de ação social RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
01.24 melhorar os canais de comunicação entre os serviços e o conselho para a avaliação e qualidade, através das comissões para a qualidade RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.25 evidenciar a ligação entre os procedimentos de gestão da oferta formativa e de gestão das atividades formativas no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade, acreditando-se que a sua integração permitirá clarificar a lógica articulada que existe entre a apreciação e o acompanhamento dos processos de ensino-aprendizagem e das consequentes propostas de ações de melhoria, e os processos de autoavaliação e de revisão periódica dos cursos, e evidenciar a flexibilidade e capacidade de autorregulação do sistema interno de garantia da qualidade RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
01.27 melhorar os canais de divulgação de todos os resultados obtidos no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.28 proceder a uma divulgação mais sistemática dos resultados obtidos através dos processos inerentes ao sistema interno de garantia da qualidade RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
01.29 garantir a divulgação dos resultados obtidos no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade a todos os estudantes RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
02.01 melhorar a organização dos processos, nomeadamente promovendo uma cultura de responsabilização ao nível dos intervenientes ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.02 garantir a consulta do conselho pedagógico em todos os processos ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
02.03 ponderar a organização de dossiers de curso dos quais constem todos os elementos referentes à “vida” do curso e aos procedimentos com vista à sua criação, alterações ou extinção, designadamente: propostas fundamentadas, pareceres, aprovações e registos, publicações e outras publicitações ESEV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
02.04 concentrar/arquivar os documentos, pareceres, estudos e extratos de atas em conjunto com os documentos submetidos nas respetivas plataformas (em formato físico ou virtual) ESEV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
02.05 analisar as opiniões recolhidas para a alteração do procedimento e seus subprocedimentos ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.06 ponderar a revisão do procedimento, no sentido de o adequar às diferentes realidades de cada uma das unidades orgânicas ESTGV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.07 ponderar o cumprimento da ordem de pronuncia constante no fluxograma do referencial ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.08 refletir se os especialistas externos devem fazer parte da equipa de revisão regular dos cursos ou se devem ser consultados para emissão de parecer após proposta da equipa de trabalho ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.09 refletir sobre o início do procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.10 ponderar a possibilidade de integrar no procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos uma pronúncia inicial do conselho académico sobre a proposta de intenção ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.11 clarificar o procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos a partir do ponto 9 tendo em conta a conferência de graus ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.12 ponderar retirar os pontos 15 e 16 do procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos uma vez que aqueles conteúdos já estão contemplados no procedimento de gestão das atividades formativas ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.13 prever no fluxo do procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos a emissão de parecer pelo conselho pedagógico quando tal for aplicável ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.14 retomar e clarificar o processo de extinção do curso de ecologia e paisagismo de forma a dar sequência ao procedimento nomeadamente a partir do ponto 5 – evidência do parecer do conselho académico ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.15 ponderar a revisão do subprocedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos de forma a considerar as diferentes possibilidades de resposta por parte da agência de avaliação e acreditação do ensino superior após o pedido de acreditação de um curso; a possibilidade de o processo de um curso não acreditado não ser arquivado mas sim sujeito a reformulação; e clarificar as situações em que é obrigatório o parecer do conselho académico ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
02.16 clarificar, no procedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos, os dados que devem ser fornecidos aos presidentes das comissões de avaliação e qualidade ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.17 ponderar a organização de um dossier/processo com todos os elementos relativos à criação de cada curso – proposta fundamentada, atas de apreciação dos órgãos competentes, registos na dges e a3es, publicações em dr, etc ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
02.18 refletir sobre o início do procedimento alteração de cursos ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
02.19 ponderar a revisão do procedimento alteração de cursos tendo em conta as entrada associadas ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
02.20 ponderar a clarificação dos pontos 2 e 3 do procedimento alteração de cursos: o conselho pedagógico emite parecer sobre a proposta e o conselho técnico-científico decide a aprovação da alteração – de forma a agilizar os processos nos casos de pronúncia ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.21 prever a organização do processo relativo às alterações do plano de estudos que ocorram em cada curso, também com a respetiva fundamentação, registos e publicação ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.22 redigir todas as atas de forma a que estas reflitam o cumprimento da ordem de trabalhos ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.23 aprovar a criação de cursos (presidente do ipv) posteriormente ao parecer do conselho pedagógico e à aprovação do conselho técnico-científico SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
02.24 ponderar o subprocedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos quanto à proposta que é submetida ao conselho académico e à necessidade de comunicar ao conselho académico o resultado final do processo SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.25 verificar a obrigatoriedade, ou não, do parecer do conselho pedagógico no caso de extinção de cursos SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.26 cumprir o disposto no subprocedimento de criação, suspensão ou extinção de cursos ao nível dos pareceres e aprovação dos órgãos (parecer do conselho pedagógico deve ser anterior à aprovação do conselho técnico-científico); garantir que as deliberações do conselho técnico-científico sejam posteriores ao respetivo parecer do conselho pedagógico; recolher o parecer do conselho pedagógico anteriormente à aprovação pelo conselho técnico-científico; evidenciar parecer prévio do conselho pedagógico antes da aprovação do conselho técnico-científico ESSV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.27 contemplar, no subprocedimento alteração de cursos, os ciclos alterados no decurso de processos de autoavaliação da agência de avaliação e acreditação do ensino superior no que concerne ao envio à presidência e informação associada SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
02.28 ponderar a revisão do subprocedimento alteração de cursos tendo em conta os inputs associados à alteração de cursos SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.29 ponderar procedimentos de agendamento de reuniões de forma a que o parecer do conselho pedagógico seja prévio à aprovação das alterações dos cursos pelo conselho técnico-científico ESEV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02.30 estabelecer os critérios a considerar na contabilização dos processos de gestão da oferta formativa realizados dentro dos prazos estipulados SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
02.33 reforçar a necessidade de garantir o cumprimento dos procedimentos do sistema interno de garantia da qualidade ESAV				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
02.36 ponderar a definição de calendário de revisão periódica de cursos e respetiva nomeação de equipas responsáveis ESEV				<input type="checkbox"/>
02.37 ponderar um mecanismo mais eficaz na organização dos processos ao nível da criação, suspensão ou extinção de cursos ESEV				<input type="checkbox"/>
03.01 rever a instrução recrutamento e acolhimento de forma a contemplar os casos em que um trabalhador transita de serviço ou de unidade orgânica, mas para exercer as mesmas funções SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.02 definir um prazo para a entrega do relatório do orientador previsto na instrução recrutamento e acolhimento SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.03 analisar a corresponsabilidade dos impressos à instrução, sendo que à exceção dos impressos *SRH.14, *SRH.15 e *SRH.16, todos os demais parecem estar diretamente relacionados com outros procedimentos ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.04 cumprir o calendário definido para a avaliação de desempenho do pessoal não docente SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
03.05 rever o procedimento de planeamento e gestão da formação do pessoal não docente de forma a adequar as novas práticas no que diz respeito às entradas para a elaboração do plano de formação SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.06 apostar na formação on-job para colmatar necessidades de formação dos serviços não contemplados com formação no plano aprovado SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.07 rever o procedimento de planeamento e gestão da formação de forma a que fique adequado à prática atual SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.08 definir uma metodologia para o controlo das marcações do ponto em períodos de férias SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
03.09 harmonizar, em reunião da comissão para a qualidade dos recursos humanos, a marcação e alteração de férias, a marcação de faltas por conta de férias, o tratamento de pedidos de ausência por motivos pessoais e o cumprimento do horário de trabalho harmonizados SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
03.10 definir quem deve preencher a requisição de transporte e de motorista e quem deve confirmar o serviço ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.11 garantir que a previsão de despesa está previamente cabimentada antes da autorização de trabalho suplementar ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.12 ponderar o início do procedimento trabalho suplementar, uma vez que a informação relativa à necessidade de trabalho suplementar nem sempre é do superior hierárquico ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.13 considerar a hipótese, prevista legalmente, da substituição da remuneração de trabalho suplementar por descanso compensatório ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.14 refletir sobre a introdução da compensação em horas pela realização de trabalho suplementar ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.15 obter a confirmação dos requisitantes dos serviços prestados pelos motoristas ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.16 esclarecer o procedimento no que diz respeito à fundamentação para a prestação de serviço suplementar ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.17 verificar as datas constantes nos pedidos de faltas SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.18 corrigir no procedimento a numeração do impresso declaração de consulta médica exame complementar de diagnóstico acompanhamento de familiar ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
03.19 considerar a implementação de uma metodologia para que os trabalhadores assinem o campo destinado à tomada de conhecimento da autorização, ou não, da falta requerida ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
03.20 promover o preenchimento por parte dos serviços dos recursos humanos do campo destinado à prestação de informações em cada um dos impressos no sentido de contribuir para o processo de decisão do superior hierárquico ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.21 instituir a comunicação do despacho de autorização das faltas por conta do período de férias ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.22 dar conhecimento aos trabalhos da justificação/autorização de todas as faltas ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.23 cumprir o calendário definido para a avaliação de desempenho do pessoal não docente SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.24 ponderar a definição de uma metodologia para evidenciar o cumprimento do calendário de avaliação estabelecido SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.25 ponderar a efetivação da monitorização de desempenho de forma a evidenciar o disposto nas orientações SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.26 ponderar uma metodologia para cumprimento e monitorização do calendário da avaliação do desempenho do pessoal não docente ESTGV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.27 esclarecer o ponto 3 do subprocedimento trabalho suplementar, relativamente aos processos que dispensam o parecer do administrador SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.28 melhor atenção relativamente à utilização dos impressos associados ao subprocedimento trabalho suplementar ESAV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.29 preencher o espaço reservado a informação dos serviços de recursos humanos com elementos de suporte à decisão do superior hierárquico, designadamente e muito sucintamente, legislação que permite autorizar ou justificar as faltas ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.30 emitir o despacho de justificação de faltas só depois de o requerente entregar, por exemplo, declarações de presença, nos casos em que a instrução do processo exigir a sua junção ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.31 melhor atenção relativamente ao preenchimento dos impressos associados ao processo SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.32 dar a devida prioridade ao preenchimentos dos campos constantes nos impressos ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.33 maior cuidado na instrução dos processos, designadamente na indicação das datas correctas, pelos intervenientes ESAV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>MELHORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
03.34 ponderar o subprocedimento deslocação em serviço relativamente a deslocações sem custos para reuniões e outras atividades, avaliando da importância de as mesmas serem tratadas como deslocações em serviço sem custos, com utilização do respetivo impresso ESTGV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.35 dar a devida prioridade no preenchimentos dos campos constantes nos impressos ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.36 ponderar acrescentar o ponto da informação dos serviços no subprocedimento equiparação a bolseiro SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.37 criar uma metodologia para controlo da entrega dos relatórios previstos no subprocedimento equiparação a bolseiro SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.38 ponderar um mecanismo eficaz que permita aferir o cumprimento da entrega dos relatórios, no prazo de 60 dias, após o termo pelo qual a equiparação foi concedida ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.39 apreciar e verificar os requisitos legais e regulamentares necessários à autorização da equiparação a bolseiro, concretamente, do reconhecimento inequívoco do interesse público da equiparação ESTGV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
03.40 rever os pontos 08 a 11 do procedimento equiparação a bolseiro de forma a esclarecer a responsabilidade do arquivo SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.41 garantir a utilização dos impressos em vigor no sistema interno de garantia da qualidade SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.42 incentivar a aplicação do inquéritos à satisfação dos colaboradores SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
03.43 assegurar o registo de entrada de documentos dos serviços de recursos humanos ESTGV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.44 pedir ao superior hierárquico que preencha o campo que lhe é reservado no impresso faltas para tomada de conhecimento da falta do requerente ou registar a data em que o superior hierárquico foi informado da falta SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.45 garantir a inclusão dos pareceres fundamentados (ou dos extratos das atas das reuniões) dos conselhos técnico-científicos com o reconhecimento inequívoco/justificação do interesse público da actividade prevista no pedido de equiparação a bolseiro SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03.46 dar conhecimento aos trabalhos da justificação/autorização de todas as faltas e das deslocações em serviço ESTGL				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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 efectivo por parte dos serviços ESAV				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
03.56 estabelecer mecanismos que permitam aferir as últimas versões dos impressos ESTGV				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
03.58 refletir sobre as competências para autorização de faltas ESTGV				<input type="checkbox"/>
03.59 implementar o processo de monitorização de objetivos previsto nas diretrizes do SIADAP ESTGV				<input type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
03.60 rever as situações previstas no regulamento de equiparação a bolseiro e adotar o respetivo procedimento ESTGL				<input type="checkbox"/>
03.61 dar entrada/registar toda a documentação: impressos de pedido de deslocação, de acumulação de funções, que integram o SIGQ ESTGL				<input type="checkbox"/>
03.62 ponderar a revisão do impresso *03.38 deslocação em serviço, com a retirada do campo “sem custos” ESTGL				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
03.64 criar mecanismos de reconhecimento interno do desempenho dos docentes na área da ligação à comunidade RAA				<input type="checkbox"/>
03.65 rever e melhorar o regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente e os procedimentos de avaliação do pessoal não docente RAA				<input type="checkbox"/>
03.66 rever e simplificar circuitos de documentação e informação com vista à tomada de decisão RAA				<input type="checkbox"/>
03.67 melhorar a fiabilidade/rigor da informação inserida no programa informático dos recursos humanos RAA				<input type="checkbox"/>
03.68 rever e atualizar o manual de funções RAA				<input type="checkbox"/>
03.69 elaborar os procedimentos, já identificados em reuniões realizadas no âmbito da comissão para a qualidade dos serviços de recursos humanos RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
03.70 promover formação específica e intensiva das colaboradas dos serviços de alimentação e de alojamento RAA				<input type="checkbox"/>
03.71 garantir a implementação sistemática dos mecanismos de avaliação do pessoal não docente RAA				<input type="checkbox"/>
04.01 sensibilizar os colaboradores para a impossibilidade de utilizarem impressos ou modelos obsoletos SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.02 adotar procedimentos de confirmação, pelos motoristas, dos serviços prestados relativos às deslocações em viaturas, bem como a identificação das respetivas assinaturas SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.03 utilizar o mapa de revisões de veículos SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.04 recolher informação, fornecida pelos gestores dos contratos, para a avaliação de fornecedores e definir prazos para avaliação anual de fornecedores SC	<input checked="" type="checkbox"/>			

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
04.05 evidenciar a designação e notificação dos gestores dos contratos e o acompanhamento e controlo que fazem dos contratos SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.06 ponderar a necessidade das fichas de controlo dos processos, considerando a utilização obrigatória da plataforma nestes procedimentos SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
04.07 garantir o preenchimento de todos os campos, obrigatórios para cada caso, dos impressos usados para aquisição de bens e de serviços SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.08 garantir que o gestor de contrato cumpre as funções que estão definidas no procedimento SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.09 rever o procedimento de forma a elucidar quais as situações em que devem ser preenchidos os campos assinalados “quando aplicável” SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
04.10 garantir que os processos de aquisição se iniciam com os impressos previstos no procedimento SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.11 assinar e datar os despachos constantes das requisições ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.12 validar as requisições de acordo com a lista em vigor ou, caso a escola considere oportuno, proceder à sua revisão ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.13 identificar assinaturas/rubricas e colocar datas em todos os impressos associados aos procedimentos ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.14 considerar a possibilidade de elaborar uma lista de assinaturas para os serviços financeiros, ou até uma lista mais alargada que contemple os restantes serviços da escola ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.15 ponderar/clarificar a necessidade de designar gestores do contrato em todos os processos de aquisição de bens e serviços ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.16 refletir sobre a conveniência de a receção dos bens se poder fazer, em alguns casos, pelo requisitante e não pelo gestor do contrato ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.17 ponderar a designação do gestor de contrato nas informações ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.18 ponderar a elaboração de uma lista para a validação das requisições internas em caso de substituição ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.19 verificar o preenchimento do campo “informação justificativa/fundamentação” na requisição interna da necessidade ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
04.20 definir uma metodologia que garanta a confirmação do preenchimento do campo “autorização para informação e cabimentação” na requisição interna da necessidade ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.21 esclarecer as funções do gestor de contrato ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
04.22 utilizada versão obsoleta do impresso da proposta de aquisição de bens e serviços SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.23 utilizada versão obsoleta do impresso da proposta de aquisição de bens e serviços SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.24 uso indevido do impresso “requisição interna da necessidade” que se encontra obsoleto e onde ainda consta a marca da certificação ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.25 registar a verificação física anual dos bens patrimoniais, para que haja evidência da sua realização ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.26 retirar do subprocedimento obras e de empreitadas a referência a “homologação da proposta” (pontos 7 e 9 a 11) já que, do que se trata, é de uma autorização SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
04.27 refletir sobre a ponderação dos critérios para a avaliação dos empreiteiros SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
04.28 introduzir metodologia que permita aferir a implementação das atividades de manutenção preventiva e clarificar o procedimento de gestão das atividades de manutenção preventiva tendo em conta as diretrizes emitidas pela presidência do ipv SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
04.29 ponderar os subprocedimentos no sentido de dar resposta à necessidade de articular os serviços do departamento técnico com os serviços de manutenção no que respeita a ações de manutenção preventiva, designadamente pela definição de competências e responsabilidades SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
04.30 introduzir no procedimento a referência à inspeção/certificação de caldeiras e a respetiva metodologia SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.31 introduzir metodologia para a inspeção/certificação de caldeiras SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.32 introduzir a referência à inspeção/certificação de caldeiras e respetiva metodologia SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.33 confirmar sempre o serviço de transporte e anexar aos processos os emails, quando esta for a forma de envio das requisições SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.34 promover a utilização dos impressos aprovados para o efeito e evidenciar a comunicação da autorização de transporte ao requerente ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
04.35 adequar a proposta de constituição de fundo de maneo e o regulamento (ex: rubrica 02.02.10) SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
04.36 atualizar a legislação constante no regulamento do fundo de maneo SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
04.37 ponderar a definição de uma metodologia que permita evidenciar a entrada das requisições nos serviços responsáveis para verificação das existências em stock e posterior autorização de informação e cabimentação SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.38 ponderar a carimbagem, validação e preenchimento de todos os campos de receção e confirmação em todas as faturas SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.39 ponderar a inserção do nome do gestor de contrato nas informações SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.40 ponderar a adoção de novo carimbo para autorização de despesa de forma a agilizar o processo ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.41 ponderar a utilização dos impressos aprovados para o efeito ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.42 ponderar a definição de uma metodologia que permita evidenciar a entrada das requisições nos serviços responsáveis para verificação das existências em stock e posterior autorização de informação e cabimentação ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.43 datar as listagens das folhas de carga dos bens inventariados ESAV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
04.44 elaborar nova redação de texto que espelhe a prática atual dos serviços, em conformidade com a nova legislação em vigor, relativamente ao ponto dezanove do subprocedimento SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
04.45 rever a informação sobre as fichas de controlo e a alteração relativamente à sua utilização - designadamente, em que situações irão ser utilizadas SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
04.46 analisar e adequar o processo de manutenção preventiva no sentido de garantir a adequabilidade das infraestruturas físicas do ipv SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
04.47 agilizar a comunicação da resolução dos problemas identificados, a nível da manutenção preventiva SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.48 ponderar os subprocedimentos no sentido de dar resposta à necessidade de articular os serviços do departamento técnico com os serviços de manutenção no que respeita a ações de manutenção curativa, designadamente pela definição de competências e responsabilidades SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
04.49 analisar e adequar o processo de manutenção curativa no sentido de garantir a adequabilidade das infraestruturas físicas do ipv SC		<input checked="" type="checkbox"/>		

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
04.50 agilizar a comunicação da resolução dos problemas identificados, a nível da manutenção curativa SC		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04.51 ponderar a criação de uma bolsa de gestores de contrato, ajustada à tipologia dos bens/serviços a adquirir, aos conhecimentos/experiência dos respectivos 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				<input type="checkbox"/>
04.52 estabelecer mecanismos que permitam aferir as últimas versões dos impressos ESTGV				<input type="checkbox"/>
04.53 ponderar a introdução de um mecanismo para avaliar o prazo de entrega ESTGV				<input type="checkbox"/>
04.54 ponderar o debate do procedimento de cedência de espaços numa reunião da comissão para a qualidade dos serviços financeiros ESTGV				<input type="checkbox"/>
04.55 garantir a manutenção regular e adequada de todas as instalações RAA				<input type="checkbox"/>
05.01 implementar um mecanismo de controlo que permita aferir a utilização de impressos atualizados no âmbito dos pedidos não especificados *0501 SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.02 implementar metodologia que permita aferir o controlo dos processos de apoio jurídico pendentes *0501 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.03 introduzir no procedimento os critérios utilizados para o estabelecimento de prazos para emissão de pareceres *0501 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.04 ponderar a descrição dos critérios para a definição da data limite para emissão de parecer no procedimento *0501 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.05 ponderar a elaboração de um inquérito à satisfação para os serviços tendo em conta a sua especificidade e a dos seus clientes *0501 SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.06 refletir sobre uma metodologia de arquivo para os processos dos serviços académicos *0502 ESSV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.07 retirar o modelo *SAC.28, declaração de honra para maiores de 23 anos, da página internet, já que se trata de um documento indicativo que não se encontra registado no sigq *0502 ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.08 efetuar a correção dos dados enviados para o cálculo dos indicadores relativos ao primeiro trimestre *0502 ESTGV	<input checked="" type="checkbox"/>			

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.09 garantir a segregação de funções no que diz respeito à conferência de documentos pelo trabalhador e à conferência do processo pelo responsável pelos serviços *0502 ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.10 esclarecer a possibilidade de isentar estudantes ou candidatos da cobrança de atos fora de prazo *0502 ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.11 ponderar a possibilidade de acrescentar, no edital de abertura das candidaturas à frequência de unidades curriculares isoladas, a informação de que o número de candidatos admitidos poderá ser limitado em função das condições físicas e humanas disponíveis, nº 1 do artº 2º do regulamento da esev *0502 ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.12 refletir sobre a meta do indicador relativo à candidatura a unidades curriculares isoladas, no sentido de a adequar à realidade da esev, concretamente, no que diz respeito à possibilidade de, por edital, ser fixado um prazo de inscrição que ultrapassa o 1º dia de aulas *0502 ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.13 ponderar a necessidade de rever o regulamento de frequência de disciplinas isoladas, por forma a conciliá-lo com o procedimento *0502 ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.14 implementar mecanismos de controlo mais eficazes que permitam aferir o integral cumprimento dos procedimentos *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.15 ponderar a necessidade de rever o regulamento de frequência de disciplinas isoladas, por forma a conciliá-lo com os procedimentos, designadamente no que se refere ao limite de unidades curriculares a frequentar *0502 ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.16 reconsiderar a designação da lista pela qual são afixados os candidatos admitidos à realização das provas dos maiores de 23 estando prevista, no procedimento – pontos 6 e 8 – a possibilidade de afixação de uma única lista, esta deverá designar-se “lista de inscritos” ou “lista de candidatos admitidos”, sendo que uma “lista provisória” pressuporá, sempre, uma lista definitiva *0502 ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.17 esclarecer os pontos 1 e 4 do descritivo do procedimento, dos quais parece resultar uma dupla verificação dos documentos pelos serviços académicos *0502 ESEV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.18 estudar a necessidade de rever o procedimento *0502 ESEV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.19 estudar a necessidade de rever o procedimento, bem como a necessidade de a escola acautelar a emissão de despacho fundamentado aquando da receção de candidaturas fora de prazo – maiores de 23 anos e cets *0502 ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.20 implementar mecanismos de controlo mais eficazes que permitam aferir o integral cumprimento dos procedimentos *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.21 utilizar, para pedido do certificado de matrícula, o impresso existente para o efeito e não o impresso de pedido de documentos *0502 ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.22 atualizar a base de dados das cartas de curso com a introdução da data dos ofícios enviados aos requerentes *0502 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.23 implementar uma metodologia que permita diminuir o tempo entre a emissão da carta de curso e o envio da informação para levantamento da mesma *0502 SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.24 registar, na base de dados, a data de levantamento de todas as cartas de curso *0502 SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.25 prever outro tipo de comunicação ao requerente para além do email *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.26 analisar a possibilidade de o impresso associado a este procedimento conter um campo reservado ao reembolso relativo a anos anteriores – autorização de despesa *0502 ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.27 clarificar os processos de reembolso relativo a anos anteriores, de forma a que seja formalizado o processo de despesa sem utilizar informações de ajuste direto e adjudicação *0502 ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.28 retirar do procedimento o ponto 37 por já não se aplicar e ponderar a introdução do impresso que a escola está a utilizar para a entrega de documentação em falta *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.29 inserir no procedimento de cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outra penalidades aos estudantes a modalidade tpa *0502 ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.30 verificar a adequabilidade do ponto 19 do procedimento de cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outra penalidades aos estudantes *0502 ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.31 instituir um mecanismo de controlo mais eficaz que permita aferir o cumprimento integral da instrução para a recuperação do pagamento de propinas *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.32 uso indevido do impresso “inquérito à satisfação” nos serviços de recursos humanos – área de apoio a estudantes que se encontra obsoleto e onde ainda consta a marca da certificação *0502 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.33 prosseguimento de um ato pelos serviços académicos, sem deliberação do conselho técnico-científico, relativamente a pedido de alteração de inscrição em unidades curriculares isoladas *0502 ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.34 utilização de impresso que não consta no sistema *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.35 não cumprimento da instrução para a recuperação do pagamento de propinas *0502 ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.36 ponderar o método de recolha de dados relativos à disponibilização de nova bibliografia para efeitos de cálculo do indicador, no sentido de uniformização entre as várias escolas do ipv – concretamente no que se refere às situações em que a obra é disponibilizada no próprio dia *0504 ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.37 ponderar a continuação de realização ações de formação técnica aos trabalhadores do serviço – para que sejam adquiridas competências que lhes permitam a realização de pesquisas bibliográficas sugere-se formação nesta área *0504 ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
05.38 ponderar a criação de um procedimento simplificado para projetos menos complexos resultantes de solicitações dos serviços *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.39 ponderar a introdução de um registo de ocorrências em matéria de segurança de dados, bem como do respetivo reporte e tratamento *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.40 aplicar os inquéritos à satisfação a todos os clientes dos serviços de informática *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.41 evidenciar os pedidos de apoio informático de estudantes internos e de estudantes erasmus *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.42 clarificar os tipos de pedidos de apoio informático para aferição das prioridades *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.43 esclarecer a forma como os requerentes são informados da resolução ou não dos pedidos efetuados na plataforma helpdesk *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.44 rever a instrução regras para atribuição de nomes de utilizador e de passwords de forma a clarificar a gestão da preslist *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.45 refletir sobre a metodologia a usar na inserção e manutenção de colaboradores na preslist *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.46 ponderar a definição de critérios para acesso à preslist, eventualmente fazendo depender esse acesso de autorização da presidência *0505 SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
05.47 adequar as práticas de reprografia ao novo procedimento *0506 SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.48 ponderar a introdução no procedimento de registo diferenciado para a solicitação de exames/testes e minitestes *0506 ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.49 ponderar a atualização da base de dados (campo data) para os documentos que vão diretamente para a presidência *0501 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.50 repensar o subprocedimento de prestação de serviços não especificados face à atual estrutura do sigq *0501 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.51 avaliar e harmonizar a forma e situações em que devem ser cobrados os atos fora de prazo, independentemente de serem devidos emolumentos ou não, pelo ato em causa *0502 ESAV		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.52 implementar um mecanismo de controlo mais eficaz para a verificação da conformidade das candidaturas à frequência de unidades curriculares isoladas *0502ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.53 ponderar se as candidaturas à frequência/inscrição em unidades curriculares isoladas fora de prazo, consubstanciam atos académicos fora de prazo e qual deve ser o seu tratamento no âmbito da tabela de emolumentos do instituto *0502 ESTGV		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.54 esclarecer e harmonizar, no âmbito das reuniões da comissão para a qualidade dos serviços académicos, a cobrança de atos fora do prazo *0502 ESTGV		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.55 ponderar a introdução nos impressos de um campo que permita evidenciar ou a isenção e ou o pagamento/recebimento de emolumentos *0502 ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.56 clarificar o texto do ponto vinte e um candidatura à realização de provas dos maiores de vinte e três anos *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.57 ponderar, no impresso para candidatura à realização de provas para maiores de vinte e três e outros, a possibilidade de retirar o campo para preenchimento pelo júri, nos casos em que a sua intervenção é evidenciada através de atas e de listas *0502 ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.58 implementar um mecanismo mais eficaz para a verificação do artigo décimo segundo do regulamento dos regimes de reingresso e mudança de par instituição curso *0502 ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.59 realizar, conforme descrito no subprocedimento, uma fase prévia de admissão dos candidatos, com elaboração das listas provisória e final de “candidatos admitidos, admitidos às provas e excluídos” *0502 ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.60 repensar a metodologia ao nível da elaboração do edital de candidatura a curso de mestrado, de pós-graduação ou de pós-licenciatura de forma a contemplar vagas específicas ao abrigo de protocolos institucionais *0502 ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.61 evidenciar a autorização do presidente do ipv para a dispensa de pagamento de propinas *0502 ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>MELHORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
05.62 utilizar os modelos que já estão criados para a emissão de certidões *0502 ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.63 ajustar o subprocedimento para os casos em que não é utilizado o impresso, mas sim uma listagem *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.64 refletir no subprocedimento o reembolso por iniciativa dos serviços *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.65 ponderar a definição de uma metodologia própria para a inserção de informações complementares ao suplemento ao diploma, até que a ferramenta da escola superior de educação esteja operacional *0502 ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.66 adequar o subprocedimento cobrança de propinas/taxas/emolumentos/multas/juros/outra penalidades a estudantes ao despacho do presidente do ipv *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.67 adequar a instrução ao despacho proferido pelo presidente do ipv *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.68 pensar novas instruções para a recuperação do pagamento de propinas, designadamente quanto ao momento e prazos da declaração de nulidade dos atos curriculares *0502 ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.69 ponderar a uniformização de procedimentos para as situações de incumprimento definitivo do acordo de compromisso para pagamento faseado de propinas em dívida *0502 ESEV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.70 implementar uma metodologia comum quando não é cumprido do acordo de compromisso *0502 ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.71 ponderar a possibilidade de uma única fase para admissão e colocação dos candidatos a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais, quando o número de candidatos for inferior ao número de vagas *0502 ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.72 considerar a revisão do subprocedimento de acordo com as indicações recebidas pelos serviços *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.73 considerar a revisão do subprocedimento de acordo com as indicações recebidas pelos serviços *0502 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.74 esclarecer/definir a responsabilidade pelos serviços e consultas de psicologia *0503 SAS		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.75 divulgar as consultas de psicologia *0503 SAS		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.76 pensar na articulação dos serviços de psicologia com os gabinetes de apoio ao estudante e as associações de estudantes das unidades orgânicas *0503 SAS		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.77 refletir, no subprocedimento, outros meios de divulgação para bibliografia adquirida *0504 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>MELHORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
05.78 criar uma metodologia que evidencie a entrega dos livros adquiridos nos serviços *0504 ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.79 ponderar o eventual interesse em registar a verificação do estado das obras disponibilizadas através de empréstimos *0504 ESTGV		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.80 avaliar a necessidade da existência deste subprocedimento (licenciamentos) uma vez que o processo referido está a ser tratado no âmbito da aquisição de bens e serviços *0505 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.81 ponderar a elaboração de um só subprocedimento para projetos mais simples e mais complexos ou, eventualmente, a elaboração de dois subprocedimentos, ponderando, igualmente, a definição de critérios claros para saber quais os projetos ou pedidos que são abrangidos por este subprocedimento e quais os que são abrangidos pelo subprocedimento para apoio informático *0505 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.82 ponderar uma metodologia para que os serviços sejam informados relativamente ao seguimento que é dado às ocorrências a que dão entrada e que remetem para despacho superior *0505 SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.83 aplicar os inquéritos à satisfação a todos os clientes dos serviços de informática *0505 SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
05.84 ponderar a definição de critérios e competências para saber quem deve constar e quem deve ter acesso à preslist do ipv *0505 SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.85 fomentar o uso do impresso para a requisição de trabalhos de reprografia *0506 SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.86 aplicar o questionário à satisfação através de correio eletrónico aos requisitantes *0506 SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.87 refletir sobre a definição ou não de um limite máximo de cópias para utilizadores internos *0506 ESTGV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
05.88 garantir a aplicação do inquérito à satisfação na área de apoio jurídico *0501 SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.89 repensar o procedimento e o edital referentes às candidatura a concursos especiais que não se encontram harmonizados *0502 ESAV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.90 verificar, no âmbito da candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas, se o procedimento está de acordo com o regulamento da escola no sentido de se evidenciar o cumprimento do regulamento de acordo com o descrito no procedimento *0502 ESAV			<input checked="" type="checkbox"/>	

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.91 prever a elaboração das listas provisória e definitiva de admitidos/excluídos, no âmbito da candidatura ao concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais, e que as mesmas constem do respetivo edital, de acordo com o procedimento candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais *0502 ESAV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.92 repensar a designação das listas no âmbito dos vários processos de candidatura (admitidos/excluídos, seriados/colocados) com vista à respetiva uniformização *0502 ESAV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.93 prever a elaboração das listas provisória e definitiva de admitidos/excluídos e que essa previsão conste do edital, de acordo com o procedimento candidatura a concursos especiais *0502 ESEV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.94 repensar a designação das listas no âmbito dos vários processos de candidatura (admitidos/excluídos, seriados/colocados) com vista à respetiva uniformização *0502 ESEV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.95 refletir os aspetos a considerar nos editais de forma a que não se verifiquem discrepâncias entre o que é afixado e o que está no procedimento *0502 ESSV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.96 melhorar a informação dos serviços de forma a contemplar os motivos de reembolso e o enquadramento da modalidade de reembolso *0502 ESSV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.97 harmonizar, sempre que possível, a designação/elaboração das listas no âmbito dos procedimentos de candidatura/concurso *0502 ESTGV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.98 repensar o procedimento e o edital referentes à candidatura a concursos especiais que não se encontram harmonizados *0502 ESTGL			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.99 incentivar a aplicação dos inquéritos à satisfação em todos os serviços *0502 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.100 evidenciar as datas da divulgação aos interessados da documentação no âmbito dos procedimentos de candidatura/concurso *0502 ESTGV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.101 refletir ao nível do procedimento os aspetos a evidenciar no edital das unidades curriculares isoladas *0502 ESSV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.102 ponderar se é necessário introduzir a nomeação de júri no procedimento de candidatura a unidades curriculares isoladas *0502 ESSV			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.103 rever o procedimento relativo às consultas de psicologia e verificar o seu melhor enquadramento no manual de garantia da qualidade *0503 SAS			<input checked="" type="checkbox"/>	

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.104 refletir e ponderar uma metodologia para a eliminação, no programa, da bibliografia que já não se encontra disponível no centro de documentação *0504 ESTGL			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.105 ponderar a alteração no procedimento validação de metadados no repositório digital, de forma a permitir que a validação prévia descrita no ponto 1 seja feita pelo gestor/administrador e não só pelo administrador, de forma a adequá-la à realidade da escola *0504 ESEV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.106 ponderar uma metodologia para recuperar os livros por devolver *0504 ESSV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.107 harmonizar as permissões dos trabalhadores do serviço ao nível do programa koha *0504 ESTGL			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.108 ponderar a discussão do ponto 8 do procedimento validação de metadados no repositório digital *0504ESAV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.109 avaliar a possibilidade e utilidade de evidenciar as situações em que, num determinado momento, a entrega da obra se encontra fora de prazo, no âmbito do procedimento de empréstimo domiciliário *0504 ESEV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.110 ponderar a necessidade de adaptar o procedimento e o regulamento já que a despesa associada aos empréstimos é assumida pela escola *0504 ESTGV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.111 garantir a realização de uma ação de formação específica na área (software koha) nos próximos 6 meses *0504 ESTGL			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.112 ponderar uma metodologia para o registo da entrega dos livros por empréstimo intercampus *0504 ESTGL			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05.113 enviar a atual prelist aos serviços de recursos humanos, para que a lista possa ser atualizada e aprovada superiormente *0505 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.114 atualizar a estrutura das pastas informáticas e confirmar os utilizadores associados *0505 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.115 garantir a atualização das faq, conforme descrito no ponto 25 do subprocedimento de apoio informático *0505 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.116 avaliar e atualizar os campos de preenchimento previstos no impresso requisição de conta wireless *0505 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.117 transitar objetivos e indicadores dos serviços de expediente e arquivo para o subprocedimento destinado a outros serviços de suporte *0506 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
05.118 definir critérios claros relativos à entrada de correspondência *0506 SC			<input checked="" type="checkbox"/>	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
05.119 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) (*0505)"				<input type="checkbox"/>
05.120 melhorar as funcionalidades da plataforma sigq, nomeadamente com a integração dos relatórios e a recolha automática de dados a partir de outras plataformas RAA *0505				<input type="checkbox"/>
05.121 efetuar a revisão de estatutos RAA *0501				<input type="checkbox"/>
05.122 efetuar a revisão de regulamentos, quando necessário, para enquadrar adequadamente o funcionamento das novas formações RAA *0501				<input type="checkbox"/>
05.123 promover a prática desportiva da comunidade RAA *0503				<input type="checkbox"/>
05.124 garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes RAA *05.01				<input type="checkbox"/>
05.125 garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes RAA *0503				<input type="checkbox"/>
05.126 garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes RAA *05.06				<input type="checkbox"/>
05.127 garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as unidades orgânicas RAA *05.05				<input type="checkbox"/>
05.128 garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as unidades orgânicas RAA *0506				<input type="checkbox"/>
06.01 adequar os subprocedimentos ao novo programa erasmus+ com os ajustamentos necessários, designadamente no que respeita: à nomenclatura, à indicação dos valores/percentagens e à reavaliação dos subprocedimentos existentes SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
06.02 rever a metodologia de aplicação do questionário à satisfação dos estudantes recebidos em mobilidade SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
06.03 repensar/rever o tratamento dos documentos que dão entrada nos serviços de forma a ficar registada e/ou ser evidenciada a entrada e saída de documentos e informação SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
06.04 pensar uma metodologia de informação e incentivo às escolas para que sigam o subprocedimento descrito quanto aos docentes recebidos SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
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				<input type="checkbox"/>
06.06 definir indicadores que permitam avaliar a adequabilidade do procedimento de trabalho às reais necessidades e os resultados alcançados RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
06.07 simplificar o questionário para os diversos públicos-alvo sem descurar as rubricas que se pretende ver avaliadas, e averiguar qual o meio mais eficaz que permita o preenchimento do mesmo por parte do maior número possível de intervenientes RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
06.08 incrementar o número de parcerias internacionais estabelecidas no âmbito dos ciclos de estudos RAA				<input type="checkbox"/>
07.01 contemplar, no regulamento de avaliação, a possibilidade dos estudantes solicitarem revisão de provas ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.02 definir mecanismo que permita garantir que o horário de atendimento aos estudantes não coincida com o horário letivo dos mesmos ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.03 definir prazos para a entrega dos relatórios das unidades curriculares ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.04 implementar um sistema de monitorização relativamente à elaboração dos relatórios das unidades curriculares, uma vez que estes dados têm de ser contemplados no relatório de eficácia ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.05 refletir sobre o conteúdo do relatório das unidades curriculares ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.06 ponderar a uniformização do dossier de unidades curriculares ao nível do 1º e 2º ciclo ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.07 criar mecanismos de monitorização das oportunidades de melhoria identificadas ao nível dos relatórios das unidades curriculares ESAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.08 ponderar a introdução do registo das atividades tutoriais associadas aos planos de estudos das unidades curriculares ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
07.09 avaliar a possibilidade de consolidar o registo das atividades de tutoria/apoio desenvolvidas pelo corpo docente junto dos estudantes ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.10 regulamentar o regime de faltas a aplicar aos estudantes em todas as unidades curriculares e os procedimentos inerentes à consulta e revisão de provas ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.11 avaliar a possibilidade de criar um regulamento interno para a consulta e revisão de provas ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.12 atualizar a versão disponível dos regulamentos dos conselhos técnico-científico e pedagógico de modo a clarificar qual o órgão competente pela aprovação dos regulamentos internos ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.13 avaliar possibilidade de criar procedimento que harmonize preenchimento, tratamento, elaboração de relatórios e divulgação de dados que decorrem da aplicação de questionários ESAV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.14 garantir a aprovação dos horários, por despacho do órgão competente da escola ESAV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.15 criar mecanismo de monitorização dos horários de forma a assegurar a não coincidência dos tempos letivos com as horas de apoio da unidade curricular, curso e data de disponibilização ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.16 criar mecanismos que assegurem o cumprimento da organização e uniformização do dossier pedagógico em todas as unidades curriculares ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.17 promover a divulgação dos elementos mínimos que devem constar no dossier pedagógico junto dos responsáveis pela abertura dos mesmos na plataforma moodle ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.18 uniformizar a publicitação dos materiais comuns a disponibilizar no dossier pedagógico ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.19 melhorar os mecanismos de divulgação da avaliação praticada, incluindo elementos fundamentais tais como grelhas de classificação, pautas de resultados parciais e finais que incluam a identificação ESEV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.20 implementar uma metodologia que permita aferir a apreciação global e crítica dos questionários das unidades curriculares ESEV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.21 refletir sobre uma metodologia que permita dar resposta ao grau de eficácia dos docentes ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.22 refletir sobre uma metodologia que permita evidenciar o trabalho de investigação realizado no 1º ciclo ESEV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.23 garantir a coordenação de todo o processo, sendo recomendável uma monitorização mais eficiente por parte dos coordenadores de curso ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
07.24 considerar a possibilidade de implementar uma metodologia de elaboração/apresentação dos dossiers das unidades curriculares que permita uma maior uniformização na forma como os estudantes têm acesso aos mesmos ESSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.25 disponibilizar, de forma permanente aos estudantes, os elementos mínimos do dossier da unidade curricular, bem como as metodologias de avaliação e a sua concretização ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.26 dar resposta à necessidade, decorrente de normas regulamentares, de fixar e divulgar o horário de atendimento dos docentes a tempo parcial ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.27 ponderar a possibilidade de os horários serem apreciados em conselho pedagógico, assegurando a participação dos estudantes na sua elaboração ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.28 ponderar a forma de evidenciar a metodologia de avaliação adotada para cada unidade curricular e em cada semestre ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.29 ponderar a disponibilização dos sumários online ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.30 ponderar a possibilidade de o relatório de semestre ser apreciado em conselho pedagógico ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.31 pensar o modelo e os requisitos mínimos a que deve obedecer o relatório da unidade curricular, identificando os elementos e informação que o mesmo deve conter ESSV	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.32 contemplar o pedido de revisão de provas ao nível do regulamento pedagógico ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.33 instituir a operacionalização do relatório de eficácia do curso dado que o relatório de eficácia global da unidade orgânica depende dele ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.34 clarificar ao nível de procedimento as oportunidades de melhoria e respetiva monitorização ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.35 ponderar a inclusão das folhas de presença no dossier da unidade curricular – as de presença obrigatória ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.36 ponderar a harmonização da metodologia utilizada por parte dos docentes no que diz respeito à publicação das pautas de avaliação, parciais e finais ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.37 ponderar formas de evidenciar as informações transmitidas oralmente ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.38 ponderar a eventual necessidade de controlo do horário de atendimento dos docentes ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
07.39 repensar a metodologia para motivação dos estudantes no que respeita ao preenchimento de inquéritos ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.40 ponderar a definição e a redação de critérios globais para a uniformização da distribuição de serviço ESTGL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
07.41 ponderar a forma como é evidenciada a divulgação da possibilidade de consulta de provas aos estudantes ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.42 ponderar formas de monitorização relativas ao cumprimento do regulamento pedagógico no que diz respeito ao estabelecimento dos horários de atendimento dos docentes ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.43 clarificar o regulamento pedagógico no que respeita à modalidade de avaliação dos estudantes ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.44 ponderar a inclusão do estudante, como prioridade, nos critérios para a elaboração dos horários ESTGL	<input checked="" type="checkbox"/>			
07.45 rever o procedimento no que diz respeito ao elementos mínimos que devem constar no relatório de curso SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.46 ajustar os horários de atendimento aos tempos letivos disponíveis dos estudantes ESAV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.47 reunir num único documento os elementos mínimos estabelecidos no procedimento para o relatório das unidades curriculares ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.48 potenciar o uso da plataforma moodle de forma a uniformizar a apresentação do dossier das unidades curriculares com os mínimos previstos no procedimento ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.49 garantir a elaboração do relatório das unidades curriculares com os mínimos previstos no procedimento, uniformizar e garantir a sua utilização ESSV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.50 ponderar a elaboração do regulamento da revisão de provas ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
07.51 ponderar e implementar estratégias para a motivação dos estudantes com vista ao preenchimento dos questionários à satisfação ESTGV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.52 implementar a elaboração dos relatórios de cursos ESSV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.53 organizar um dossier com todos os elementos relativos à elaboração de horários ESTGL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.54 promover a elaboração e partilha dos relatórios das unidades curriculares e dos relatórios de curso e rever os conteúdos mínimos que devem constar nestes documentos SC			<input checked="" type="checkbox"/>	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
07.55 uniformizar a disponibilização dos horários de atendimento quer na plataforma moodle quer nos gabinetes ESTGV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.56 promover a revisão dos pontos 17 a 19 do procedimento de forma a agilizar a forma como as melhorias são planeadas e documentadas, garantindo evidências consistentes de monitorização e acompanhamento dos seus impactos e consequências SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.57 promover a revisão dos questionários à satisfação, no sentido de os atualizar e os tornar mais apelativos e fáceis de preencher por parte dos vários atores (estudantes, docentes, diplomados e entidades empregadoras) SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.58 continuar a sensibilização para o preenchimento dos questionários à satisfação nas unidades orgânicas, considerando a possibilidade de um maior envolvimento de todos os interessados através da divulgação de resultados e de condicionamento do acesso à secretaria virtual e/ou da emissão de documentos académicos IPV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.59 rever a periodicidade da aplicação dos questionários à satisfação de diplomados e de entidades empregadoras e garantir a atualização das bases de contactos IPV			<input checked="" type="checkbox"/>	
07.60 verificar as fontes usadas, as formas e as datas a considerar na recolha de dados através da plataforma sigq SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
07.61 esclarecer responsabilidades na gestão dos dados da plataforma sigq SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
07.62 uniformizar os relatórios das unidades curriculares ESAV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.63 disponibilizar atempadamente as folhas de presença na plataforma moodle ESAV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.64 finalizar e submeter a avaliação dos resultados dos inquéritos na plataforma sigq ESAV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.65 ponderar a melhor partilha dos relatórios das unidades curriculares com os alunos, seguindo as recomendações da A3ES ESTGV			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.66 ponderar a formalização dos planos de ação, pensar num sistema de planeamento e monitorização dos planos de ação ao nível geral (ipv), de acordo com o novo guião de autoavaliação da a3es SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07.67 ponderar a elaboração de regulamentação para revisão de provas, conforme previsto no ponto 12 do procedimento de gestão das atividades formativas ESAV				<input type="checkbox"/>
07.68 definir critérios de distribuição de serviço docente que sirvam de referenciais uniformizadores e facilitadores da decisão ESTGV, ESTGL				<input type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
07.69 reforçar a rede informática enquanto estrutura de suporte à atividade formativa ESTGL				<input type="checkbox"/>
07.70 efetuar a simplificação dos questionários à satisfação dos estudantes e dos docentes com as unidades curriculares, dos estudantes com as unidades orgânicas e com o curso, com o estágio e com o estágio, dissertação ou projeto, das entidades empregadoras e dos diplomados RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
07.71 promover a harmonização dos relatórios elaborados pelas diversas unidades orgânicas RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
07.73 promover a utilização do horário de apoio dos docentes aos estudantes RAA				<input type="checkbox"/>
07.74 promover a integração dos estudantes em atividades de investigação em colaboração com os docentes RAA				<input type="checkbox"/>
07.75 promover a divulgação dos relatórios de curso ao exterior RAA				<input type="checkbox"/>
07.76 divulgar externamente os trabalhos e práticas desenvolvidas nos diferentes ciclos de estudos RAA				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
07.79 garantir a divulgação de atividades de investigação, realizadas pelos estudantes no âmbito de unidades curriculares, junto de toda a comunidade ESAV				<input type="checkbox"/>
07.80 definir quem aprova os horários e evidenciar o respetivo despacho ESSV				<input type="checkbox"/>
07.81 garantir a inclusão das pautas parciais no dossier da unidade curricular, conforme prescrito no procedimento da qualidade ESSV				<input type="checkbox"/>
07.82 ponderar a inclusão, no relatório da unidade curricular, da análise dos resultados dos inquéritos aos alunos ESSV				<input type="checkbox"/>
07.83 elaborar relatório anual da unidade curricular, para todos os ciclos de estudos ESSV				<input type="checkbox"/>
07.84 promover a homologação da distribuição de serviço ESEV, ESTGL				<input type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
07.85 disponibilizar aos estudantes os resultados da avaliação antes do lançamento da pauta ESTGV				<input type="checkbox"/>
07.86 ponderar a possibilidade de introduzir um mecanismo que garanta a entrega dos relatórios das unidades curriculares dentro do prazo estipulado ESTGL				<input type="checkbox"/>
08.01 ponderar a alteração dos indicadores atualmente definidos UI	<input checked="" type="checkbox"/>			
08.02 ponderar a integração neste processo do subprocedimento da revista millenium UI	<input checked="" type="checkbox"/>			
08.03 ponderar a revisão do subprocedimento de gestão das atividades de investigação realizadas através do centro de investigação de forma a contemplar os casos em que o processo não se inicia com a candidatura a verbas para a realização de atividades de investigação UI	<input checked="" type="checkbox"/>			
08.04 refletir sobre a adequabilidade do procedimento de gestão da revista millenium face ao que está a ser efetivamente concretizado UI	<input checked="" type="checkbox"/>			
08.05 refletir sobre uma metodologia que permita, de forma eficaz, evidenciar as diversas etapas do procedimento UI	<input checked="" type="checkbox"/>			
08.06 ponderar a revisão do subprocedimento no sentido de clarificar qual o serviço responsável pelo registo das atividades de investigação (ponto 20) UI		<input checked="" type="checkbox"/>		
08.07 ponderar a definição de uma metodologia que permita que todo o subprocedimento relativo à gestão da revista millenium seja passível de ser auditado UI		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
08.08 efetuar a revisão do subprocedimento da revista millenium de forma a refletir a atual prática UI			<input checked="" type="checkbox"/>	
08.09 manter o Centro de Estudos em Educação, Tecnologias e Saúde como unidade interna de gestão da investigação do Instituto Politécnico de Viseu, onde estão alocados vários projetos de investigação RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
08.10 criar uma unidade de investigação no âmbito da educação – Centro de Estudos em Educação e Inovação para acreditação e financiamento pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
08.11 criar uma unidade de investigação no âmbito dos serviços digitais – sociais, culturais, económicos ou de administração pública – Centro de Estudos em Serviços Digitais para acreditação e financiamento pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia RAA				<input checked="" type="checkbox"/>

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
08.12 criar uma unidade de gestão em enfermagem, polo da Health Sciences Research Unit: Nursing, unidade de investigação acolhida pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, avaliada, acreditada e financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia desde 2004 RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
08.13 criar uma unidade de gestão, polo do Centro de Estudos de Recursos Naturais, Ambiente e Sociedade, unidade de investigação e desenvolvimento acolhida pelo Instituto Politécnico de Coimbra RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
09.01 ponderar a revisão do procedimento cooperação com a comunidade e prestação de serviços especializados de forma a esclarecer as responsabilidades do conselho de gestão no âmbito deste processo SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.02 ponderar a alteração do indicador atualmente definido para o procedimento tendo em conta a recolha de dados que é atualmente efetuada SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.03 ponderar a definição de uma metodologia eficaz para arquivo dos processos SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.04 ponderar a integração dos subprocedimentos cedência de espaços, venda de bens, eventos/ações de formação e serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
09.05 refletir sobre a adequabilidade do procedimento revista politécnica face ao que está a ser efetivamente concretizado SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.06 refletir sobre uma metodologia que permita, de forma eficaz, evidenciar as diversas etapas do procedimento revista politécnica SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.07 atualizar o procedimento revista politécnica de modo a contemplar as edições on-line SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.08 criar uma pasta/arquivo para a documentação associada à realização de eventos SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.09 instituir a elaboração dos relatórios e a sua remessa para a presidência do ipv SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.10 solicitar a confirmação dos clientes após autorização de pedidos de utilização de espaços SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.11 ponderar a revisão do procedimento de utilização de espaços de forma agilizar determinados aspetos SC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.12 adotar metodologia com critérios mais objetivos para o cálculo da percentagem de concretização das atividades previstas em planos de ação para as atividades de acesso ao ensino superior SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.13 melhorar o procedimento de gestão das atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior de modo a refletir os contingentes especiais SC	<input checked="" type="checkbox"/>			

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
09.14 clarificar o procedimento inserção na vida ativa no que diz respeito à análise curricular das candidaturas SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.15 instituir mecanismos que permitam aferir os resultados finais da avaliação das ações de formação para inserção na vida ativa SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.16 definir metodologia para a seleção dos formandos para ações de formação para inserção na vida ativa SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
09.17 clarificar a aplicação de questionários na gestão das atividades de apoio à inserção na vida ativa SC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
09.18 ponderar a elaboração de uma proposta fundamentada (do departamento responsável ou outro) que dê início ao processo com vista à realização de eventos ou ações de formação, a qual deverá ser apreciada em ctc quando tenha carácter técnico ou científico ESEV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.19 ponderar a distinção entre requisições internas e externas, simplificando o subprocedimento cedência de espaços quando a requisição é interna e mantendo-o quando é externa ESEV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.20 efetuar o registo da verificação do equipamento após entrega, com indicação do estado em que se encontra ESEV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.21 promover a atualização da lista de assinaturas tendo em conta todos os intervenientes nos processos ESSV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.22 prever o pedido de ficha de ativação SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
09.23 promover a aplicação dos inquéritos à satisfação nas atividades de apoio à inserção na vida ativa SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.24 refletir uma metodologia para os casos em não é feita a inserção da informação necessária pelo cliente SC		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
09.25 ponderar a substituição do termo “eliminação” no serviço descrito como “eliminação de cadáveres” por termo adequado que descreva o serviço efetivamente prestado ESAV		<input checked="" type="checkbox"/>		
09.26 garantir a avaliação semestral das atividades de cooperação com a comunidade pelo conselho de gestão (ou por órgão a definir por este) dando assim cumprimento ao ponto 36 do procedimento SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.27 retificar os pontos 02 a 09 e respetivo fluxograma do subprocedimento spq*09.09 de forma a identificar claramente o documento referido como “recibo” SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
09.28 verificar e assinalar a existência de anomalias ou não, após a utilização dos espaços SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.29 retirar do programa de auditorias, no que aos serviços centrais se refere, os procedimentos não aplicáveis SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
09.30 incentivar a aplicação dos inquéritos à satisfação em todos os serviços SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
09.31 sensibilizar os colaboradores para o uso das últimas versões dos impressos que se encontram disponíveis na intranet ESAV			<input checked="" type="checkbox"/>	
09.32 refletir a metodologia usada para obter dados relativos à satisfação dos intervenientes nas atividades de orientação vocacional SC			<input checked="" type="checkbox"/>	
09.33 melhorar a plataforma informática de gestão de cedência de equipamentos de forma a registar o estado dos equipamentos após entrega ESEV			<input checked="" type="checkbox"/>	
09.34 corrigir o número do impresso na fase 4 do procedimento venda de bens (nota de encomenda) ESAV				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
09.36 organizar e manter atualizado o dossier com a tabela de preços aprovada pelo conselho de gestão ESAV				<input type="checkbox"/>
09.37 estabelecer mecanismos que permitam aferir as últimas versões dos impressos ESAV				<input type="checkbox"/>
09.38 garantir que a cedência de equipamentos segue o descrito no respetivo procedimento ESTGL				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
09.40 elaborar relatório das ações de colaboração interinstitucional RAA				<input type="checkbox"/>
09.41 verificar a existência/manutenção dos pressupostos constantes à data de assinatura de protocolos RAA				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>
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				<input type="checkbox"/>

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

MELHORIA	2015	2016	2017	2018
09.45 garantir a aplicação de inquéritos à satisfação dos utentes RAA				<input type="checkbox"/>
09.46 melhorar a imagem e a acessibilidade da página institucional RAA				<input type="checkbox"/>
09.47 garantir a efetiva implementação dos procedimentos em todos os serviços de todas as unidades orgânicas RAA				<input type="checkbox"/>
10.01 rever o procedimento para o seguimento de processos de sugestão e de reclamação SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
10.02 introduzir metodologia que permita medir a eficácia do processo de gestão de sugestões, reclamações e não conformidades	<input checked="" type="checkbox"/>			
10.03 continuar a sensibilizar e incrementar a indicação de recomendações de melhoria, por contraposição à abertura de não conformidades	<input checked="" type="checkbox"/>			
10.04 refletir a introdução do tratamento das reclamações ao nível do livro amarelo e ponderar o tratamento das sugestões		<input checked="" type="checkbox"/>		
10.05 repensar o procedimento tendo em conta os referenciais da a3es		<input checked="" type="checkbox"/>		
10.06 garantir a elaboração, implementação e a monitorização dos planos de ação definidos para cada correção, ação de correção, de prevenção e/ou de melhoria RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
10.07 garantir o planeamento, a implementação e a monitorização de todas as ações de melhoria identificadas RAA				<input checked="" type="checkbox"/>
11.01 introduzir a referência à emissão de certificados e à comunicação da avaliação final aos auditores SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.02 evidenciar o envio dos certificados aos auditores SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.03 permitir aos auditores a contestação à sua avaliação SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.04 esclarecer as fomas de resposta das equipas auditoras às contestações dos auditados SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.05 efetuar a revisão dos objetivos do programa e de cada uma das auditorias SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.06 rever o tempo estabelecido para cada auditoria de acordo com o tempo efetivamente usados no período anterior SC	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.07 efetuar a revisão dos riscos do programa de auditorias SC	<input checked="" type="checkbox"/>			

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

<b>MELHORIA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
11.08 efetuar a divulgação do programa e da monitorização de acordo com o estabelecido no documento aprovado pelo conselho para a avaliação e qualidade SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
11.09 efetuar a revisão dos critérios de avaliação dos auditores de forma a que estes permitam justificar a escola das equipas auditoras nos períodos seguintes SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
11.10 estabelecer prazos mínimos para a solicitação de alteração de datas de auditorias e para a solicitação de substituição de elementos das equipas auditoras SC		<input checked="" type="checkbox"/>		
11.11 garantir a monitorização da implementação de oportunidades de melhoria ou da decisão de não implementação em sede de auditoria interna SC			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6. Monitorização do programa de auditorias –2018

Os objetivos definidos no programa de auditorias foram integralmente cumpridos.

Os riscos identificados durante a implementação do programa foram colmatados devido à flexibilidade e disponibilidade das equipas auditoras e dos auditados.

Para além das auditorias planeadas, foram realizadas mais três auditorias internas, duas que transitaram de 2017 por impedimento de um auditorador na data inicialmente prevista e uma por impedimento do auditado na data inicialmente prevista.

		LOCAL	DATA	DURAÇÃO	PROCESSOS AUDITADOS	EQUIPA AUDITORA	OBS.
#01	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	14/03/2018	01h 00m	PQ*01	Daniel Vasconcelos Vítor Santos	(a)
#02	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	26/11/2018	03h 30m	PQ*02	Vítor Santos Véronique Delplançq Henrique Ramalho	(c)
#03	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	27/11/2018	03h 30m	PQ*02	Ana Medeiros Sandra Antunes Anabela Fragata	
#04	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	30/11/2018	03h 30m	PQ*02	Raquel Vaz Carmen Nóbrega Catarina Coelho	
#05	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	PQ*02	Paula Bettencourt Emília Coutinho Odete Amaral	(d)
#06	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	PQ*02	Sandra Rebelo Isabel Duarte Cristina Peixoto	(d)
#07	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	01/10/2018	03h 00m	PQ*03	Vítor Santos Daniel Vasconcelos	(c)
#08	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	02/10/2018	02h 30m	PQ*03	Paula Bettencourt Ana Medeiros	
#09	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	03/10/2018	02h 30m	PQ*03	Raquel Vaz Sandra Rebelo	
#10	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	08/10/2018	02h 30m	PQ*03	Sandra Rebelo Eunice Silva	
#11	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	09/10/2018	02h 30m	PQ*03	Ana Medeiros Ana Miguel Carvalho	
#12	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	10/10/2018	03h 30m	PQ*03	Vítor Santos Raquel Vaz	
#13	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	01/10/2018	03h 00m	PQ*04	Vítor Santos Daniel Vasconcelos	(c)
#14	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	02/10/2018	02h 30m	SPO*04.01 SPO*04.02	Paula Bettencourt Ana Medeiros	
#15	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	03/10/2018	02h 30m	SPO*04.01 SPO*04.02	Raquel Vaz Sandra Rebelo	
#16	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	08/10/2018	02h 30m	SPO*04.01 SPO*04.02	Sandra Rebelo Eunice Silva	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

		LOCAL	DATA	DURAÇÃO	PROCESSOS AUDITADOS	EQUIPA AUDITORA	OBS.
#17	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	09/10/2018	02h 30m	SPO*04.01 SPO*04.02	Ana Medeiros Ana Miguel Carvalho	
#18	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	10/10/2018	02h 30m	SPO*04.01 SPO*04.02	Vítor Santos Raquel Vaz	
#19	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	15/03/2018	01h 00m	VÁRIOS	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	(e)
#20	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	14/03/2018	01h 00m	SPO*0501	Daniel Vasconcelos Vítor Santos	(b)
#21	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	22/05/2018	03h 30m	SPO*0502	Fátima Jorge Nuno Borges	
#22	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	21/05/2018	03h 30m	SPO*0502	Nuno Borges José Lapa	
#23	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	23/05/2018	03h 30m	SPO*0502	Ângelo Fonseca José Lapa	
#24	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	05/06/2018	03h 30m	SPO*0502	Ângelo Fonseca Luís Carneiro	(d)
#25	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	29/05/2018	03h 30m	SPO*0502	Fátima Jorge Luís Carneiro	
#26	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	14/03/2018	01h 00m	SPO*0502.08	Daniel Vasconcelos Vítor Santos	(a)
#27	<input checked="" type="checkbox"/>	SAS	15/03/2018	01h 00m	SPO*0503	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	
#28	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	22/05/2018	03h 30m	SPO*0504	Fátima Jorge Nuno Borges	
#29	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	21/05/2018	03h 30m	SPO*0504	Nuno Borges José Lapa	
#30	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	23/05/2018	03h 30m	SPO*0504	Ângelo Fonseca José Lapa	
#31	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	05/06/2018	03h 30m	SPO*0504	Ângelo Fonseca Luís Carneiro	(d)
#32	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	29/05/2018	03h 30m	SPO*0504	Fátima Jorge Luís Carneiro	
#33	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	14/03/2018	02h 30m	SPO*0505	Daniel Vasconcelos Vítor Santos	(a)
#34	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	15/03/2018	00h 30m	SPO*0506.01	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	
#35	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	03/10/2018	01h 00m	SPO*0506.01	Raquel Vaz Sandra Rebelo	
#36	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	08/10/2018	01h 00m	SPO*0506.01	Sandra Rebelo Eunice Silva	
#37	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	SPO*0506.01	Ana Medeiros Ana Miguel Carvalho	
#38	<input checked="" type="checkbox"/>	SAS	15/03/2018	01h 00m	SPO*0506.02	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	(f)

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

		LOCAL	DATA	DURAÇÃO	PROCESSOS AUDITADOS	EQUIPA AUDITORA	OBS.
#39	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	15/03/2018	01h 30m	PQ*06	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	
#40	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	26/11/2018	03h 30m	PQ*07	Vítor Santos Véronique Delplancq Henrique Ramalho	(c)
#41	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	27/11/2018	03h 30m	PQ*07	Ana Medeiros Sandra Antunes Anabela Fragata	
#42	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	30/11/2018	03h 30m	PQ*07	Raquel Vaz Carmen Nóbrega Catarina Coelho	
#43	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	PQ*07	Paula Bettencourt Emília Coutinho Odete Amaral	(d)
#44	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	PQ*07	Sandra Rebelo Isabel Duarte Cristina Peixoto	(d)
#45	<input checked="" type="checkbox"/>	UI SC	16/03/2018	02h 00m	SPO*08.01 SPO*08.02 SPO*08.03	Daniel Vasconcelos Filipe Lopes	
#46	<input checked="" type="checkbox"/>	UI	16/03/2018	01h 30m	SPO*08.04	Daniel Vasconcelos Filipe Lopes	
#47	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	16/03/2018	01h 30m	SPO*09.01	Daniel Vasconcelos Filipe Lopes	
#48	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	15/03/2018	01h 00m	SPO*09.02 SPO*09.03 SPO*09.04	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	
#49	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	15/03/2018	01h 00m	SPO*09.05 SPO*09.06	Daniel Vasconcelos Isabel Oliveira	
#50	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	02/10/2018	01h 00m	SPO*09.05 SPO*09.06 SPO*09.07	Paula Bettencourt Ana Medeiros	
#51	<input checked="" type="checkbox"/>	ESEV	03/10/2018	01h 00m	SPO*09.05 SPO*09.06 SPO*09.07	Raquel Vaz Sandra Rebelo	
#52	<input checked="" type="checkbox"/>	ESSV	08/10/2018	01h 00m	SPO*09.05 SPO*09.06 SPO*09.07	Sandra Rebelo Eunice Silva	
#53	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	SPO*09.05 SPO*09.06 SPO*09.07	Ana Medeiros Ana Miguel Carvalho	
#54	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGL	10/10/2018	01h 00m	SPO*09.05 SPO*09.06 SPO*09.07	Vítor Santos Raquel Vaz	
#55	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	16/03/2018	01h 00m	SPO*09.08 SPO*09.09	Daniel Vasconcelos Filipe Lopes	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

		LOCAL	DATA	DURAÇÃO	PROCESSOS AUDITADOS	EQUIPA AUDITORA	OBS.
#56	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	16/03/2018	01h 00m	SPO*09.10	Daniel Vasconcelos Filipe Lopes	
#57	<input checked="" type="checkbox"/>	ESAV	02/10/2018	01h 00m	SPO*09.11 SPO*09.12	Paula Bettencourt Ana Medeiros	
#58	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	SPO*09.11	Ana Medeiros Ana Miguel Carvalho	
#59	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	14/03/2018	01h 00m	PQ*11	Daniel Vasconcelos Vítor Santos	(a)
#60	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	14/03/2018	00h 30m	PQ*10	Daniel Vasconcelos Vítor Santos	(a)
#61	+	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	PQ*02	Paula Bettencourt Emília Coutinho Odete Amaral	(g)
#62	+	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	PQ*07	Paula Bettencourt Emília Coutinho Odete Amaral	(g)
#63	+	SC	01/10/2018	01h 00m	PQ*06	Vítor Santos Daniel Vasconcelos	(h)

### OBSERVAÇÕES:

- (a) a equipa foi alterada por impedimento do auditor Pedro Duarte
- (b) a equipa foi alterada por impedimento do auditor Pedro Duarte e a data foi alterada por conflito de interesse causado pela mudança da equipa
- (c) a equipa foi alterada por impedimento da auditora Ascensão Abrantes
- (d) a data foi alterada a pedido do auditado
- (e) a data foi alterada por conflito de interesse causado pela mudança da equipa
- (f) a localização foi alterada devido à atribuição de nova responsabilidade ao processo
- (g) a auditoria foi adiada para 2018 por impedimento da auditora Paula Bettencourt na data inicialmente prevista
- (h) a auditoria foi concluída nesta data por impedimento do auditado na data inicialmente prevista

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

Conforme previsto no programa de auditorias, todos os auditores foram avaliados de acordo com os critérios aprovados. A avaliação final consta na seguinte tabela. De acordo com os critérios aprovados todos os auditores, com atividade em 2018, poderão em 2019 realizar auditorias de forma autónoma.

AUDITOR	AC	AUDITORIA	LOCAL	DATA	DURAÇÃO	AVALIAÇÃO
Anabela Fragata		#03	ESEV	27/11/2018	03h 30m	5
		#41	ESEV	27/11/2018	03h 30m	
	0	2			07h	
Ana Medeiros	S	#03	ESEV	27/11/2018	03h 30m	5
		#08	ESAV	02/10/2018	02h 30m	
	S	#11	ESTGV	09/10/2018	02h 30m	
		#14	ESAV	02/10/2018	02h 30m	
		#17	ESTGV	09/10/2018	02h 30m	
	S	#37	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	
	S	#41	ESEV	27/11/2018	03h 30m	
		#50	ESAV	02/10/2018	01h 00m	
	S	#53	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	
S	#57	ESAV	02/10/2018	01h 00m		
S	#58	ESTGV	09/10/2018	00h 40m		
6	11			21h		
Ana Miguel Carvalho		#11	ESTGV	09/10/2018	02h 30m	5
		#17	ESTGV	09/10/2018	02h 30m	
		#37	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	
		#53	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	
		#58	ESTGV	09/10/2018	00h 40m	
0	5			07h		
Ângelo Fonseca	S	#23	ESSV	23/05/2018	03h 30m	5
	S	#24	ESTGV	05/06/2018	03h 30m	
	S	#30	ESSV	23/05/2018	03h 30m	
	S	#31	ESTGV	05/06/2018	03h 30m	
4	4			14h		
Carmen Nóbrega		#04	ESSV	30/11/2018	03h 30m	5
		#42	ESSV	30/11/2018	03h 30m	
0	2			07h		
Catarina Coelho		#04	ESSV	30/11/2018	03h 30m	5
		#42	ESSV	30/11/2018	03h 30m	
0	2			07h		
Cristina Peixoto		#06	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	5
		#44	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	
0	2			07h		

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

AUDITOR	AC	AUDITORIA	LOCAL	DATA	DURAÇÃO	AVALIAÇÃO
Daniel Vasconcelos	S	#01	SC	14/03/2018	01h 00m	5
		#07	SC	01/10/2018	03h 00m	
		#13	SC	01/10/2018	03h 00m	
	S	#19	SC	15/03/2018	01h 00m	
		#20	SC	14/03/2018	01h 00m	
		#16	SC	14/03/2018	01h 00m	
		#27	SAS	15/03/2018	01h 00m	
		#33	SC	14/03/2018	02h 30m	
		#34	SC	15/03/2018	00h 30m	
		#38	SAS	15/03/2018	01h 00m	
		#39	SC	15/03/2018	01h 30m	
		#45	UI/SC	16/03/2018	02h 00m	
		#46	UI	16/03/2018	01h 30m	
		#47	SC	16/03/2018	01h 30m	
		#48	SC	15/03/2018	01h 00m	
		#49	SC	15/03/2018	01h 00m	
		#55	SC	16/03/2018	01h 00m	
		#56	SC	16/03/2018	01h 00m	
#59	SC	14/03/2018	01h 00m			
#60	SC	14/03/2018	00h 30m			
#63	SC	01/10/2018	01h 00m			
	18	20			28h	
Emília Coutinho		#05	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	5
		#43	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	
		#61	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	
		#62	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	
		0	4			
Eunice Silva		#10	ESSV	08/10/2018	02h 30m	5
		#16	ESSV	08/10/2018	02h 30m	
		#36	ESSV	08/10/2018	01h 00m	
		#52	ESSV	08/10/2018	01h 00m	
		0	4			
Fátima Jorge	S	#21	ESAV	22/05/2018	03h 30m	5
	S	#25	ESTGL	29/05/2018	03h 30m	
	S	#28	ESAV	22/05/2018	03h 30m	
	S	#32	ESTGL	29/05/2018	03h 30m	
	4	4			14h	
Filipe Lopes		#45	UI/SC	16/03/2018	02h 00m	5
		#46	UI	16/03/2018	01h 30m	
		#47	SC	16/03/2018	01h 30m	
		#55	SC	16/03/2018	01h 00m	
		#56	SC	16/03/2018	01h 00m	
		0	5			
Henrique Ramalho		#02	ESAV	26/11/2018	03h 30m	5
		#40	ESAV	26/11/2018	03h 30m	
	0	2			07h	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

AUDITOR	AC	AUDITORIA	LOCAL	DATA	DURAÇÃO	AVALIAÇÃO
Isabel Duarte		#06	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	5
		#44	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	
	0	2			07h	
Isabel Oliveira		#19	SC	15/03/2018	01h 00m	5
		#27	SAS	15/03/2018	01h 00m	
		#34	SC	15/03/2018	00h 30m	
		#38	SAS	15/03/2018	01h 00m	
		#39	SC	15/03/2018	01h 30m	
		#48	SC	15/03/2018	01h 00m	
		#49	SC	15/03/2018	01h 00m	
0	7			07h		
José Lapa		#22	ESEV	21/05/2018	03h 30m	5
		#23	ESSV	23/05/2018	03h 30m	
		#29	ESEV	21/05/2018	03h 30m	
		#30	ESSV	23/05/2018	03h 30m	
0	4			14h		
Luís Carneiro		#24	ESTGV	05/06/2018	03h 30m	5
		#25	ESTGL	29/05/2018	03h 30m	
		#31	ESTGV	05/06/2018	03h 30m	
		#32	ESTGL	29/05/2018	03h 30m	
0	4			14h		
Nuno Borges		#21	ESAV	22/05/2018	03h 30m	5
	S	#22	ESEV	21/05/2018	03h 30m	
		#28	ESAV	22/05/2018	03h 30m	
	S	#29	ESEV	21/05/2018	03h 30m	
2	4			14h		
Odete Amaral		#05	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	5
		#43	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	
		#61	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	
		#62	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	
0	4			14h		
Paula Bettencourt	S	#05	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	5
	S	#08	ESAV	02/10/2018	02h 30m	
	S	#14	ESAV	02/10/2018	02h 30m	
	S	#43	ESTGV	12/12/2018	03h 30m	
	S	#50	ESAV	02/10/2018	01h 00m	
	S	#57	ESAV	02/10/2018	01h 00m	
	S	#61	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	
	S	#62	ESTGL	15/03/2018	03h 30m	
8	8			21h		

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

AUDITOR	AC	AUDITORIA	LOCAL	DATA	DURAÇÃO	AVALIAÇÃO
Raquel Vaz	S	#04	ESSV	30/11/2018	03h 30m	5
	S	#09	ESEV	03/10/2018	02h 30m	
		#12	ESTGL	10/10/2018	03h 30m	
	S	#15	ESEV	03/10/2018	02h 30m	
		#18	ESTGL	10/10/2018	02h 30m	
	S	#35	ESEV	03/10/2018	01h 00m	
	S	#42	ESSV	30/11/2018	03h 30m	
	S	#51	ESEV	03/10/2018	01h 00m	
	#54	ESTGL	10/10/2018	01h 00m		
	6	9			21h	
Sandra Antunes		#03	ESEV	27/11/2018	03h 30m	5
		#41	ESEV	27/11/2018	03h 30m	
	0	2			07h	
Sandra Rebelo	S	#06	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	5
		#09	ESEV	03/10/2018	02h 30m	
	S	#10	ESSV	08/10/2018	02h 30m	
		#15	ESEV	03/10/2018	02h 30m	
	S	#16	ESSV	08/10/2018	02h 30m	
		#35	ESEV	03/10/2018	01h 00m	
	S	#36	ESSV	08/10/2018	01h 00m	
	S	#44	ESTGL	07/12/2018	03h 30m	
		#51	ESEV	03/10/2018	01h 00m	
S	#52	ESSV	08/10/2018	01h 00m		
	6	10			21h	
Véronique Delplancq		#02	ESAV	26/11/2018	03h 30m	5
		#40	ESAV	26/11/2018	03h 30m	
	0	2			07h	
Vítor Santos		#01	SC	14/03/2018	01h 00m	5
	S	#02	ESAV	26/11/2018	03h 30m	
	S	#07	SC	01/10/2018	03h 00m	
	S	#12	ESTGL	10/10/2018	03h 30m	
	S	#13	SC	01/10/2018	03h 00m	
	S	#18	ESTGL	10/10/2018	02h 30m	
		#20	SC	14/03/2018	01h 00m	
		#26	SC	14/03/2018	01h 00m	
		#33	SC	14/03/2018	02h 30m	
	S	#40	ESAV	26/11/2018	03h 30m	
	S	#54	ESTGL	10/10/2018	01h 00m	
		#59	SC	14/03/2018	01h 00m	
		#60	SC	14/03/2018	00h 30m	
	S	#63	SC	01/10/2018	01h 00m	
	8	14			28h	

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

Conforme previsto, a responsável pelo programa de auditorias foi avaliada de acordo com os critérios aprovados. A avaliação final obtida foi de 5 pontos.

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DATA</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Luísa Cunha	programa de auditorias	27/11/2017	
	monitorização do programa de auditorias	14/12/2017	
	envio dos relatórios aos auditados	13/09/2018* até 48h após receção*	

5

\* os prazos inicialmente previstos foram ajustados devido a ausência, por motivo de força maior, da responsável pelo programa de auditorias.

7. Programas de auditorias – resultados 2015/2018

Os programas de auditorias têm sido essenciais para a avaliação do sistema interno de garantia da qualidade. O comprometimento de auditores e de auditados e a realização de formação interna aos elementos da bolsa de auditores tem permitido o elevado grau de implementação do programa ao longo dos anos, conforme se pode verificar na seguinte tabela..

PROCESSO	AUDITORIAS PREVISTAS	AUDITORIAS REALIZADAS	EFICÁCIA 2015/18	2015	2016	2017	2018
01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade	5.33	5.33	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
02 oferta formativa	20	20	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% ↘	80.00% ↗	120.00%
03 recursos humanos	24	24	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
04 infraestruturas e recursos naturais	27	27	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
05 serviços de suporte	80	80	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
06 cooperação internacional	4	5	125.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% ↗	200.00%
07 atividades formativas	20	20	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% ↘	80.00% ↗	120.00%
08 apoio à investigação e disseminação	7	7	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	36	36	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
10 ações de melhoria	3.33	3.33	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
11 auditorias internas	3.33	3.33	100.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% →	100.00% →	100.00%
resultado global	230	231	100.43% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% ↘	96.43% ↗	105.00%

8. **Pessoas envolvidas no sistema**

Encontram-se envolvidos no sistema, de forma direta ou indireta, docentes, não docentes, estudantes e elementos externos. Na tabela seguinte encontra-se a sua distribuição pelos órgãos, comissões e serviços responsáveis pelos principais processos do sistema interno de garantia da qualidade.

	DOCENTES	NÃO DOCENTES	ESTUDANTES	ELEMENTOS EXTERNOS
Presidente IPV	1			
Vice-Presidentes IPV	3			
Pró-Presidentes IPV	7			
Presidentes UO	5			
Vice-Presidentes UO	9			
Provedor do Estudante	1			
Conselho Geral	16		5	9
Conselho para a Avaliação e Qualidade	11	1	1	
Conselho Académico	21		6	
Assembleias de Representantes	50	15	10	
Conselhos Pedagógicos	39		39	
Conselhos Técnico-Científicos	99			
Conselho de Gestão	4	1		
Conselhos Administrativos	9	6		
Gabinete de Avaliação e Qualidade		1		
Comissões de Avaliação e Qualidade	49	5	7	6
Comissões para a Qualidade Serviços	42	30	6	
Auditores Internos	16	14		
Docentes	361.88			
Diretores de Departamento	23			
Diretores de Curso	65			
Estudantes			4271	
Coordenadores Académicos		5		
Coordenadores Unidades de Investigação	4			
Equipa Editorial Millenium	5			
Administradores		2		
Departamento de Plan. e Gestão Admin. e Financeira		2		
Departamento Jurídico		3		
Departamento Técnico		5		
Serviços Académicos		18		

**REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

	<b>DOCENTES</b>	<b>NÃO DOCENTES</b>	<b>ESTUDANTES</b>	<b>ELEMENTOS EXTERNOS</b>
Serviços Técnicos ESTGV			6	
Serviços de Ação Social			38	
Serviços de Com. Cultura e Documentação			7	
Serviços de Documentação			17	
Serviços de Expediente e Arquivo			2	
Serviços de Informática			14	
Serviços de Inserção na Vida Ativa			1	
Serviços de Psicologia		1		
Serviços de Recursos Humanos			15	
Serviços de Relações Externas			3	
Serviços de Reprografia			4	
Serviços Financeiros			27	
Secretariado Presidência IPV			2	
Secretariado Unidades de Investigação			2	
Gabinete de Acesso ao Ensino Superior		1		
Motoristas			6	

9. **Eficácia do sistema**

A eficácia do sistema foi calculada com base no cumprimento de objetivos e de indicadores da qualidade e na implementação de melhorias identificadas em auditorias internas, no decorrer de processos de autoavaliação e em anteriores revisões do sistema.

Em 2018 a eficácia global do sistema foi de 51.75%, resultado que, em grande parte, é consequência da baixa taxa de sucesso na implementação das melhorias identificadas e do elevado número de indicadores para os quais não foram fornecidos dados para cálculo do cumprimento de metas.

Entre 2015 e 2018 a eficácia global do sistema foi de 56.38%,.

EFICÁCIA 2015/18	2015		2016		2017		2018
56.38%	56.99%	↗	58.06%	↗	58.64%	↘	51.75%

Os resultados obtidos por processo relativamente a cada um dos critérios usados para a avaliação podem ser consultados nas tabelas seguintes.

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

PROCESSO	OBJETIVOS IDENTIFICADOS	OBJETIVOS CUMPRIDOS	EFICÁCIA 2015/18	2015	2016	2017	2018	
01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade	25	23	92.00% <input checked="" type="checkbox"/>	80.00%	➔	90.00%	↗ 100.00%	➔ 100.00%
02 oferta formativa	8	3	37.50% <input checked="" type="checkbox"/>			100.00%	↘ 50.00%	↘ 0.00%
03 recursos humanos	41	23	56.10% <input checked="" type="checkbox"/>	66.67%	↗	75.00%	↘ 53.33%	↘ 36.36%
04 infraestruturas e recursos naturais	48	37	77.08% <input checked="" type="checkbox"/>	90.91%	↘	64.29%	↗ 76.92%	↗ 80.00%
05 serviços de suporte								
0501 apoio jurídico e reclamações	19	12	63.16% <input checked="" type="checkbox"/>	75.00%	↘	60.00%	➔ 60.00%	➔ 60.00%
0502 serviços académicos	77	59	76.62% <input checked="" type="checkbox"/>	60.00%	↗	73.68%	↗ 89.47%	↘ 84.21%
0503 serviços de ação social	24	17	70.83% <input checked="" type="checkbox"/>	71.43%	↗	80.00%	↗ 100.00%	↘ 42.86%
0504 serviços de documentação	16	11	68.75% <input checked="" type="checkbox"/>	75.00%	↘	50.00%	➔ 50.00%	↗ 100.00%
0505 serviços de informática	12	11	91.67% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	➔	100.00%	➔ 100.00%	↘ 66.67%
0506 outros serviços de suporte	8	6	75.00% <input checked="" type="checkbox"/>	50.00%	↗	100.00%	↘ 66.67%	↗ 100.00%
06 cooperação internacional	24	19	79.17% <input checked="" type="checkbox"/>	66.67%	➔	66.67%	↗ 100.00%	↘ 85.71%
07 atividades formativas	7	3	42.86% <input checked="" type="checkbox"/>			100.00%	↘ 33.33%	➔ 33.33%
08 apoio à investigação e disseminação	14	8	57.14% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	↘	75.00%	↘ 25.00%	↗ 50.00%
09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	46	32	69.57% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	↘	66.67%	➔ 66.67%	↗ 73.33%
10 ações de melhoria	4	3	75.00% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	➔	100.00%	➔ 100.00%	↘ 0.00%
11 auditorias internas	4	3	75.00% <input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	↗	100.00%	➔ 100.00%	➔ 100.00%
resultado global	377	270	71.62% <input checked="" type="checkbox"/>	73.24%	↗	73.27%	↘ 72.38%	↘ 68.00%

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

PROCESSO	INDICADORES IDENTIFICADOS	INDICADORES CUMPRIDOS	EFICÁCIA 2015/18	2015	2016	2017	2018
01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade	34	33	97.06% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	91.67%	100.00%	100.00%
02 oferta formativa	17	8	47.06% <input checked="" type="checkbox"/>		80.00%	42.86%	20.00%
03 recursos humanos	57	30	52.63% <input checked="" type="checkbox"/>	42.86%	64.71%	58.82%	37.50%
04 infraestruturas e recursos naturais	90	64	71.11% <input checked="" type="checkbox"/>	70.00%	76.00%	79.17%	57.14%
05 serviços de suporte							
0501 apoio jurídico e reclamações	26	14	53.85% <input checked="" type="checkbox"/>	66.67%	66.67%	50.00%	44.44%
0502 serviços académicos	77	59	76.62% <input checked="" type="checkbox"/>	60.00%	73.68%	89.47%	84.21%
0503 serviços de ação social	31	21	67.74% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	71.43%	100.00%	52.94%
0504 serviços de documentação	29	25	86.21% <input checked="" type="checkbox"/>	87.50%	85.71%	71.43%	100.00%
0505 serviços de informática	28	25	89.29% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	80.00%	100.00%	85.71%
0506 outros serviços de suporte	10	8	80.00% <input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	100.00%	75.00%	100.00%
06 cooperação internacional	28	22	78.57% <input checked="" type="checkbox"/>	50.00%	75.00%	85.71%	88.89%
07 atividades formativas	34	18	52.94% <input checked="" type="checkbox"/>		69.23%	54.55%	30.00%
08 apoio à investigação e disseminação	29	16	55.17% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	50.00%	25.00%	55.56%
09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	114	72	63.16% <input checked="" type="checkbox"/>	33.33%	78.57%	76.67%	57.14%
10 ações de melhoria	6	4	66.67% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
11 auditorias internas	24	22	91.67% <input checked="" type="checkbox"/>	60.00%	100.00%	100.00%	100.00%
resultado global	634	441	69.56% <input checked="" type="checkbox"/>	62.86%	76.16%	73.96%	63.30%

## REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE 2018

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

PROCESSO	MELHORIAS IDENTIFICADAS	MELHORIAS IMPLEMENTADAS	EFICÁCIA 2015/18	2015	2016	2017	2018
01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade	31	23	74.19% <input checked="" type="checkbox"/>	77.78% ↗	100.00% →	100.00% ↘	60.00%
02 oferta formativa	69	26	37.68% <input checked="" type="checkbox"/>	47.62% ↘	25.00% ↘	14.29% ↗	55.56%
03 recursos humanos	128	26	20.31% <input checked="" type="checkbox"/>	9.09% ↗	18.92% ↗	44.44% ↘	3.03%
04 infraestruturas e recursos naturais	108	24	22.22% <input checked="" type="checkbox"/>	28.13% ↗	31.71% ↘	7.14% ↘	0.00%
05 serviços de suporte							
0501 apoio jurídico e reclamações	15	6	40.00% <input checked="" type="checkbox"/>	60.00% ↗	75.00% ↘	0.00% →	0.00%
0502 serviços académicos	108	54	50.00% <input checked="" type="checkbox"/>	46.67% ↘	44.74% ↗	65.71% ↘	0.00%
0503 serviços de ação social	9	3	33.33% <input checked="" type="checkbox"/>		0.00% ↗	75.00% ↘	0.00%
0504 serviços de documentação	25	9	36.00% <input checked="" type="checkbox"/>	50.00% ↗	75.00% ↘	0.00% ↗	55.56%
0505 serviços de informática	23	16	69.57% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% ↘	60.00% ↗	66.67% ↘	0.00%
0506 outros serviços de suporte	16	4	25.00% <input checked="" type="checkbox"/>	0.00% →	0.00% ↗	57.14% ↘	0.00%
06 cooperação internacional	10	5	50.00% <input checked="" type="checkbox"/>	50.00% ↗	66.67% ↘	0.00% ↗	50.00%
07 atividades formativas	140	55	39.29% <input checked="" type="checkbox"/>	45.45% ↘	34.48% →	34.48% ↗	39.47%
08 apoio à investigação e disseminação	14	13	92.86% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% ↘	50.00% ↗	100.00% →	100.00%
09 atividades desenvolvidas com e para o exterior	69	21	30.43% <input checked="" type="checkbox"/>	64.71% ↘	21.43% ↗	33.33% ↘	5.00%
10 ações de melhoria	7	5	71.43% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00%		0.00%
11 auditorias internas	12	11	91.67% <input checked="" type="checkbox"/>	100.00% →	100.00% ↘	0.00% ↗	100.00%
resultado global	784	301	38.39% <input checked="" type="checkbox"/>	48.57% ↘	36.02% ↗	37.95% ↘	29.17%

10. Proposta de melhorias

MELHORIA	JUSTIFICAÇÃO	PRIORIDADE
desenvolver um sistema automatizado de recolha de dados	diminuir o erro e a ausência de dados e melhorar a eficácia na produção dos documentos de monitorização	alta
desenvolver um sistema automatizado para planeamento e monitorização das melhorias identificadas	incrementar a taxa de implementação das melhorias identificadas e, conseqüentemente, melhorar a eficácia do sistema	média
garantir a implementação do regulamento das comissões para a qualidade	promover o envolvimento e a responsabilização dos interessados na análise de resultados, na implementação de ações de melhoria e na adequação da documentação e, conseqüentemente, melhorar a eficácia do sistema	média
garantir o acompanhamento dos processos de avaliação institucional e de certificação do sistema interno de garantia da qualidade	promover a melhoria do sistema e dos processos de forma a garantir a acreditação institucional e a certificação do sistema interno de garantia da qualidade	alta