

MANUAL DA QUALIDADE

OUT 2025

P.PORTO
ISCAP

INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO

Quadro de controlo de versões

Data	Versão	Conteúdo da revisão

Índice

Quadro de controlo de versões.....	ii
Índice de quadros	iv
Índice de figuras.....	iv
Listas de Acrónimos	v
Introdução	1
Capítulo 1 – O Manual da Qualidade do ISCAP P.PORTO.....	2
Natureza, Âmbito e Estrutura do Manual da Qualidade do ISCAP P.PORTO.....	2
Elaboração e Aprovação	3
Revisão, distribuição e controlo de versões.....	3
Capítulo 2 – O Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto P.Porto	4
Apresentação Institutional.....	4
Síntese Histórica.....	4
Missão, Visão e Valores.....	5
Organograma	6
Oferta Formativa.....	7
Estratégia institucional.....	8
CAPÍTULO 3 – Sistema Interno de Gestão da Qualidade	10
Enquadramento	10
O Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISCAP.....	11
Política da Qualidade	12
Objetivos da Qualidade	12
Responsabilidades e estruturas no âmbito da gestão da qualidade	13
Abordagem por Processos e Alinhamento entre Referenciais.....	13
Processos que suportam o SIGQ ISCAP.....	14
CAPÍTULO 4 – Mecanismos Internos de Garantia da Qualidade	20
Enquadramento	20
Ciclo PDCA.....	20
Garantia da qualidade nos processos do SIGQ ISCAP	21

Índice de quadros

Quadro 1 – Partes interessadas relevantes do ISCAP	10
Quadro 2 – Objetivos dos processos do ISCAP e relação com os referenciais da A3ES	17
Quadro 3 – Indicadores de desempenho dos processos do SIGQ ISCAP	21
Quadro 4 – Participação das partes interessadas com responsabilidades no sistema de gestão da qualidade	27

Índice de figuras

Figura 1 – Organograma do ISCAP	7
Figura 2 – Mapa de processos do SIGQ	16
Figura 3 – Ciclo PDCA aplicado ao Processo de Ensino e Formação	21

Lista de acrónimos

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
AC	Área(s) Científica(s)
ACEF	Acreditação de Ciclo de Estudos em Funcionamento
CDI	Centro de Documentação e Informação
CI	Centro de Informática
CNAEF	Classificação Nacional de Áreas de Educação e Formação
CP	Conselho Pedagógico
ECTS	<i>European Credit Transfer and Accumulation System</i> (Sistema Europeu de Transferência e Acumulação de Créditos)
GAMC	Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Contínua
GCRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
GPSB	Gabinete de Promoção da Saúde e Bem-Estar
GP	Gabinete do Património
GRI	Gabinete de Relações Internacionais
ISCAP	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
MQ	Manual da Qualidade
PA	Plano de Ação
PE	Plano Estratégico
PEA	<i>Porto Executive Academy</i>
PMM	Plano de Medição e Monitorização
P. Porto	Instituto Politécnico do Porto
PR	Presidência
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCE	Relatório(s) de Ciclo(s) de Estudo(s)
RJIES	Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior
SIGQ	Sistema Interno de Gestão da Qualidade
SIGQ P.PORTO	Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto
UC	Unidade curricular

Introdução

Assente na gestão estratégica institucional e na articulação direta com a Política de Gestão do P. PORTO e do seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ|P.PORTO) preconizado no MQ|P.PORTO, a implementação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) do IS-CAP|P.PORTO vem dar continuidade aos princípios gerais da Gestão da Qualidade e da Melhoria Contínua.

Neste contexto, o modelo organizacional do ISCAP responde de forma clara aos referenciais internacionais e nacionais, preconizados pela European Agency of Higher Education e pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), identificando responsabilidades nos seus processos e proporcionando monitorização e revisões periódicas que garantem a melhoria contínua do seu sistema de gestão da qualidade.

Com foco nos eixos da missão institucional, a instituição está orientada a responder adequadamente às suas necessidades e às expectativas das partes interessadas internas e externas. O SIGQ assenta numa organização por processos e objetivos, orientada para a concretização dos resultados.

O SIGQ pretende dar suporte de forma eficaz à instituição e aos requisitos legais, permitindo a melhoria global do desempenho, nomeadamente ao nível:

- Da organização dos principais processos institucionais;
- Do controlo e da avaliação interna e externa;
- Da definição clara de objetivos, responsabilidades e funções;
- Da avaliação e monitorização do desempenho dos processos;
- Do aumento da motivação e da melhoria da comunicação;
- Da melhoria dos processos globais e da utilização de recursos e espaços;
- Da interação com a comunidade de forma mais objetiva e eficaz;
- Da melhoria do contributo do sistema para o desempenho global do SIGQ|P.PORTO.

O presente documento constitui o Manual do SIGQ do ISCAP|P.PORTO, estando disponível em <https://www.iscap.ipp.pt/iscap/qualidade/documentos-do-sistema-interno-de-garantia-da-qualidade-do-iscap>.

Capítulo 1 – O Manual da Qualidade do ISCAP|P.PORTO

Natureza, Âmbito e Estrutura do Manual da Qualidade do ISCAP|P.PORTO

O Manual da Qualidade do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (MQ|ISCAP) é um documento fundamental que define, descreve e sistematiza o Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) da instituição, estando alinhado com o quadro normativo da A3ES e com os princípios definidos no SIGQ|P.PORTO.

Este manual estabelece as diretrizes, políticas, processos e procedimentos que orientam a qualidade dos processos e a sua operacionalização, servindo como referência para todos os colaboradores do ISCAP|P.PORTO, assumindo-se como uma ferramenta para garantir a eficiência, a eficácia e a melhoria contínua dos processos.

O MQ|ISCAP tem como objetivo contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços, assegurando a excelência académica, investigativa e administrativa, bem como a satisfação de todos os *stakeholders* envolvidos. Integra as políticas, os objetivos e os procedimentos que orientam as atividades do ISCAP|P.PORTO no contexto do seu compromisso com a qualidade, a transparência e a inovação.

O MQ|ISCAP aplica-se a todas as áreas e atividades do ISCAP|P.PORTO.

O MQ|ISCAP está estruturado de forma a proporcionar uma visão clara e abrangente do SIGQ, facilitando a sua implementação e monitorização. A estrutura do manual é composta pelos seguintes capítulos:

Capítulo 1: O Manual da qualidade do ISCAP|P.PORTO, que apresenta a natureza, o âmbito e a estrutura do documento, bem como o seu controlo.

Capítulo 2: O Instituto Superior de Contabilidade e Administração do ISCAP|P.PORTO, que inclui a apresentação da instituição, a sua síntese histórica, missão, visão e valores, o organograma, a oferta formativa e a estratégia institucional.

Capítulo 3: Sistema Interno de Gestão da Qualidade, que apresenta o sistema, incluindo a política, os objetivos e responsabilidades e ainda a abordagem por processos, com a identificação desses processos.

Capítulo 4: Mecanismos Internos de Garantia da Qualidade, que aborda o ciclo PDCA e as metodologias do sistema.

Elaboração e Aprovação

O responsável pela elaboração do MQ|ISCAP é o Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Contínua (GAMC), sendo o MQ|ISCAP aprovado e homologado pelo Presidente.

Revisão, distribuição e controlo de versões

O manual é revisto periodicamente pelo GAMC, de forma a integrar as alterações que venham a ocorrer, para assegurar a sua atualidade e pertinência e responder positivamente às exigências da instituição. Assim, a revisão pode incidir sobre todo o documento ou apenas em partes dele. As versões atualizadas são registadas no quadro de controlo de versões apresentado no início do documento.

A responsabilidade pela divulgação interna e externa do MQ|ISCAP é da Presidência.

Quando se verificar a impressão ou cópia do documento a partir do Sistema de Informação do ISCAP, considera-se que são cópias não controladas.

Capítulo 2 – O Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

Apresentação Institucional

O ISCAP é uma pessoa coletiva de direito público que se encontra integrada no P. PORTO e goza, nos termos da lei e dos seus estatutos, de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural e administrativa, nas suas áreas específicas de intervenção e no âmbito dos cursos instituídos.

Enquanto instituição de ensino superior, tem o seu regime jurídico regulado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) e pelos seus Estatutos, homologados pelo Despacho n.º 15834/2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 132, de 10 de julho.

Síntese Histórica

O ISCAP é uma instituição de ensino superior cujo domínio de conhecimento se centra na área das Ciências Empresariais.

Evocar a história é, para o ISCAP, remontar a 1886, quando, pelo decreto de 30 de dezembro, da responsabilidade do então ministro das Obras Públicas, Emídio Navarro, que tutelava o ensino técnico, se determinou o ensino comercial no Instituto Industrial do Porto, que passava a designar-se de Instituto Industrial e Comercial do Porto, que em 1918 se cindiu no Instituto Industrial e no Instituto Comercial do Porto.

O ISCAP foi constituído através da conversão do antigo Instituto Comercial do Porto, definida pelo decreto-lei n.º 327/76, de 6 de maio. Afirmava-se nesse decreto: “vem este diploma converter esses institutos em escolas superiores, que serão designados por institutos superiores de contabilidade e administração”.

Para além do tradicional curso de comércio, sustentado essencialmente na contabilidade, pretendia-se ir mais longe, criando e desenvolvendo nestas escolas “um ensino que cubra a formação de técnicos destinados sobretudo ao sector público, tanto administrativo como empresarial, em matérias como o controlo orçamental, a gestão de recursos humanos, financeiros e materiais, a organização e o tratamento da informação”.

O decreto-lei em referência era ainda explícito sobre a manutenção da “tradição dos institutos comerciais”, nomeadamente na formação de trabalhadores estudantes em contacto com a vida profissional, mas colocando-lhes novos objetivos de investigação e de estudos avançados, num tempo em que a

administração pública crescia por assunção de novas funções no âmbito das políticas do Estado-Província e o sector empresarial do Estado ganhara uma dimensão muito ampla com o processo das nacionalizações, essencialmente realizadas em 1975 durante o processo revolucionário então em curso. Na atribuição de graus, o diploma considerava a atribuição de bacharelato, licenciatura e doutoramento, outorgando aos ISCA uma configuração de pleno ensino superior, embora só o primeiro nível fosse ativado nos anos subsequentes e a licenciatura só a partir de 1997.

Decorridos mais de cem anos sobre a sua fundação e após várias vicissitudes históricas, o Instituto Commercial do Porto foi convertido, em 1976, no ISCAP. Posteriormente, em 1988, o ISCAP foi integrado no Instituto Politécnico do Porto, através do Decreto-Lei n.º 70/88, de 3 de março.

Em 2006, com a adesão de Portugal à Declaração de Bolonha, o ISCAP passou a disponibilizar novos Planos de Estudos, constituídos por licenciaturas e mestrados em diversas áreas das ciências empresariais.

Em 2014, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, o ISCAP integrou no seu portefólio formativo os Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP).

Missão, Visão e Valores

ISCAP é uma escola de ensino superior politécnico que tem por missão específica a formação, a investigação, a criação e difusão da cultura e do saber e a prestação de serviços na área das ciências empresariais.

Na prossecução da sua missão, e tendo em conta uma cultura de responsabilidade social, são atribuições do ISCAP, nomeadamente:

- a) A realização de ciclos de estudos conferentes dos graus académicos de licenciado e mestre, bem como de outros cursos de formação pós-graduada, de cursos pós-secundários e outros, nos termos da lei, dos estatutos do IPP e dos presentes estatutos, emitindo os respetivos diplomas;
- b) A realização de cursos de curta duração ou ações de formação profissional ou de atualização de conhecimentos, emitindo os respetivos diplomas;
- c) A realização de atividades de investigação e o apoio e participação em instituições científicas, envolvendo docentes e estudantes;
- d) A cooperação e o intercâmbio científico, técnico e cultural com outras instituições nacionais ou estrangeiras, designadamente de ensino superior, podendo igualmente participar em projetos de cooperação nacional e internacional;

- e) A promoção e difusão da cultura e do saber;
- f) A prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de valorização recíproca, assentando essencialmente numa estreita ligação ao tecido empresarial, visando a inserção dos diplomados no mundo do trabalho e o desenvolvimento de projetos de investigação conjuntos.

Ao ISCAP compete, ainda:

- a) A concessão de equivalências de graus e habilitações académicas;
- b) A valorização e a creditação de competências adquiridas pelos estudantes ao longo da vida.

O ISCAP tem como visão ser uma escola de Ciências Empresariais com influência e reconhecimento crescentes a nível regional, nacional e internacional, que promova o desenvolvimento integral de toda a comunidade académica, potencie as capacidades dos seus estudantes através de uma oferta educativa transversal e multidisciplinar, e que desenvolva uma investigação capaz de responder aos crescentes desafios das comunidades envolventes.

O ISCAP é uma instituição de criação, transmissão e difusão de conhecimento científico e tecnológico ao serviço da comunidade, cuja atuação tem por base os seguintes valores: excelência, transparência, responsabilidade e sustentabilidade.

Organograma

A estrutura organizacional do ISCAP|P.PORTO é apresentada na figura 1.

Figura 1 – Organograma do ISCAP



Oferta Formativa

O ISCAP oferece cursos conferentes de:

- Diploma de Técnico Superior Profissional (<https://www.iscap.ipp.pt/cursos/ctesp>) - nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações;
- Grau de Licenciado (<https://www.iscap.ipp.pt/cursos/licenciatura>) – nível 6 do Quadro Nacional de Qualificações, em horário laboral e pós-laboral;
- Grau de Mestre (<https://www.iscap.ipp.pt/cursos/mestrado>) – nível 7 do Quadro Nacional de Qualificações, em horário pós-laboral;

Os cursos conferentes de grau académico (Licenciatura e Mestrado) estão devidamente acreditados pela A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (www.iscap.ipp.pt).

Todos os ciclos de estudos encontram-se registados na Direção Geral do Ensino Superior.

O ISCAP, através da Porto Executive Academy, disponibiliza ainda um conjunto alargado de formações não conducentes de grau, como: MBA, Pós-Graduações executivas, cursos de curta duração e formação *in company* (<https://www.pea.iscap.ipp.pt/>).

Para os estudantes que, tendo concluído o 12º ano, não ingressaram no ensino superior, o ISCAP oferece ainda o Ano Zero, com o objetivo de melhorar as suas competências e obter bons resultados nos exames nacionais de acesso ao ensino superior (<https://www.iscap.ipp.pt/cursos/sem-grau>).

Estratégia institucional

A estratégia institucional tem como objetivo a partilha da missão e valores do ISCAP|P.PORTO, traduzida num plano de atividades alinhado com os eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO no Plano Estratégico (PE)(https://domus.ipp.pt/documentos_publicos/index.html).

O Plano de Atividades do ISCAP, elaborado anualmente, demonstra o seu compromisso e contributo para a concretização do Plano Estratégico do P.PORTO, através das atividades, iniciativas e ações que desenvolve e que pretendem contribuir para a:

- Universalidade, ao focar o conhecimento e a cultura do ISCAP na inclusão e na participação de todos, na reflexão livre e democrática, na melhoria contínua das qualificações, na transferência do conhecimento e na transformação económica e social;
- Curiosidade e ambição, desafiando o presente para alcançar e ultrapassar os limites, difundindo e aplicando descobertas de valor acrescentado e potenciando a excelência numa educação integral;
- Transparência, ao garantir a objetividade, isenção e prestação de contas, com base num sentimento de confiança recíproca, de respeito pelos Órgãos e numa ótica de partilha do conhecimento;
- Coesão, motivando e unindo as pessoas pelo interesse coletivo, com base no diálogo e na certezação de visões e práticas, na cooperação interna e externa, com abertura e transparência na definição dos objetivos e das metas a alcançar;
- Solidariedade e responsabilidade, através do apoio à criação de um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo para ampliar a base social dos estudantes, diversificando estratégias de qualificação, de melhoria da eficiência e da empregabilidade, e promovendo o envolvimento social;
- Cooperação e diálogo, ao criar uma rede de agentes e parceiros baseada no conhecimento e na cultura científica, com vista à qualidade e à internacionalização, numa interação com o mundo social, científico, empresarial e político;
- Ética e integridade, ao atuar em todas as dimensões de forma simples, alinhando os valores fundamentais e os princípios éticos institucionais, antecipando e respondendo aos desafios e investindo na preocupação com o bem-estar e no impacto positivo e diferenciador das iniciativas promovidas;

- Identidade, por meio do reforço da matriz identitária do P.PORTO, alicerçada no caminho percorrido, preservando a história e motivando descobertas inovadoras e criativas para promover continuamente a cultura, a arte e a cidadania e projetar a imagem institucional;
- Equidade, promovendo uma atuação centrada nas pessoas e na definição e concretização de políticas em função de situações concretas, observando critérios de justiça e proporcionalidade, considerando a realidade nas suas múltiplas dimensões.

CAPÍTULO 3 – Sistema Interno de Gestão da Qualidade

Enquadramento

O ISCAP|P.PORTO tem como foco a melhoria contínua de todos os processos, visando responder às necessidades e expectativas das suas partes interessadas (ver quadro 1). Compreende a organização e o seu contexto externo e interno, desenvolve e melhora continuamente os seus processos ao nível pedagógico, científico, administrativo e de ligação à comunidade.

Quadro 1 – Partes interessadas relevantes do ISCAP

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	
Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none">• Órgãos do ISCAP• Docentes• Investigadores• Funcionários Não Docentes• Estudantes• Centros de Investigação• Coordenadores de Área Científica• Diretores de Ciclos de Estudo• Coordenadores de Áreas Científicas• Associação de estudantes• PEA• Serviços do ISCAP	<ul style="list-style-type: none">• Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)• Direção-Geral de Ensino Superior (DGES)• Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)• Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)• Agentes da administração central, local e regional• P. Porto• Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDRN)• Ordens Profissionais• Entidades Empregadoras/de Estágio• Entidades Financiadoras• Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP)• Centros de Formação• Parceiros nacionais e internacionais• Clientes de prestações de serviços• Trabalhadores aposentados (docentes, investigadores e não docentes)• Antigos estudantes (Alumni)• Candidatos a estudante (nacional, internacional, de pós-graduação, etc.)• Candidatos ao exercício de funções públicas/bolsas no P. PORTO• Comunicação social• Docentes de outras instituições de ensino superior• Estudantes de outras instituições de ensino superior

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	
Internas	Externas
	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomados por outras instituições de ensino superior • Instituições de ensino secundário • Instituições de ensino superior • Fornecedores externos • Federação Nacional das Associações de Estudantes do Ensino Superior Politécnico (FNAESP) • Federação Académica do Porto (FAP) • Organizações sindicais

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISCAP

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ|ISCAP) é composto por um conjunto estruturado de políticas, processos e procedimentos que visam assegurar a excelência em todas as atividades da instituição. Este sistema foi concebido para promover a melhoria contínua e, simultaneamente, garantir a conformidade com as normas e orientações da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), estando plenamente alinhado com o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Politécnico do Porto (P.PORTO).

O SIGQ|ISCAP baseia-se em princípios de qualidade que incluem a satisfação dos *stakeholders*, a inovação, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Os principais componentes do SIGQ|ISCAP incluem:

- Política da Qualidade: estabelece os compromissos e objetivos da qualidade do ISCAP;
- Gestão de Processos: define e documenta os processos essenciais e as suas interações, assegurando a conformidade e a eficiência;
- Monitorização e Avaliação: utiliza indicadores de desempenho para monitorizar e avaliar continuamente os processos, promovendo ações corretivas e de melhoria quando necessário;
- Gestão de Recursos: garante que os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários estão disponíveis e são utilizados de maneira eficiente;
- Satisfação dos *Stakeholders*: implementa mecanismos para avaliar e aumentar a satisfação de estudantes, colaboradores, empregadores e outras partes interessadas.

Ao seguir estas diretrizes, o SIGQ|ISCAP pretende assegurar que a instituição cumpre os requisitos regulamentares e normativos, mantém um ambiente académico de elevada qualidade e promove o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus estudantes e colaboradores.

O SIGQ|ISCAP é apoiado pelo Sistema de Informação do IPP (DOMUS) e pelo Sistema Interno de Informação do ISCAP.

Política da Qualidade

Com base numa política global de gestão do P. PORTO definida no MQ|P.PORTO, fundamentada pela sua abrangência e foco de atuação segundo as orientações estratégicas, a política da Qualidade do ISCAP visa a melhoria contínua, criando uma cultura organizacional que promova a motivação e o envolvimento de todos os membros da comunidade académica nos diferentes processos.

Pretende internalizar uma cultura de qualidade que permeie todas as atividades e projetos, na qual a avaliação seja vista como parte natural das operações do ISCAP, tanto na perspetiva da melhoria contínua como no fornecimento de informações críticas sobre o progresso na realização da missão da instituição.

Objetivos da Qualidade

Os principais objetivos da qualidade visam garantir a excelência educativa, investigativa e administrativa, bem como promover a melhoria contínua e assegurar a satisfação de todas as partes interessadas.

Excelência Académica: proporcionar um ensino de elevada qualidade em todos os programas de ciclos de estudo conferentes e não conferentes de grau; garantir que os currículos são atualizados e alinhados com as necessidades do mercado de trabalho e as melhores práticas académicas.

Melhoria Contínua: promover a melhoria contínua dos processos e serviços; utilizar indicadores de desempenho para monitorizar, avaliar e melhorar continuamente as atividades da instituição.

Satisfação dos Estudantes e Stakeholders: garantir a satisfação dos estudantes, colaboradores, empregadores e demais partes interessadas, através da prestação de serviços de qualidade e de um atendimento eficiente; implementar mecanismos sistemáticos de recolha e análise de feedback dos stakeholders, utilizando os resultados para promover a melhoria contínua dos serviços e processos.

Investigação e Inovação: promover a investigação científica e aplicada de elevada qualidade, incentivando a inovação e a criação de conhecimento relevante para a sociedade; apoiar os docentes e investigadores na obtenção de recursos e parcerias para projetos de investigação.

Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável: integrar princípios de responsabilidade social e sustentabilidade em todas as atividades da instituição; contribuir para o desenvolvimento económico, social e cultural da comunidade local e regional.

Gestão Eficiente dos Recursos: assegurar a gestão eficiente dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos para apoiar a missão e os objetivos da instituição; implementar práticas de gestão que promovam a transparência, a responsabilidade e a sustentabilidade.

Apoio ao Estudante: oferecer serviços de apoio ao estudante que contribuam para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, incluindo orientação, aconselhamento e apoio psicológico; promover a empregabilidade e a integração dos estudantes no mercado de trabalho através de parcerias com empresas e programas de estágio.

Qualidade dos serviços: garantir a eficiência e a eficácia dos processos administrativos, assegurando a conformidade com os regulamentos e normas aplicáveis; promover a formação contínua e o desenvolvimento profissional dos colaboradores não docentes, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Responsabilidades e estruturas no âmbito da gestão da qualidade

O SIGQ|ISCAP é da responsabilidade do Presidente do ISCAP, sendo coordenado, ao nível da gestão da qualidade, pelo Vice-Presidente para a área da Qualidade, estando ainda assente no Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Contínua (GAMC) e nos gestores dos processos e responsáveis pela sua operacionalização. Articula-se, sempre que necessário, com a gestão da qualidade do P. PORTO, no âmbito da Comissão do SIGaQ|P.PORTO.

Compete ao GAMC promover a participação e a discussão locais, assegurando o envolvimento de estudantes, docentes, investigadores e trabalhadores não docentes na promoção da melhoria contínua e na dinamização local do SIGQ. Ao nível global, as funções e responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão do ISCAP e das demais estruturas são as indicadas no Anexo 2 do MQ|ISCAP, incluindo no domínio específico da qualidade (<https://www.iscap.ipp.pt/iscap/organica>).

Abordagem por Processos e Alinhamento entre Referenciais

A abordagem por processos no ISCAP pretende assegurar uma gestão eficiente e eficaz das atividades da instituição, promovendo a melhoria contínua e garantindo a excelência em todas as áreas. Esta metodologia permite que o ISCAP responda de forma proativa às necessidades dos seus *stakeholders*, mantenha elevados padrões de qualidade e alcance os seus objetivos de forma sustentável.

A conceção e implementação do SIGQ|ISCAP seguiram como quadro de orientação o SIGQ|P.PORTO e os 13 referenciais da A3ES, organizando-se em macroprocessos – estratégicos, nucleares e de suporte – que se relacionam entre si e abrangem todas as atividades relevantes do ISCAP. Os macroprocessos

estruturam-se em processos e subprocessos, identificando as principais atividades desenvolvidas, que são suportadas por procedimentos e documentos centrais.

A documentação do SIGQ|ISCAP, alinhada com a do P. PORTO, apresenta-se em três níveis.

O Nível 1 abrange os documentos estratégicos que orientam o SIGQ|ISCAP, definindo as políticas, compromissos, objetivos e estratégias da instituição. Estes documentos estabelecem as responsabilidades da organização perante a tutela e as partes interessadas, e estruturam o sistema através de instrumentos como os Estatutos, o Programa de Ação, o Plano Estratégico, a Política de Gestão e o Manual da Qualidade (MQ).

Do nível 2 fazem parte os documentos de gestão que suportam o planeamento, operacionalização, monitorização, avaliação e melhoria das atividades, atendendo à necessidade de gerir riscos e oportunidades (Plano de Atividades, Relatório de Atividades, QUAR, Relatório de Indicadores, Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas – P.Porto, Regulamentos, Processos e Subprocessos, Procedimentos e Instruções).

O nível 3 engloba os documentos de gestão que evidenciam a implementação dos processos (Modelos).

Processos que suportam o SIGQ|ISCAP

O SIGQ|ISCAP apresenta uma abordagem por processos, em estreita relação com os processos e subprocessos do SIGQ|P.PORTO, conforme indicado na figura 2, estando organizado em três grandes tipos de processos.

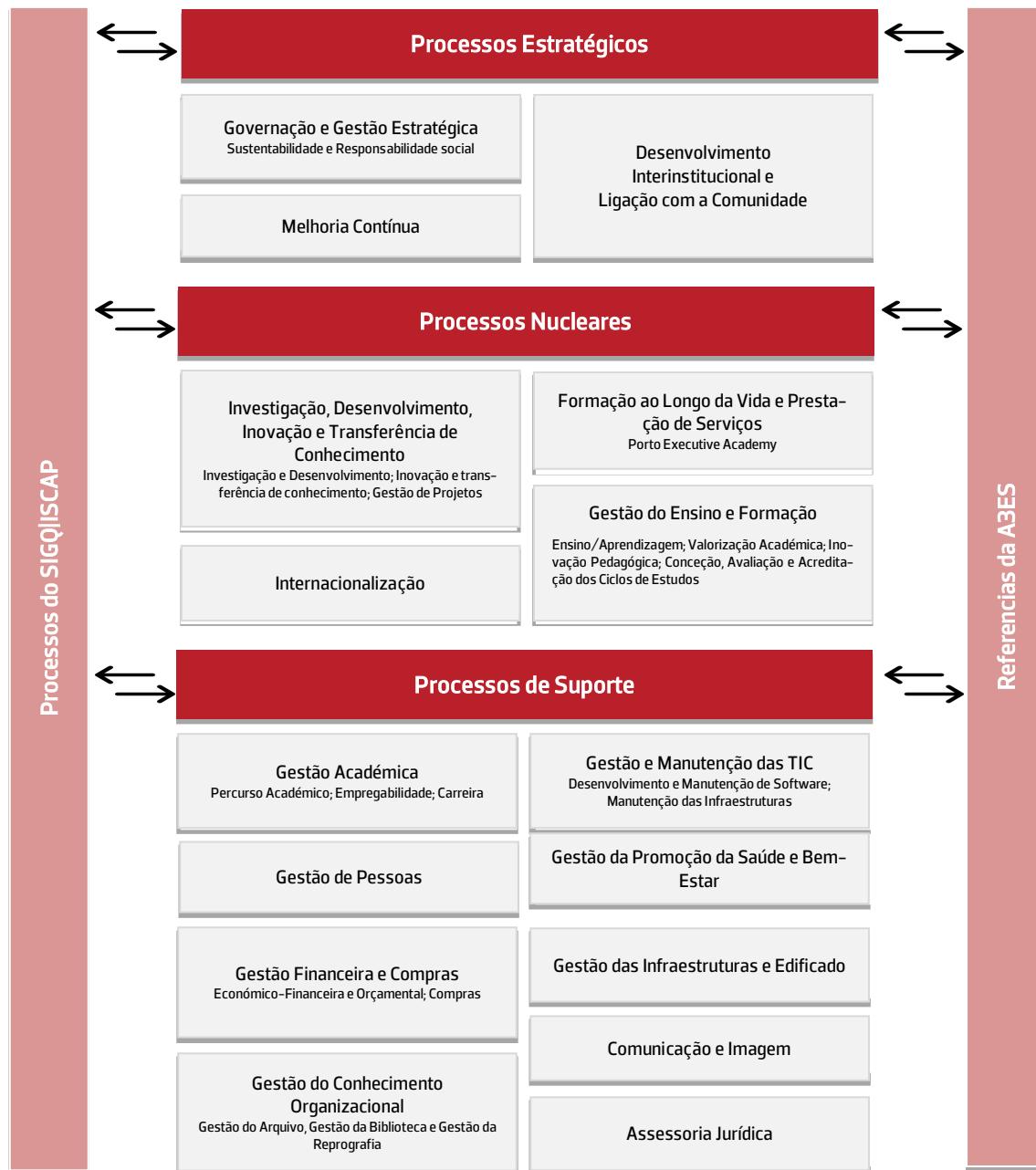
- **Processos Estratégicos**: relacionados com a gestão estratégica estabelecem, através do alinhamento com o Plano Estratégico do P. PORTO e o Plano de Atividades, a estratégia institucional e os objetivos, e emanam orientações para os processos nucleares e de suporte. São concretizados anualmente os objetivos, na operacionalização e monitorização do Plano de Atividades. Por outro lado, através da gestão da melhoria contínua promovem a avaliação dos processos e a aplicação de metodologias e ferramentas da qualidade envolvidas na melhoria dos processos.
- **Processos Nucleares**: diretamente relacionados com os principais eixos da missão, garantem a concretização da missão do ISCAP no âmbito da gestão do ensino e formação, da investigação e desenvolvimento, da inovação e transferência do conhecimento e da internacionalização. De-correm dos processos estratégicos e operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte. Englobam os processos, subprocessos e procedimentos que descrevem as

principais atividades inerentes ao bom funcionamento e à qualidade necessária ao cumprimento dos objetivos definidos institucionalmente.

- Processos de Suporte: fornecem suporte aos processos nucleares e estratégicos, assegurando os recursos necessários, tornando-se essenciais ao funcionamento da instituição.

Conforme já referido, a figura 2 apresenta o mapa de processos do sistema da qualidade do ISCAP.

Figura 2 – Mapa de processos do SIGQ



Os objetivos dos processos que constituem o SIGQ|ISCAP e a sua relação com os referenciais da A3ES apresentam-se no quadro 2.

Quadro 2 – Objetivos dos processos do ISCAP e relação com os referenciais da A3ES

Processo	Objetivos	Referenciais A3ES
PE1. Governação e Gestão Estratégica	<p>PE1/S1: Governação e gestão estratégica – Estabelecer o Plano Estratégico (PE) para o mandato da presidência, o Plano de Atividades (PA), definindo anualmente os indicadores de desempenho e as metas; monitorizar o PA e elaborar o Relatório de Atividades (RA). Definir e documentar a metodologia adotada para a identificação dos contextos internos e externos relevantes para a orientação estratégica e a elaboração do PA. Definir e documentar as metodologias para proceder à análise anual ao Sistema do Gestão da Qualidade do ISCAP e do seu acompanhamento.</p> <p>PE1/S2: Sustentabilidade e Responsabilidade Social – Estabelecer os objetivos, identificar e documentar as atividades, os indicadores e a monitorização, estabelecendo os procedimentos para reforçar o seu contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e de Responsabilidade Social.</p>	1; 13
PE2. Melhoria Contínua	<p>PE2/S1: Melhoria contínua – Implementar uma cultura de melhoria contínua no ISCAP.</p> <p>PE2/S2: Gestão de Reclamações – Tratar e acompanhar as reclamações recebidas.</p> <p>PE2/S3: Gestão de Sugestões e Inovação – Implementar uma cultura de inovação que contribua para a melhoria contínua dos processos do ISCAP e para a satisfação dos seus <i>stakeholders</i>.</p>	1; 5; 11; 12; 13
PE3. Desenvolvimento Interinstitucional e Ligação com a Comunidade	<p>PE3/S1: Desenvolvimento Interinstitucional – Estabelecer os objetivos, identificar e documentar as atividades e os indicadores e avaliar o desempenho do ISCAP relativamente à sua capacidade de colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente com empregadores e potenciais empregadores, escolas secundárias, organizações culturais, desportivas e outras, contribuindo para o desenvolvimento regional e nacional.</p> <p>PE3/S2: Ligação com a comunidade – Desenvolver a avaliação e a melhoria da qualidade e abrangência da oferta formativa da PEA, através da reformulação de cursos existentes; promover o relacionamento com a comunidade envolvente, através da apresentação dos serviços da PEA a diversas entidades/organizações, da angariação de novas parcerias e da celebração de protocolos institucionais e da prestação de serviços ao exterior.</p>	7; 12
PN1: Gestão do Ensino e Formação	<p>PN1/S1: Ensino/Aprendizagem – Definir e documentar a atividade letiva, garantir e promover a criação de ambientes de aprendizagem capazes de respeitar e atender à diversidade dos estudantes e às suas necessidades, permitindo a sua integração plena. Definir os indicadores e os procedimentos de monitorização de avaliação dos estudantes e dos docentes e da adequação do corpo docente.</p> <p>PN1/S2: Valorização Académica – Definir e documentar as atividades e programas desenvolvidos para o sucesso académico dos estudantes.</p> <p>PN1/S3: Inovação Pedagógica – Definir e documentar as atividades e os indicadores; avaliar o desempenho da capacidade de inovação pedagógica.</p> <p>PN1/S4: Concepção, Acreditação e Avaliação dos Ciclos de Estudos – Documentar as atividades de conceção e aprovação da oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem; documentar as atividades necessárias à acreditação e avaliação dos CE pela A3ES e ao respetivo registo na DGES.</p>	3 2; 5; 11
PN2: Internacionalização	<p>Internacionaliza o ISCAP através de programas de cooperação e intercâmbio académico e profissional, com destaque para o Programa ERASMUS+, em articulação com o GCRI (Gabinete de Comunicação e Relações Internacionais) do P.Porto, e de outros instrumentos de internacionalização externa e doméstica.</p> <p>PN2/S1: Internacionalização de pessoas – Definir e documentar as atividades para a promoção da mobilidade in e out de estudantes, docentes, investigadores e não docentes; avaliar e melhorar as atividades de cooperação internacional.</p> <p>PN2/S2: Internacionalização da Formação – Definir e documentar as atividades de promoção da internacionalização da formação; avaliar a internacionalização da formação (dupla titulação, cursos em língua inglesa, semana internacional).</p>	8
PN3. Formação ao Longo da Vida e Prestação de Serviços	<p>PN3/S1: Formação ao Longo da Vida – Desenvolver a oferta formativa da PEA; realizar as formações oferecidas; avaliar e melhorar a oferta formativa da PEA.</p> <p>PN3/S2: Serviços à Comunidade – Prestar diversos serviços de apoio a empresas/instituições, como, por exemplo, internacionalização, coaching, otimização de processos, tradução e interpretação, entre outros, promovendo o relacionamento com a comunidade envolvente.</p>	2 7

Processo	Objetivos	Referenciais ABES
PN4: Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Transferência de Conhecimento	<p>PN4/S1: Investigações e Desenvolvimento – Definir e documentar as atividades de promoção, avaliação e melhoria da atividade científica, tecnológica e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.</p> <p>PN4/S2: Inovação e Transferência de Conhecimento – Definir e documentar as atividades de promoção da inovação e da transferência de conhecimento; definir as atividades de avaliação, monitorização e melhoria da inovação e da transferência de conhecimento.</p> <p>PN4/S3: Gestão de Projetos – Apresentar candidaturas e criar parcerias com organizações nacionais e internacionais que permitam obter financiamentos para a realização de projetos; realizar o respetivo acompanhamento.</p>	6; 7; 8
PS1: Gestão Académica	<p>Define e documenta as atividades referentes à gestão académica, de acordo com a legislação e outra regulamentação existentes, ao atendimento aos estudantes e ao público em geral, procurando maximizar a eficiência do serviço e a satisfação dos seus clientes.</p> <p>PS1/S1: Percurso Académico – Definir e documentar as atividades de organização, informação e certificação de todas as matérias relativas aos ciclos de estudo, graus e demais procedimentos administrativos inerentes ao processo educativo.</p> <p>PS1/S2: Empregabilidade – Definir e documentar as atividades de orientação e acompanhamento dos estudantes e diplomados do ISCAP na inserção profissional; estabelecer contactos com empresas e outras instituições com vista à formação de parcerias no âmbito da sua missão; angariar ofertas de estágios e de emprego.</p> <p>PS1/S3: Carreira – Definir e documentar as atividades que visam manter e reforçar o contacto com os seus diplomados e antigos estudantes e destes entre si; facilitar o acesso ao mercado de trabalho e a oportunidades de carreira; estimular a aprendizagem ao longo da vida; consolidar uma rede de contactos que fomentem a progressão na carreira.</p>	3, 4
PS2: Gestão de Pessoas	PS2/S1: Gerir os processos e informação do pessoal docente e não docente inerentes à constituição, modificação, suspensão e extinção de relações jurídicas de emprego.	9
PS3: Gestão Financeira e Compras	<p>Planeia, gere e melhora a utilização dos recursos com vista à concretização da missão do ISCAP.</p> <p>PS3/S1: Económico-Financeira e Orçamental – Garantir a gestão económica e financeira do ISCAP.</p> <p>PS3/S2: Compras – Definir, documentar e monitorizar as atividades de planeamento e gestão de compras; gerir o inventário do imobilizado, do aprovisionamento e do economato; efetuar a avaliação de fornecedores.</p>	10
PS4: Gestão do Conhecimento Organizacional	<p>Recolher e executar o tratamento técnico, a difusão e o arquivo de documentação científica, técnica, pedagógica e administrativa relacionada com as atividades do ISCAP e para a cooperação com serviços e instituições afins, tendo em vista a troca de informações e a partilha de recursos.</p> <p>PS4/S1: Gestão do Arquivo – Gerir os arquivos parcialmente ativo e definitivo do ISCAP; recolher, organizar e difundir documentação de interesse científico e pedagógico e de apoio aos serviços, no âmbito dos arquivos parcialmente ativo e definitivo; efetuar o tratamento do núcleo documental.</p> <p>PS4/S2: Gestão da Biblioteca – Gerir os recursos físicos e digitais promovendo a utilização dos mesmos, no sentido de apoiar o projeto didático-pedagógico e científico do ISCAP; prestar apoio na área da gestão da informação aos órgãos de gestão e serviços do ISCAP; disponibilizar informação à comunidade externa ao Instituto, nomeadamente através da realização de protocolos interbibliotecas do ensino superior, com comunidades científicas e centros de documentação institucionais; ministrar ações de formação à comunidade interna.</p> <p>PS4/S3: Gestão da Reprografia – Realizar os serviços de reprodução de elementos de avaliação (exames e testes) solicitados pelos docentes.</p>	10; 12
PS5: Gestão e Manutenção das TIC	<p>Desenvolve, instala e mantém os sistemas informáticos do ISCAP, nas áreas científico-pedagógica e administrativa.</p> <p>PS5/S1: Desenvolvimento e Manutenção de Software – Definir e documentar as atividades de avaliação da necessidade de desenvolvimento de software; executar as atividades de manutenção.</p> <p>PS5/S2: Manutenção de Infraestruturas Informáticas – Definir e documentar as atividades de manutenção; executar a manutenção preventiva e curativa das infraestruturas informáticas.</p>	10; 11; 12
PS6: Gestão das Infraestruturas e Edificado	PS6/S1: Definir e documentar a gestão das atividades de manutenção preventiva e curativa nas patologias de construção, mecânica e hidráulica; gerir e acompanhar obras no edificado.	10

Processo	Objetivos	Referenciais A3ES
PS7: Comunicação e Imagem	PS7/S1: Gerir a comunicação interna e externa; promover a imagem institucional; divulgar o ISCAP e as suas atividades no exterior; apoiar a organização e realização de eventos (congressos, encontros científicos).	7, 10; 12
PS8: Assessoria Jurídica	PS8/S1: Definir e documentar as atividades de assessoria jurídica e de contencioso dos serviços e órgãos de gestão.	10
PS9: Gestão da Promoção da Saúde e Bem-Estar	PS9/S1: Definir e documentar as atividades de promoção de saúde e bem-estar ao nível individual e coletivo.	10

Os documentos relativos aos diferentes processos identificados, estão organizados de forma a permitirem identificar e orientar as etapas relevantes para a concretização efetiva de cada processo.

CAPÍTULO 4 – Mecanismos Internos de Garantia da Qualidade

Enquadramento

No ISCAP existem vários mecanismos de garantia da qualidade que permitem melhorar os seus processos de forma sistemática. A documentação dos processos, a definição de indicadores, a respetiva monitorização e análise dos resultados, a implementação de um sistema de registo de não conformidades e as consequentes ações corretivas e o ciclo de melhoria contínua (PDCA) a seguir explicitado são alguns dos mecanismos em que o ISCAP se apoia para garantir a qualidade dos seus processos.

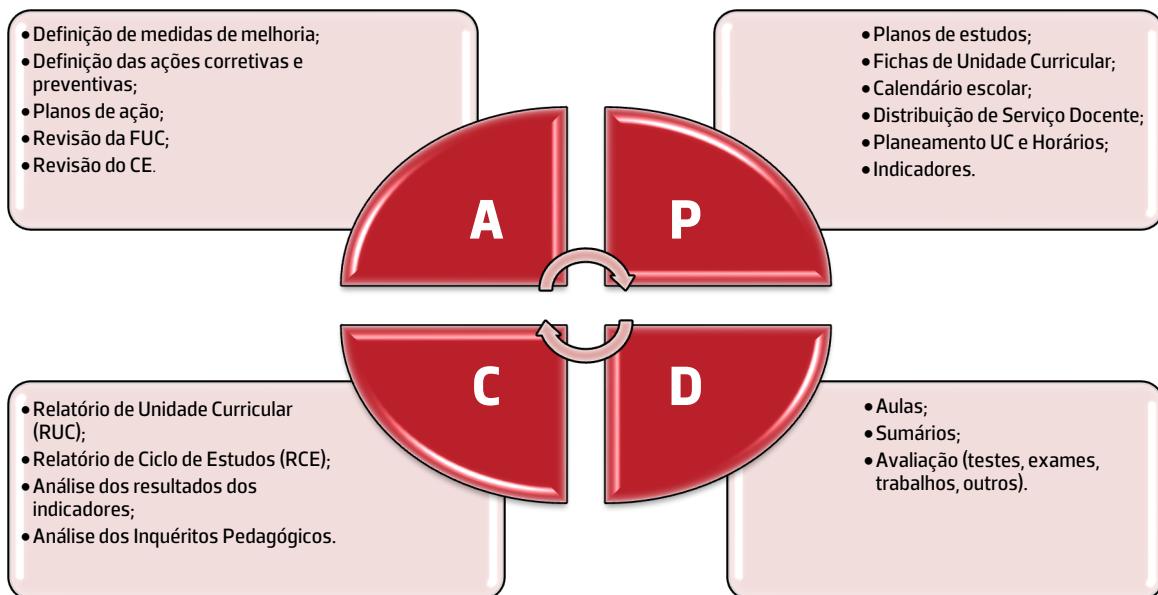
Ciclo PDCA

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISCAP (SIGQ|ISCAP) adota o **ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act)** como princípio orientador para a gestão e melhoria contínua dos seus processos. Este modelo, amplamente reconhecido nas boas práticas de gestão da qualidade, assegura uma abordagem sistemática e participativa à definição, implementação, monitorização e revisão das atividades desenvolvidas no âmbito da instituição.

A aplicação consistente do ciclo PDCA permite, assim, reforçar a cultura de qualidade no ISCAP, promovendo a eficácia organizacional, a transparência e a excelência nas suas práticas de ensino, investigação e gestão.

Um dos exemplos de implementação deste ciclo é o processo de Ensino/Aprendizagem, conforme ilustra a figura 3. O processo de melhoria inicia-se pelo planeamento (P) anual de cada UC, seguindo-se a fase de implementação do plano (D), que, na terceira fase, é avaliado (C) e, por último, atua-se de acordo com o resultado da avaliação, através de ações corretivas, quando algum objetivo não tenha sido atingido, e de melhorias, mesmo quando se cumpriram os objetivos planeados. No ano seguinte volta a iniciar-se o ciclo, introduzindo as melhorias identificadas no ciclo anterior.

Figura 3 – Ciclo PDCA aplicado ao Processo de Ensino e Formação



Garantia da qualidade nos processos do SIGQ|ISCAP

A garantia da qualidade nos processos integra regulamentação e orientações do P. Porto e dos Órgãos do ISCAP, evidenciando de forma clara os respetivos intervenientes e monitorizando o desempenho global dos processos.

No quadro 3 estão identificados os processos, os instrumentos e os mecanismos que suportam o SIGQ|ISCAP.

Quadro 3 – Indicadores de desempenho dos processos do SIGQ|ISCAP

Processos	Processos/Subprocessos	Responsável	Indicadores de desempenho	Periodicidade
Estratégicos	PE1. Governação e Gestão Estratégica	Presidência	PE1/S1: Governação e gestão estratégica <ul style="list-style-type: none"> Taxa de execução do plano de atividades Receitas Próprias/Total Receitas 	Anual
			PE1/S2: Sustentabilidade e Responsabilidade Social <ul style="list-style-type: none"> Taxa de implementação das ações de sustentabilidade 	

Processos	Processos/Subprocessos	Responsável	Indicadores de desempenho	Periodicidade
PE2. Melhoria Contínua	Presidência; Gabinete de Planeamento, Avaliação e Melhoria Contínua		PE2/S1: Melhoria contínua <ul style="list-style-type: none"> • Nº de não conformidades detetadas • Nº de ações corretivas/nº de não conformidades detetadas • Nº inquéritos executados/nº de inquéritos planeados • Nível de satisfação médio com os serviços do ISCAP • N.º de novos procedimentos implementados com vista à simplificação de processos • N.º de horas de formação / trabalhador • Nº de prémios de mérito atribuídos para além dos legalmente previstos, numa política de valorização e de bem-estar profissionais 	Anual
			PE2/S2: Gestão de Reclamações <ul style="list-style-type: none"> • Nº de reclamações • Nº de ações corretivas/Nº de reclamações • Tempo médio de resolução de reclamações 	
			PE2/S3: Gestão de sugestões e Inovação <ul style="list-style-type: none"> • Nº de sugestões de melhoria/soluções inovadoras • Ráctios implementação de sugestões de melhoria/soluções inovadoras • Tempo médio de implementação de sugestões 	
PE3. Desenvolvimento Interinstitucional e Ligação à Comunidade	Presidência; Gabinete de Comunicação e Relações Públicas		PE3/S1: Desenvolvimento Interinstitucional <ul style="list-style-type: none"> • Nº de ações conjuntas entre o ISCAP e o P.Porto e/ou outras escolas/ano • Nº de eventos que promovam a ligação do ISCAP ao exterior/ano • Nº de protocolo estabelecidos com entidades externas /ano PE3/S2: Ligação com a comunidade <ul style="list-style-type: none"> • N.º de cursos oferecidos • N.º de cursos reformulados e/ou novos • Nº de apresentações externas da PEA realizadas • N.º parcerias/protocolos ativos • N.º serviços prestados ao exterior 	Anual

Processos	Processos/Subprocessos	Responsável	Indicadores de desempenho	Periodicidade
Nucleares	PN1. Gestão do Ensino e Formação	Responsável da UC, Director de curso, Conselho Pedagógico, Comissão de Autoavaliação e Presidência	<p>PN1/S1: Ensino/Aprendizagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxa de preenchimento das vagas disponibilizadas na 1.ª fase do CNA • Taxa candidaturas em 1.ª opção • Nº total de estudantes inscritos/CE • Empregabilidade (licenciaturas) • Nº diplomados (N, N+1, N+2 e +N+2) • Taxa de sucesso académico (aprovação UC) • Taxa de abandono académico • Grau de satisfação dos estudantes • Percentagem de Docentes de Carreira (ETI) • Percentagem de professores coordenadores principais (ETI) • Percentagem de professores coordenadores (ETI) • Percentagem de professores doutorados e especialistas (ETI) • N.º de concursos para a promoção e realização de novos contratos para trabalhadores não docentes 	Anual
			<p>PN1/S2: Valorização Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de iniciativas implementadas • Melhoria de resultados dos estudantes participantes 	
			<p>PN1/S3: Inovação Pedagógica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de formações pedagógicas e de inovação dirigidas a docentes • N.º de docentes envolvidos em ações de formação pedagógica e inovação 	
			<p>PN1/S4: Conceção, Acreditação e Avaliação dos Ciclos de Estudos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentagem de cursos acreditados pelo período máximo • Percentagem de novos cursos acreditados/registados 	
PN2. Internacionalização	Gabinete de Relações Internacionais		<p>PN2/S1: Internacionalização de pessoas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de estudantes em mobilidade out • Nº de estudantes em mobilidade in • Nº de docentes em mobilidade out • Nº de docentes em mobilidade in • Nº de não docentes em mobilidade out • Nº de não docentes em mobilidade in 	Anual
			<p>PN2/S2: Internacionalização da Formação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de cursos com dupla titulação • Nº de participantes nos eventos • N.º de estudantes oriundos de países de língua oficial portuguesa • N.º total de estudantes internacionais • N.º de acordos com instituições estrangeiras • N.º de acordos com instituições de países de língua oficial portuguesa 	

Processos	Processos/Subprocessos	Responsável	Indicadores de desempenho	Periodicidade
	PN3. Formação ao Longo da Vida e Prestação de Serviços	Porto Executive Academy	PN3/S1: Formação ao Longo da Vida <ul style="list-style-type: none"> • Nº de formandos/ano • Nº de cursos de longa duração • Nº de cursos de curta duração • Nível de satisfação dos formandos com a formação recebida • Nível de satisfação dos formadores • Valor (em euros) das receitas de formações 	Anual
			PN3/S2: Serviços à Comunidade <ul style="list-style-type: none"> • Nº de serviços prestados ao exterior • Valor (em euros) das receitas com serviços ao exterior • Nº de propostas de orçamento a clientes • Nº de cursos in company e valor das receitas 	Anual
	PN4. Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Transferência de Conhecimento	Responsáveis pelos Centros de investigação	PN4/S1: Investigação e Desenvolvimento <ul style="list-style-type: none"> • N.º docentes e investigadores integrados em unidades de I&D • N.º de investigadores contratados • Volume de financiamento captado via projetos internacionais e nacionais • Nº de artigos publicados em revistas indexadas à SCOPUS, Web of Science e ABS • Nº de artigos publicados em revistas indexadas a outras bases de dados • N.º citações na SCOPUS, Web of Science e ABS • Nº de citações noutras bases de dados • N.º de novos projetos iniciados • N.º de projetos em curso • N.º de projetos terminados • N.º de candidaturas a projetos • Nº de atividades de índole científica, técnica, formativa e cultural realizadas em conjunto com outras instituições, nacionais e internacionais 	Anual
		Gabinete de Apoio a Projetos	PN4/S2: Inovação e transferência de conhecimento <ul style="list-style-type: none"> • Nº de atividades promotoras da inovação e da transferência de conhecimento realizadas • N.º de programas de suporte à inovação e empreendedorismo concretizados • N.º de participantes em atividades de inovação e empreendedorismo • Nº de serviços especializados prestados à comunidade • Nº de ações de formação avançada realizadas • Nível de satisfação dos participantes/orgанизadores com as atividades desenvolvidas • N.º de direitos de propriedade intelectual (PI) registados 	Anual
			PN4/S3: Gestão de Projetos <ul style="list-style-type: none"> • Nº de parcerias realizadas • Nº de projetos iniciados • Nº de projetos finalizados • Volume de financiamento captado por via de projetos internacionais 	Anual

Processos	Processos/Subprocessos	Responsável	Indicadores de desempenho	Periodicidade
Suporte	PS1. Gestão Académica	Divisão académica	PS1/S1 - Percurso académico <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de resposta ao pedido de emissão de documentos (certidões, diplomas, outros) • Tempo médio de resposta a outros pedidos dos utentes • Número de reclamações 	Anual
		Gabinete de Estágios e Empregabilidade	PS1/S2 - Empregabilidade <ul style="list-style-type: none"> • Nº de ofertas de estágio divulgadas • N.º de estágios realizados • Nível de satisfação dos estudantes com os estágios realizados • Nível de satisfação das empresas com os estágios realizados • N.º de estudantes contratados após o estágio • N.º de novos protocolos 	
		Gabinete Alumni e carreira	PS1/S3 - Carreira <ul style="list-style-type: none"> • N.º de membros da comunidade Alumni ISCAP • N.º de novos membros da comunidade Alumni ISCAP • Nº de participantes inscritos nas atividades de apoio à gestão e desenvolvimento da carreira • Nº de Eventos realizados 	
	PS2. Gestão de Pessoas	Divisão gestão de pessoas	PS2/S1: Gestão de Pessoas <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de resposta aos pedidos • Nº de vezes em que houve prazos não cumpridos 	
	PS3. Gestão Financeira e Compras	Serviço de Contabilidade	PS3/S1: Gestão económico-financeira e orçamental <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de Autorização de Despesa • Tempo médio de Autorização de Receita • Prazo médio de pagamentos • Prazo médio de recebimentos 	
		Gabinete do Património	PS3/S2: Compras <ul style="list-style-type: none"> • N.º de pedidos efetuados • Tempo médio de adjudicação da aquisição do bem (dias úteis) • N.º de processos de compra efetuados • N.º de fornecedores avaliados • Percentagem de fornecedores avaliados com classificação de "Muito bom" 	
	PS4. Gestão do Conhecimento Organizacional	Centro de documentação e informação	PS4/S1: Gestão do Arquivo <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de resposta aos pedidos de incorporação da documentação 	
			PS4/S2: Gestão da Biblioteca <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de resposta aos pedidos • N.º de formações ministradas • N.º de participantes nas formações 	
			PS4/S3: Gestão da Reprografia <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de resposta aos pedidos • Valor de faturação 	

Processos	Processos/Subprocessos	Responsável	Indicadores de desempenho	Periodicidade
	PS5. Gestão e Manutenção das TIC	Centro de Informática	<p>PS5/S1: Desenvolvimento e Manutenção de Software</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de softwares desenvolvidos • Tempo médio de resposta aos pedidos <p>PS5/S2: Manutenção de Infraestruturas Informáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de pedidos recebidos • Nº de manutenções/intervenções realizadas; • Nº de avarias registadas • Nº de avarias recorrentes • Tempo médio de resposta aos pedidos 	
	PS6. Gestão das Infraestruturas e Edificado	Gabinete do Património	<p>PS6/S1: Gestão das Infraestruturas e Edificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de pedidos recebidos • Tempo médio de resposta aos pedidos • Nº de manutenções preventivas fora de prazo • Nº de avarias registadas • Nº de reincidência de avarias • Nº de reclamações 	
	PS7. Comunicação e imagem	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas	<p>PS7/S1: Comunicação e imagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de notícias e/ou divulgações realizadas • Nº visitas de escolas ao ISCAP • Nº de participações em feiras/mostras de orientação vocacional • Nº de seguidores dos canais de comunicação digitais • Nº de visualizações dos canais de comunicação digitais • Nº materiais desenvolvidos para suporte à comunicação • Nº de eventos institucionais organizados 	
	PS8. Assessoria Jurídica	Presidência	<p>PS8/S1: Assessoria Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de pedidos recebidos • Tempo médio de resposta aos pedidos 	
	PS9. Gestão da Promoção da Saúde e Bem-Estar	Gabinete de Promoção da Saúde e Bem-Estar	<p>PS9/S1: Gestão da Promoção da Saúde e Bem-Estar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de participantes nos grupos psicoeducativos • Nº de ações de literacia • Nº de consultorias psicológicas colaborativas • Nº de consultas efetuadas por tipo (clínica geral, triagem psicológica, psicologia clínica) • Tempo médio de resposta aos pedidos 	

O Quadro 4 apresenta a participação das partes interessadas, internas e externas, nos órgãos de gestão e nas estruturas orgânicas de caráter científico e/ou pedagógico, bem como as respetivas responsabilidades no âmbito do sistema de gestão da qualidade.

Quadro 4 – Participação das partes interessadas com responsabilidades no sistema de gestão da qualidade

Partes interessadas	Participação em órgãos de gestão e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no SGQ	Participação nos processos de gestão e garantia da qualidade
Docentes	Conselho Técnico-científico Conselho Pedagógico Comissões de Autoavaliação	<p><u>Instrumentos de Planeamento:</u> Plano de atividades, plano de estudos, calendário escolar, FUC, DSD, planeamento de UC; indicadores; regulamento disciplinar dos estudantes; criação de novos CE.</p> <p><u>Instrumentos de Execução:</u> Aulas, sumários, instrumentos de avaliação.</p> <p><u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de atividades, relatório de autoavaliação, relatório de ciclo de estudo, RUC, resultados de indicadores, inquéritos pedagógicos e inquéritos de satisfação dos serviços, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos.</p> <p><u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria, implementação de ações de melhoria, avaliação da eficácia das ações definidas, revisão das FUC.</p>
Pessoal não docente	Comissões de Autoavaliação	<p><u>Instrumentos de Planeamento:</u> Plano de atividades, indicadores.</p> <p><u>Instrumentos de Execução:</u> Autoavaliação do CE.</p> <p><u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de atividades, relatório de autoavaliação, resultados de indicadores, inquéritos pedagógicos e inquéritos de satisfação dos serviços, revisão do CE, reunião das comissões.</p> <p><u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria, implementação de ações de melhoria, avaliação da eficácia das ações definidas.</p>
Estudantes	Conselho Pedagógico Comissões de Autoavaliação	<p><u>Instrumentos de Planeamento:</u> plano de estudo, calendário escolar, FUC, regulamento disciplinar dos estudantes, criação de novos CE.</p> <p><u>Instrumentos de Execução:</u> Autoavaliação do CE.</p> <p><u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, inquéritos pedagógicos e inquéritos de satisfação dos serviços, relatório de ciclo de estudos, revisão do CE, reunião das comissões/conselhos.</p> <p><u>Instrumentos de Atuação:</u> Definição de medidas de melhoria, revisão das FUC.</p>
Alumni	Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos Planeamento:</u> Plano de estudo.

Partes interessadas	Participação em órgãos de gestão e estruturas orgânicas de carácter científico e/ou pedagógico com responsabilidade no SGQ	Participação nos processos de gestão e garantia da qualidade
		<u>Instrumentos de Execução:</u> Autoavaliação do CE. <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, inquéritos, revisão do CE, reunião das comissões. <u>Instrumentos de Atuação:</u> Definição de medidas de melhoria.
Entidades Empreendedoras	Conselho Consultivo Comissões de Autoavaliação	<u>Instrumentos de Planeamento:</u> Plano de estudo, criação de novos CE, protocolos de colaboração. <u>Instrumentos de Execução:</u> Autoavaliação do CE. <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, revisão de CE, inquéritos, reunião das comissões/conselhos. <u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria.
Entidades / unidades de investigação e projetos	Centros de investigação	<u>Instrumentos de Planeamento:</u> Plano de atividades, protocolos de colaboração. <u>Instrumentos de Execução:</u> Projetos de investigação. <u>Instrumentos de Verificação/análise:</u> Relatório de autoavaliação, reunião das comissões/conselhos, inquéritos. <u>Instrumentos de Atuação:</u> Plano de ação, definição de medidas de melhoria.

O MQ|ISCAP representa o compromisso do ISCAP com a excelência e a melhoria contínua em todas as áreas e processos da instituição. Este documento detalha as diretrizes, políticas e processos que orientam as nossas atividades, assegurando o alinhamento com o quadro normativo da A3ES e integração no sistema de qualidade do P.Porto.

Através da gestão por processos, o ISCAP promove uma cultura de responsabilidade, transparência e inovação, essencial para responder às expectativas dos seus *stakeholders* e contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade. O cumprimento rigoroso dos padrões de qualidade estabelecidos neste manual garante que oferece uma educação de elevada qualidade, apoia a investigação e proporciona serviços que respondem às necessidades da comunidade académica e da sociedade em geral.

Estamos comprometidos em rever e atualizar continuamente este manual para refletir sempre as melhores práticas nas diferentes áreas. Convidamos todos os membros da comunidade ISCAP a participarem ativamente na implementação e melhoria dos nossos processos, contribuindo assim para o sucesso e a reputação da nossa instituição.

Localização

M. Morada: Rua Jaime Lopes de Amorim, s/n
4465-004 S. Mamede de Infesta, Portugal

Contactos

T. +351 22 905 00 00
E. instituto@iscap.ipp.pt

INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO

