

GT2 / CS11

Fases de elaboração do Plano e Manual da Qualidade numa IES

Data: 20 de fevereiro 2013

Hora: 14h30

Local: IPQ

Fases de elaboração do Plano e Manual da Qualidade numa IES

duas instituições: ISEG e IPAM

dois caminhos: ISO 9001 e Proposta de referenciais A3ES

o mesmo propósito: a qualidade e excelência das instituições



THE MARKETING SCHOOL
porto . aveiro . lisboa

Fases de elaboração do Plano e Manual da Qualidade

O caso IPAM



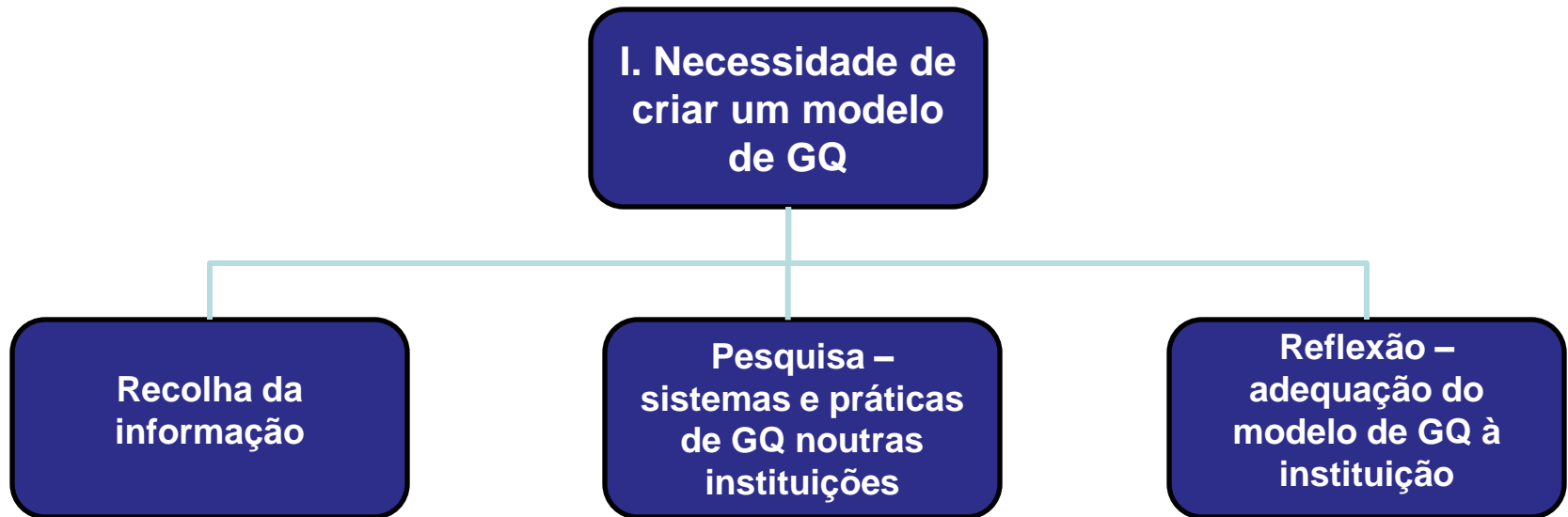
THE MARKETING SCHOOL
porto . aveiro . lisboa

da elaboração do Plano da Qualidade IPAM

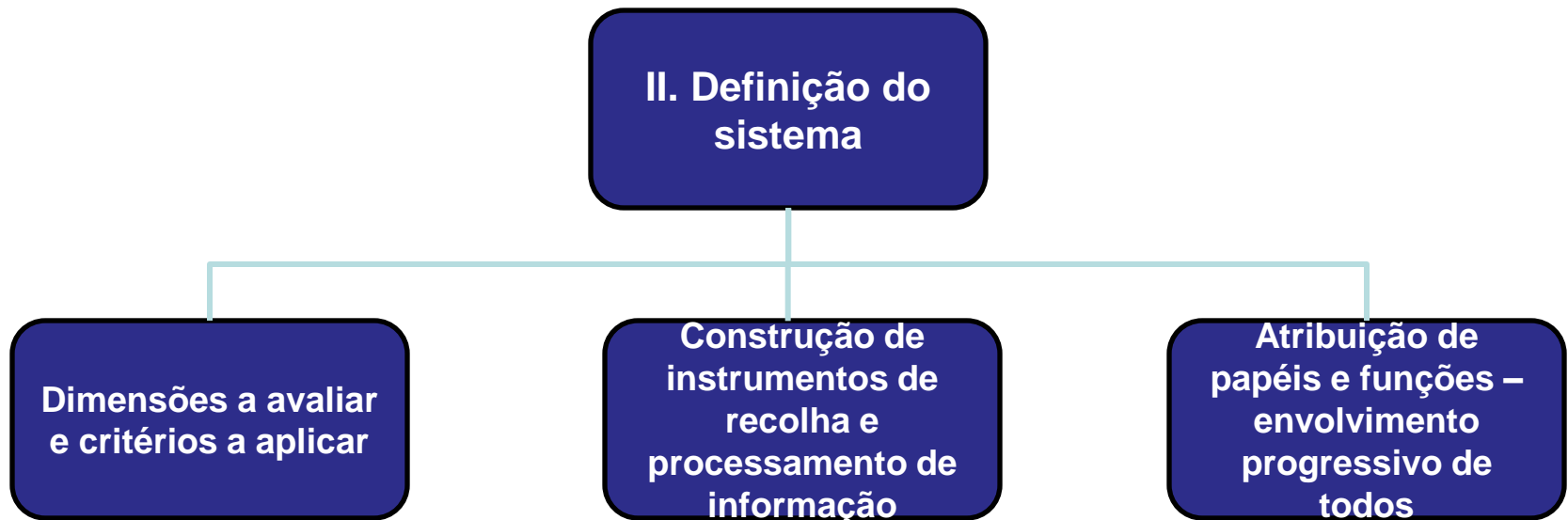
a necessidade de criar um modelo de planeamento

- Integrar o Processo de Reflexão Estratégica enquanto fase de diagnóstico interno;
- Dotar o IPAM de mecanismos de acompanhamento e resposta às dinâmicas da sociedade e também do próprio sector de ensino superior;
- Preparar a instituição para fazer face às novas realidades criadas pela nova legislação relativa ao Ensino Superior na sua generalidade, à avaliação do ensino superior e à criação da Agência de avaliação e acreditação do ensino superior;
- Aprofundar a cultura interna de qualidade e excelência orientada para a Missão do IPAM.

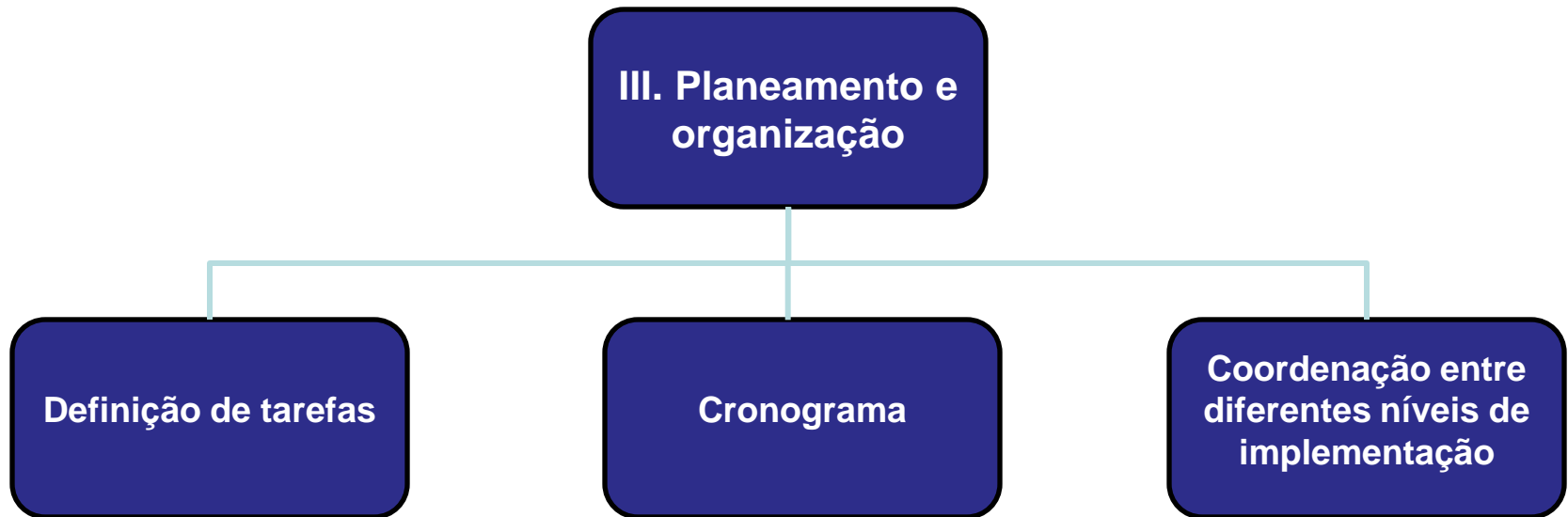
da elaboração do Plano da Qualidade IPAM



da elaboração do Plano da Qualidade IPAM



da elaboração do Plano da Qualidade IPAM



da elaboração do Plano da Qualidade IPAM





THE MARKETING SCHOOL
porto . aveiro . lisboa

ao manual da Qualidade IPAM

estrutura e organização do manual

- i. missão e objetivos do IPAM e as linhas gerais da estratégia para a qualidade;
- ii. modelo orgânico do IPAM;
- iii. organização do SIGAQUIPAM, âmbito e objetivos, estruturas de coordenação e níveis de responsabilidade;
- iv. interface do SIGAQUIPAM com a gestão estratégica da *Talent Universities*;
- v. participação dos parceiros internos e externos;
- vi. produção e difusão de informação;
- vii. monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGAQUIPAM.



THE MARKETING SCHOOL
porto . aveiro . lisboa

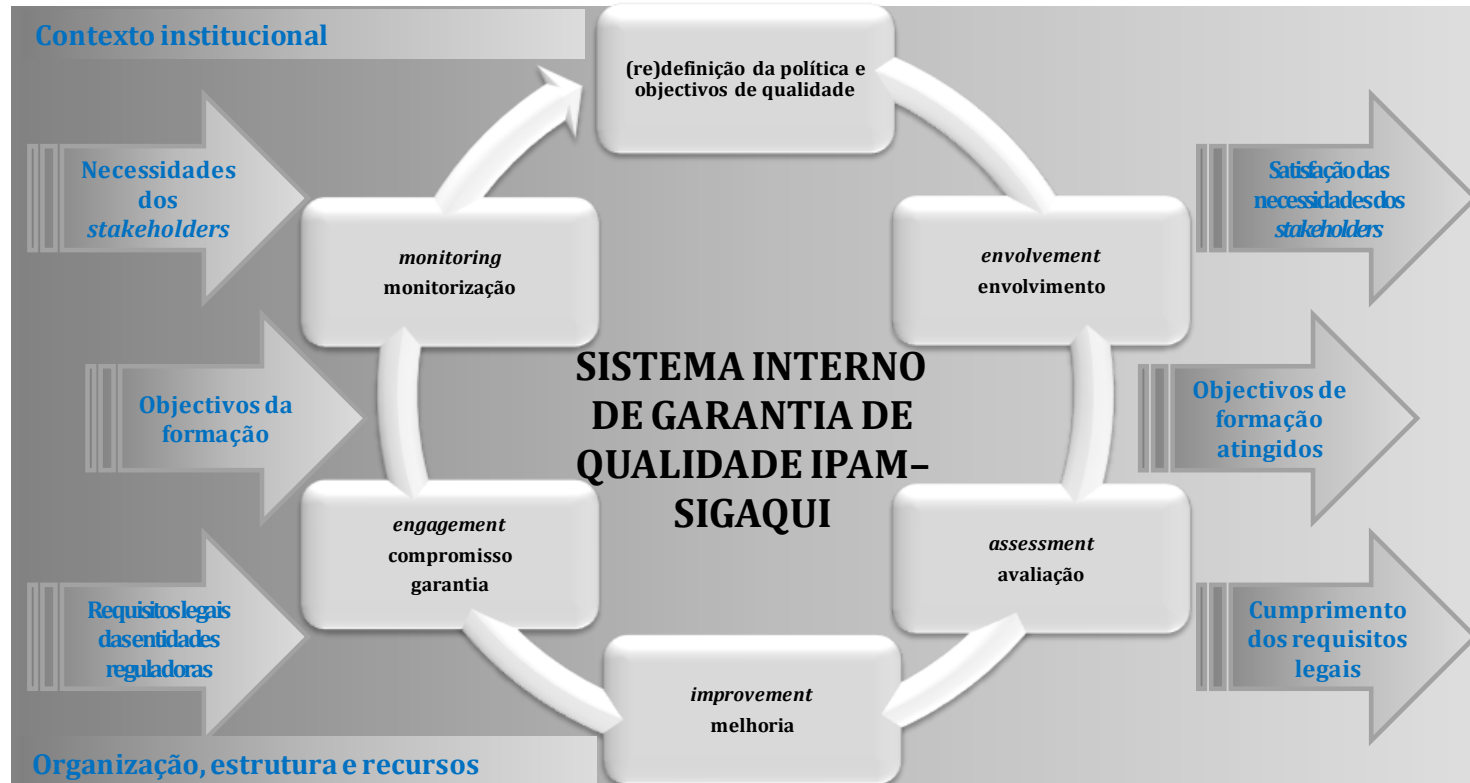
ao manual da Qualidade IPAM

objetivos e princípios orientadores

- i. assegurar o processo contínuo de aperfeiçoamento institucional, para atingir e reforçar os níveis de excelência estabelecidos para o desempenho da sua missão;
- ii. assegurar o exercício da responsabilidade da garantia da qualidade;
- iii. definir modos de funcionamento caracterizados por eficiência, eficácia, transparência e visibilidade dos resultados alcançados;
- iv. assegurar as condições adequadas à participação ativa dos elementos da comunidade académica e da sociedade nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro das *Talent Universities*.

ao manual da Qualidade IPAM

o modelo





THE MARKETING SCHOOL
porto . aveiro . lisboa

ao manual da Qualidade IPAM

áreas de avaliação interna

- i. oferta formativa;
- ii. aprendizagens e apoio aos estudantes;
- iii. gestão das pessoas;
- iv. recursos materiais e serviços;
- v. sistemas de informação interna;
- vi. informação pública;
- vii. investigação e desenvolvimento;
- viii. relações com a comunidade;
- ix. internacionalização;
- x. órgãos de governo da instituição.



THE MARKETING SCHOOL
porto . aveiro . lisboa

ao manual da Qualidade IPAM

monitorização, avaliação e compromisso contínuo com a melhoria da qualidade

Com base na explicitação dos objetivos e ações definidos no Plano Estratégico para o conjunto dos vetores e nos elementos de monitorização recolhidos, cada Unidade IPAM, através dos órgãos apropriados e de acordo com as metodologias devidamente institucionalizadas, promove uma análise dos resultados alcançados e o seu grau de conformidade com os objetivos e metas traçados, com vista à elaboração de um relatório anual de autoavaliação em que sintetiza os resultados da reflexão efetuada e perspetiva as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

Fases de elaboração do Plano e Manual da Qualidade

O caso ISEG



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... do Plano de Qualidade

Preparando o SGQ - ISEG

Pesquisa de Informação

Observando SGQ de outras Instituições

O grupo de Gestão da Qualidade da UTL

Reflexão interna

A escolha da metodologia – ISO: 9001



... do Plano de Qualidade

...das razões de um plano

Dar corpo à Estratégia da Presidência

Adoptar uma Política de Qualidade tendo por base a Missão, a Visão e os Valores da Instituição envolvendo as Pessoas

Aprofundar a cultura organizacional

Criar um modelo de reflexão e gestão dinâmica e de melhoria contínua

Monitorizar a gestão de forma mais integrativa e integrada

Dar suporte e preparar a ISEG para a Certificação da A3Es

Dar suporte às Creditações Internacionais – AMBA , AACSB e EQUIS



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... do Plano de Qualidade

... os princípios orientadores

Focalização no **Cliente**

Liderança

Envolvimento das **Pessoas**

Abordagem por **Processos**

Abordagem da **gestão como Sistema**

Melhoria Continua

Tomada de **decisão baseada em factos**

Relações mutuamente benéficas com os Fornecedores

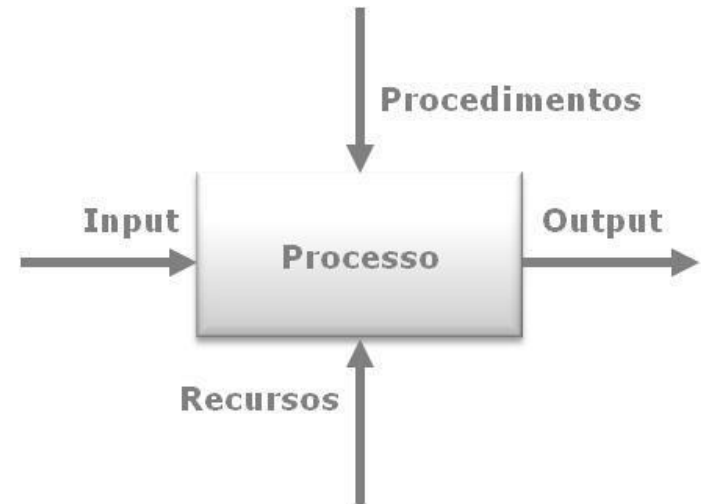


... do Plano de Qualidade

... uma abordagem por processos

Processos e Procedimentos

Os processos, ou seja actividades desenvolvidas, são descritos em procedimentos. Cada procedimento descreve o processo respectivo e todos constituem o veículo de transmissão dos métodos / responsabilidades / recursos e registos.





... do Plano de Qualidade





Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... ao Manual de Qualidade do ISEG

SGQ - ISEG

Melhoria Continua

Gestão por processos

Foco no Aluno



Melhoria Continua

Garantia da Qualidade

Foco no Ciclo de Estudos



... do Plano de Qualidade

Sistema de gestão da qualidade	Responsabilidade da gestão	Gestão dos recursos	Realização do Serviço	Medição, análise e melhoria
PR01 Gestão de documentos	PR02 Estratégia e planeamento	PR04 Gestão Orçamental	PR09 Gestão da Biblioteca	PR13 Satisfação dos Alunos
	PR03 Marketing e Comunicação	PR05 Gestão de Recursos Humanos	PR10 Aprovisionamento e avaliação de Fornecedores	PR14 Auditorias
		PR06 Avaliação de Desempenho e Formação	PR11 Planeamento Académico	PR15 Gestão das Reclamações e da Melhoria
		PR07 Gestão e manutenção do Património	PR12 Ensino e Investigação	
		PR08 Gestão dos Sistemas de Informação	PR16 Internacionalização	



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... do Plano de Qualidade ... ao Manual de Qualidade do ISEG

Fases do SGQ - ISEG

- 1 – Diagnóstico Organizacional
- 2 – Formação
- 3 – Mapeamento e documentação dos Processos
- 4 – Planeamento dos Objectivos da Qualidade
- 5 – Manual da Qualidade
- 6 – Auditorias internas – Consolidação
- 7 – Revisão do SGQ e novos Objectivos
- 8 - Auditorias externas



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... ao Manual de Qualidade do ISEG

**Expressa o compromisso da
Presidência na Qualidade
dos Serviços do ISEG**





Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... ao Manual de Qualidade do ISEG

Estrutura do Manual

1- Apresentação

O Instituto Superior de Economia e Gestão

Os alunos

Parcerias

Organização

2 – Política de Qualidade do ISEG

Missão

Visão

Valores



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

... ao Manual de Qualidade do ISEG

Estrutura do Manual

3 - Sistema de Gestão da Qualidade

Abordagem por Processo

Campo de Aplicação

Mapa de Processos

Matriz de Impacto

Mapa de Procedimentos

4 – Caracterização da Manual da Qualidade

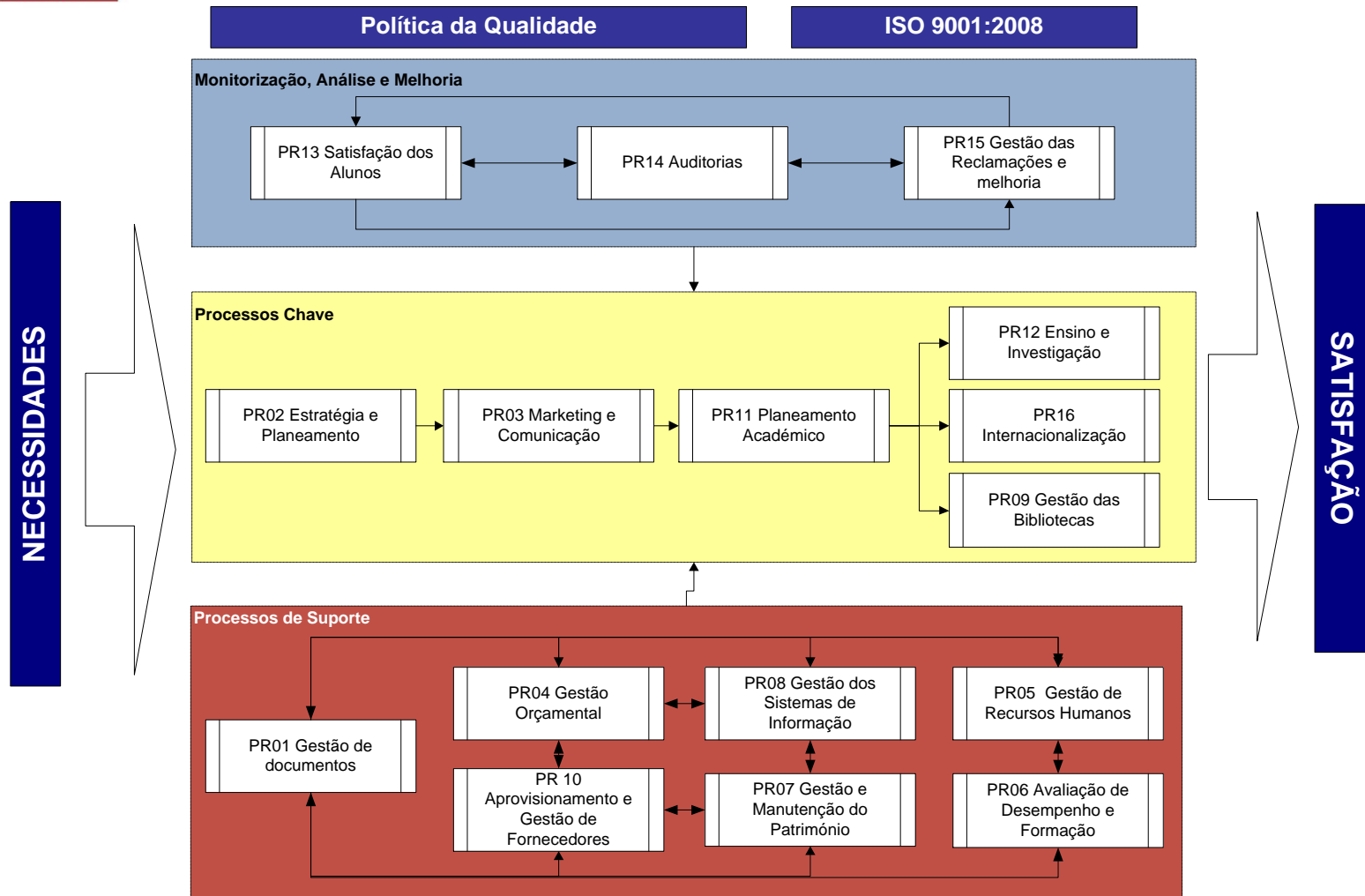
Aprovação do manual de Qualidade

Objectivos da Manual de Qualidade

Referências – Produção – Revisão - Distribuição



... ao Manual de Qualidade do ISEG





... ao Manual de Qualidade do ISEG

Responsabilidade da gestão:

Processos relativos à forma como a Presidência, se compromete com a manutenção, permanente adequação e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e, como evidencia, esse comprometimento.

Gestão dos recursos:

Processos relativos ao planeamento e a atribuição de recursos humanos e ao planeamento e disponibilização dos meios e condições adequados para as operações do **ISEG**.

Realização do serviço:

Processos de planeamento, concepção e promoção da oferta de serviços, seu fornecimento e assistência, respeitando as atuais orientações do **ISEG**.

Medição, análise e melhoria:

Processos relativos aos mecanismos sistemáticos de medição e monitorização tendo em vista a garantia da conformidade e a busca da melhoria contínua.



**Agradecemos a vossa atenção.
Ficamos disponíveis para quaisquer esclarecimentos**

Henrique Pires – IPAM - hpires@ipam.pt
Vitor Ramos – ISEG – ypramos@iseg.utl.pt