

# Manual da Qualidade

## Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) e Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa (SAS/ IPL)



## Apresentação do Instituto Politécnico de Lisboa

Os **Serviços da Presidência do Instituto Politécnico Lisboa (IPL)** apoiam o Presidente na coordenação das atividades das várias unidades orgânicas do **IPL**.

O **Instituto Politécnico de Lisboa** é uma instituição de ensino superior público. Cerca de 15.000 alunos estudam nas escolas e institutos do IPL, com uma oferta formativa de 38 licenciaturas e 50 mestrados, em regime diurno e pós-laboral.

Nos Serviços da Presidência, em Benfica, está sediado o órgão superior de governo da instituição, o presidente do Instituto Politécnico de Lisboa, coadjuvado por dois vice-presidentes. Os Serviços da Presidência integram um "Centro de Serviços Comuns", "Gabinetes de Apoio" e "Grupos de Trabalho ou Projeto" que asseguram o suporte logístico e funcional às diferentes unidades orgânicas e outras Unidades e Serviços do Instituto.

O IPL é constituído por seis escolas e dois institutos superiores:

- Escola Superior de Comunicação Social (ESCS)
- Escola Superior de Dança (ESD)
- Escola Superior de Educação de Lisboa (ESELx)
- Escola Superior de Música de Lisboa (ESML)
- Escola Superior de Teatro e Cinema (ESTC)
- Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL)
- Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL)
- Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL)

Os **Serviços da Presidência do Instituto Politécnico de Lisboa** detêm o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado segundo a Norma NP EN ISO 9001:2000 desde 2007.

Em 2009 realizou-se uma auditoria de acompanhamento e transição para a nova versão da Norma NP EN ISO 9001:2008.

# Apresentação dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa

Os **Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico Lisboa (SAS/ IPL)** são uma unidade organizacional do Instituto Politécnico de Lisboa dotada de recursos humanos próprios e de autonomia administrativa e financeira, vocacionada para apoiar os estudantes na execução das medidas de política conducentes à melhoria das condições de sucesso escolar.

Os **Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico Lisboa** detêm o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado segundo a Norma NP EN ISO 9001:2008 desde 2010.

## Política da Qualidade do IPL

## MISSÃO

Os **Serviços da Presidência do IPL** assumem-se como um parceiro das Unidades Orgânicas na orientação e coordenação das suas atividades, tendo como principal missão:

- ✓ Facilitar e promover a relação institucional e a inovação através da implementação de ações de controlo e planeamento estratégico
- ✓ Promover a interdisciplinaridade entre várias áreas de conhecimento
- ✓ Fornecer suporte às escolas na prossecução dos seus objetivos estratégicos, de forma a promover a excelência da formação, alicerçada na qualidade da investigação
- ✓ Inovação e promoção do espírito empreendedor
- ✓ Internacionalização e cooperação com universidades estrangeiras e do espaço Lusófono.

Com o objetivo de cumprir a sua Missão, os Serviços da Presidência assumem o compromisso de cumprir os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008, assim como melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

## Política da Qualidade do IPL

### VISÃO

A dimensão relativa em número de alunos, docentes e não docentes e a diversidade de competências e âmbito de saberes, coloca o **Instituto Politécnico de Lisboa** entre as principais Instituições de Ensino Superior em Portugal.

Dado o quadro legislativo atual, os Serviços da Presidência em consonância com a vontade expressa das suas Unidades Orgânicas, pretende integrar-se no sistema universitário, por um lado e, por outro, ser reconhecido como uma instituição de qualidade aferida por avaliações e certificações internacionais.

Dentro deste enquadramento, os Serviços da Presidência têm como visão, no futuro a médio prazo, servirem cada vez mais como dinamizadores da atividade das diversas Unidades Orgânicas e serem um instrumento fundamental para o reconhecimento do IPL como Instituição de Qualidade.

## PRINCÍPIOS ÉTICOS

Os Serviços da Presidência adotaram na sua atuação como princípios éticos os seguintes **valores**:

- ✓ Qualidade no apoio às suas Unidades Orgânicas
- ✓ Inovação nos métodos e processos técnico/administrativos de atuação
- ✓ Transparência na realização de todos os processos
- ✓ Valorização permanente dos seus colaboradores
- ✓ Satisfação permanente dos seus utentes, entendidos estes como todos os que contactam diariamente com os serviços
- ✓ Respeito pela igualdade de oportunidades

O Presidente  
Luís Vicente Ferreira  
21 Maio 2009

## Política da Qualidade dos SAS/IPL

Execução da política de ação social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa, proporcionando melhores condições de estudo mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios.

## MISSÃO

A ação social no ensino superior compreende, designadamente:

- ✓ A atribuição de bolsas de estudo
- ✓ O acesso à alimentação em cantinas e bares
- ✓ O alojamento
- ✓ O acesso a serviços de saúde
- ✓ O apoio às atividades desportivas e culturais.

## VISÃO

“A tua outra família...”

Para lá do apoio social induzido por políticas ou procedimentos legais que constituem a missão do **Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa**, importa que a organização se assuma em novas valências junto da população estudantil e da própria comunidade, como proporcionadora de um serviço que chegue para além do útil e se instale ao nível do bem-estar do utente, do auxílio em caso de necessidade, da presença, proximidade e do apoio constante.

## Política da Qualidade dos SAS/IPL

## PRINCÍPIOS ÉTICOS

Os **Serviços de Acção Social do IPL** executam a(s) política (s) definidas para a **Ação Social no Ensino Superior**, pautando a sua prestação de serviços á comunidade estudantil do **IPL**, pelo

- ✓ RIGOR
- ✓ CONFIANÇA
- ✓ TRANSPARÊNCIA
- ✓ AGILIZAÇÃO
- ✓ DISPONIBILIDADE
- ✓ EQUIDADE

Os **SAS/IPL** atuam de forma independente e imparcial, assumindo-se como parceiro privilegiado o **IPL** e suas Unidades Orgânicas no desenvolvimento de ações conducentes à melhoria das condições que promovam a igualdade de oportunidades no sucesso escolar dos estudantes.

É assim política da qualidade dos **SAS/IPL** desenvolver o seu modelo de funcionamento em sintonia com práticas de sucesso numa linha de atuação da melhoria contínua a fim de dar resposta às expectativas da comunidade estudantil , restantes parceiros institucionais e outras entidades.

Os **SAS/IPL** garantem a implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma ISO 9001, passando pelo forte contributo, motivação e empenho de todos os Colaboradores que se constituem assim no recurso estratégico de excelência dos **SAS/IPL**.

## População Servida IPL

A intervenção dos **Serviços da Presidência do IPL** tem impacto nas seguintes entidades:

- ✓ Unidades Orgânicas do IPL e seus Alunos
- ✓ Funcionários docentes e não docentes do IPL
- ✓ Serviços da Tutela
- ✓ Parceiros institucionais
- ✓ Comunidade académica

Os **Serviços da Presidência do IPL** desenvolveram parcerias ao nível académico, científico, tecnológico, empresarial e social.

## População Servida SAS/ IPL

População servida **SAS/IPL**:

- ✓ Os estudantes do IPL
- ✓ A comunidade estudantil de outras academias de ensino superior.

Os **SAS/IPL** desenvolvem parcerias ao nível de:

- ✓ Prestação de serviços de saúde,
- ✓ Atividades culturais
- ✓ Atividades desportivas
- ✓ Atividades de voluntariado
- ✓ O IPL e suas Unidades Orgânicas
- ✓ Serviços da Tutela MQ-01/02
- ✓ Outros Serviços de Accção Social



## Orgânica Interna IPL

Para dar cumprimento aos compromissos de serviço da sua Missão, os **Serviços da Presidência do IPL** estão organizados conforme Organograma em baixo.

A estrutura dos Serviços da Presidência do Instituto Politécnico Lisboa é constituída por 7 áreas, especificamente:

- ✓ Departamento de Sistemas de Informação e Comunicações (DSIC)
- ✓ Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)
- ✓ Departamento de Gestão Financeira (DGF)
- ✓ Departamento de Assessoria Jurídica (DAJ)
- ✓ Departamento de Contratação Pública, e Património (CPP)
- ✓ Gabinetes de Apoio
- ✓ Grupos de Trabalho

## Orgânica Interna SAS/ IPL

A estrutura dos **SAS/IPL** é constituída por 6 áreas, especificamente:

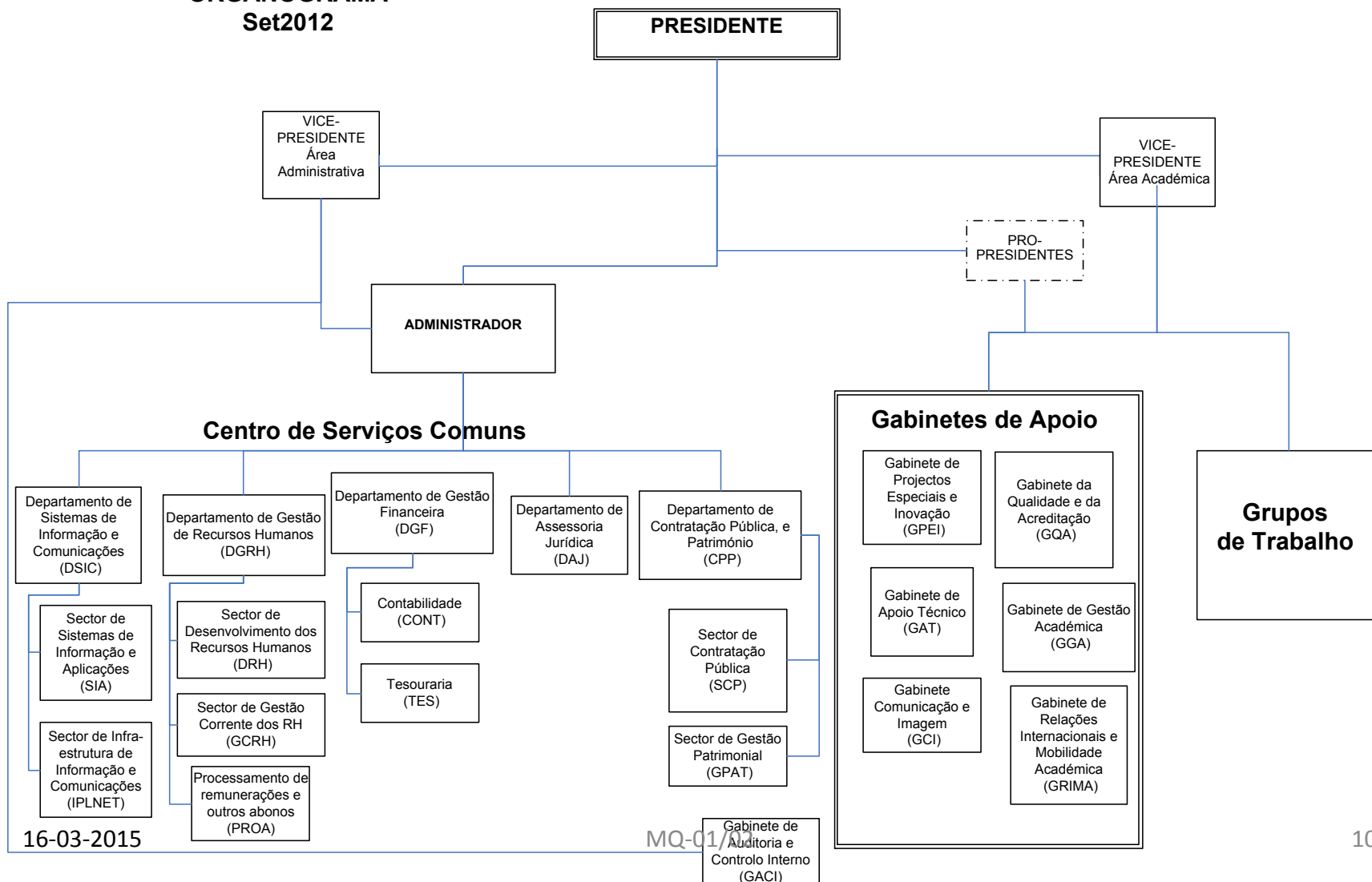
- ✓ Alimentação
- ✓ Planeamento e Gestão
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Apoios Económicos Diretos
- ✓ Alojamento
- ✓ Atividades desportivas e culturais

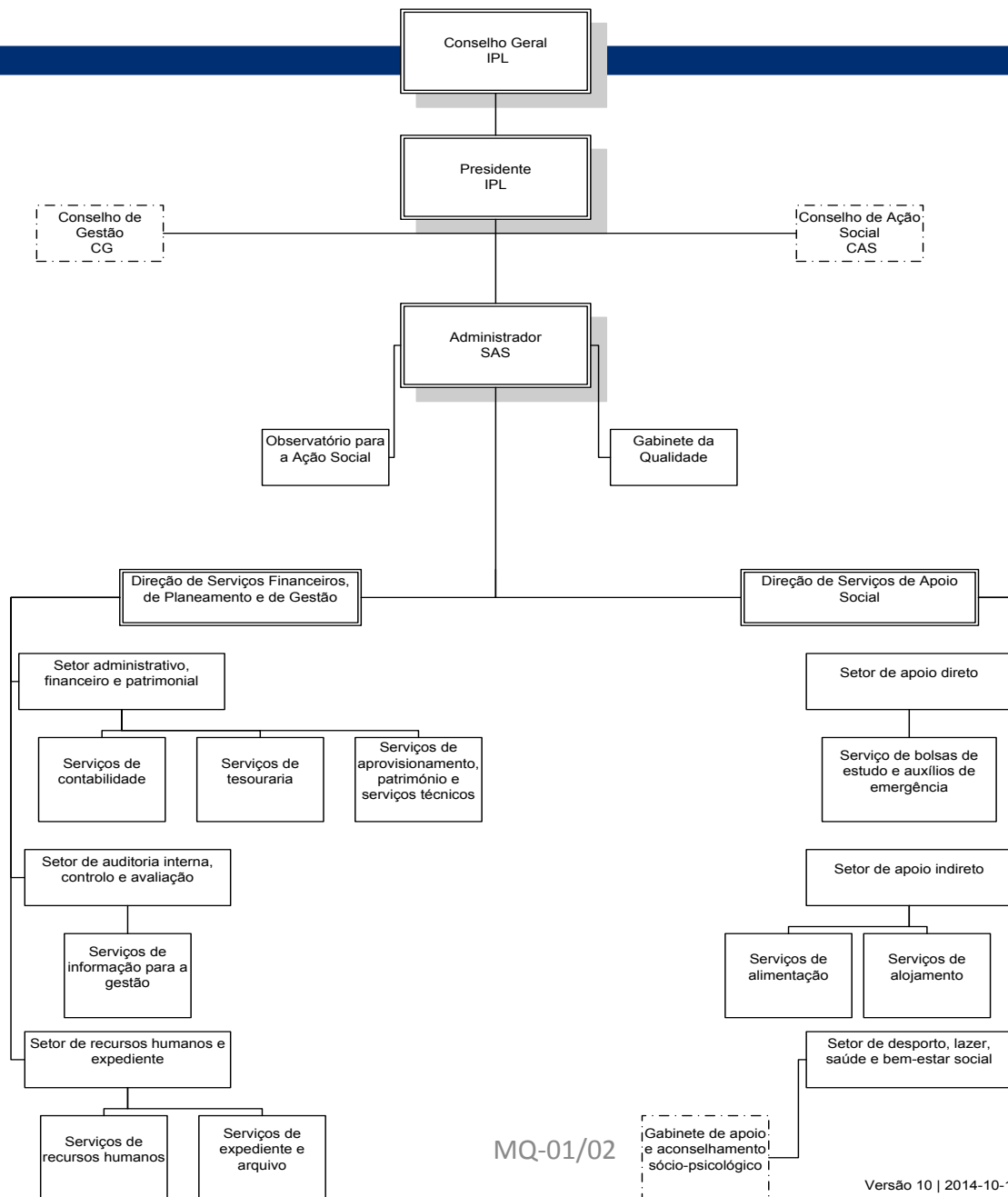
# Instituto Politécnico de Lisboa

## SERVIÇOS DA PRESIDÊNCIA

### ORGANOGRAMA

Set2012





## Âmbito do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade dos **Serviços da Presidência do IPL** aplica-se à **representação nacional e internacional das atividades desenvolvidas pelo Instituto, serviços administrativos de apoio à contratação de bens e serviços e gestão de recursos humanos e apoio técnico e logístico às Unidades Orgânicas que pertencem ao Instituto.**

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se dos **Serviços de Acção Social** aplica-se a **atribuição de bolsas de estudo e gestão do alojamento, aos estudantes do Ensino Superior Politécnico.**

### **Aplicabilidade dos requisitos:**

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade, os **Serviços da Presidência do IPL** e os **SAS/IPL** garantem:

- ✓ A identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2008
- ✓ A conformidade do processo com esses requisitos

## Exclusões:

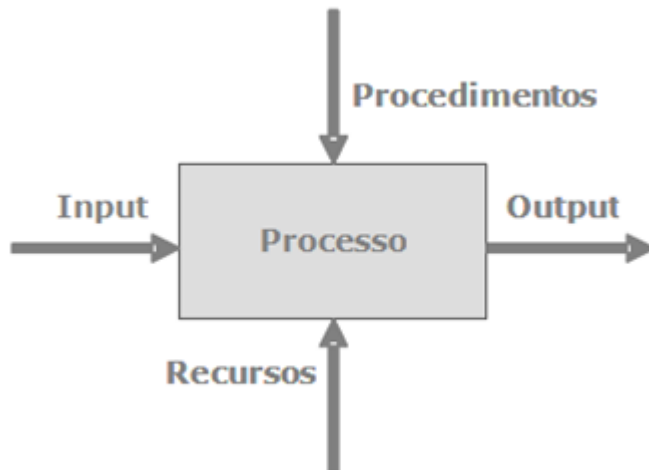
Todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 são aplicados no Sistema de Gestão da Qualidade, com exceção dos seguintes:

- ✓ Requisito 7.5.2 “Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço”, pois os resultados dos serviços dos **Serviços da Presidência do IPL e dos SAS/IPL** são verificáveis. Os processos estão planeados e documentados permitindo o controlo da prestação do serviço e sua contínua monitorização. Os Colaboradores são formados, criando as competências necessárias à integração nas tarefas a desempenhar.
- ✓ Requisito 7.6 “Controlo de equipamentos de monitorização e medição”, pois os **Serviços da Presidência do IPL** e os **SAS/IPL** não utilizam equipamentos de monitorização e medição nas suas atividades, para proporcionar evidência da conformidade da prestação de serviços.

## Abordagem por processos

Os **Serviços da Presidência do IPL** e os **SAS/IPL** adotam a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados, bem como a sequência e interação entre estes processos. Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um *input* (entrada) num *output* (saída), aplicando recursos, e de forma controlada por um procedimento.

O “Mapa de Processos” apresenta os processos dos **Serviços da Presidência do IPL e SAS/IPL**, a sua sequência e interações principais, no cumprimento da Norma NP EN ISO 9001:2008 Sistema de gestão da qualidade: requisitos.



### **Processos e Procedimentos**

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

## Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Os **Serviços da Presidência do IPL** e os **SAS/IPL** controlam os seguintes processos:

- ✓ Gestão Estratégica
- ✓ Gestão de Recursos
- ✓ Gestão de Meios
- ✓ Gestão da Comunicação
- ✓ Gestão dos Serviços
- ✓ Gestão dos Benefícios Sociais (apenas aplicáveis aos SAS/IPL)
- ✓ Gestão da Melhoria

Os objetivos, responsáveis, principais entradas e saídas dos processos são descritos no quadro em baixo.

Os processos são descritos em procedimentos, identificados no mapa de Processos e Procedimentos.

Os recursos associados aos processos estão identificados em cada procedimento do SGQ.

Os métodos de avaliação da eficácia dos processos são:

- ✓ Auditorias Internas
- ✓ Monitorização e medição dos indicadores de desempenho face aos objetivos definidos

PROCESSO	Responsável	Objetivo	Entradas	Saídas
<b>Gestão Estratégica</b>	Vice-Presidente Área Administrativa IPL, Vice-Presidente Área Pedagógica, Administrador IPL Administradora SAS IPL	Definição da Missão, Visão e Valores e da estratégia do IPL e SAS IPL de acordo com as deliberações dos órgãos previstas nos Estatutos. Planeamento e controlo de atividades, aprovando o seu Plano de Atividades, QUAR, PLQ e Orçamento, e acompanhando periodicamente a sua execução. Revisão do SGQ à luz do descrito na Norma ISO 9001:2008. Coordenação e representação das Unidades Orgânicas junto da A3ES Agência de Avaliação e Acreditação das Instituições de Ensino Superior, no que se refere à avaliação de acreditação de cursos.	Estatutos do IPL e SAS IPL Diretrizes da Tutela Legislação, norma ISO 9001 e regulamentação aplicável Valor de financiamento Regulamento do processo de seleção de projetos de investigação Regulamento da Qualidade do IPL	Política da Qualidade, Manual da Qualidade, Plano de Atividades do IPL e SAS IPL Caderno de encargos de projetos de financiamento e registos associados Processo de Projeto Especial e PROTEC Orçamentos, Mapas de Execução Relatórios de Atividades e Conta PLQ, Avaliação de Desempenho e Informação Registos da Acreditação Registos na Plataforma A3ES Plano de Ação de Avaliação do IPL Plano de Melhoria de Avaliação das UO Comunicação dos resultados de avaliação
<b>Gestão de Recursos</b>	Responsável Área Recursos Humanos IPL e SAS IPL	Definição das funções, responsabilidades, requisitos aplicáveis e nomeação dos Colaboradores, especificando o seu papel na organização e no Sistema de Gestão da Qualidade. Definição dos objetivos de desempenho dos Colaboradores e análise do grau de cumprimento no final do período de avaliação. Planificação da formação, controlo da execução e dos registos associados e avaliação da eficácia da formação Processamento dos vencimentos dos Colaboradores dos Serviços da Presidência e das diversas Unidades Orgânicas	Legislação, norma ISO 9001 e regulamentação aplicável Proposta de admissão e de alteração de funções Objetivos e competências Necessidades de formação Requerimento de férias, faltas, Licenças, Horas Extraordinárias Pedidos de declarações Requisições da Tutela	Mapa de Pessoal, Manual de Funções Organograma e Lista de Colaboradores Índice de Processos Registos de procedimento concursal Contrato, declarações e requerimentos Designação do júri do período experimental e Relatório de avaliação final de período experimental QUAR, Registos SIADAP Plano de Formação, Registos de Formação, Questionários de Formação e Avaliação Eficácia, Relatório da Formação Sistema de Informação RH com registos de assiduidade e processamento de vencimentos Sistema de Informação Assiduidade Registos de resposta a inquiridos da Tutela



PROCESSO	Responsável	Objetivo	Entradas	Saídas
<b>Gestão de Meios</b>	Vice-Presidente Área Administrativa IPL, Administrador IPL e Diretor Serviços SASIPL	Gestão do sistema de informação e comunicação tendo em vista dotar os seus Colaboradores das ferramentas de trabalho adequadas ao desempenho das suas funções e assegurar a correta preservação e segurança da informação. Funcionalidade e atualização da página na Internet, dispondo de um canal privilegiado de comunicação da sua missão e serviços junto da população servida/utentes. Garantia do adequado funcionamento dos meios necessários à atividade, proteção e valorização do património do IPL e SAS IPL.	HW, SW, Manuais Técnicos e Licenças Pedido de Suporte a HW/ SW/ Comunicações Ataques à rede da IPL Orçamento com Plano de Investimentos em Meios Aquisição, utilização ou abate de viaturas da frota Pedido de reserva de sala	Perfis e privilégios de acesso SW de antivírus Suportes de cópias de segurança Plano Geral de Arquivo Informático Página Internet atualizada Plano de Manutenção IPL e SAS Documentos da Viatura e chave Sistema Informação Gestão do PVE e ANCP Mapa de Deslocações Boletim diário do Veículo Mapa de utilização das Salas
<b>Gestão da Comunicação</b>	Vice – Presidente IPL	Desenvolver uma política de comunicação que reforce a imagem institucional do IPL junto da Comunidade em geral e do Ensino Superior em particular. Criar uma imagem de marca do Instituto como “ <i>umbrella</i> ” das Unidades Orgânicas e seus cursos. Desenvolver uma política de comunicação de alargado âmbito informativo visando uma plena integração participativa de todos quantos constituem o “universo IPL” e dele participam.	Estatutos do IPL Plano de Atividades do IPL Orçamento Pedido de Suporte ao GCI	Plano de Comunicação e ações implementadas Comunicados à Imprensa e Publicações Checklist Eventos e registos associados Inquérito e avaliação sumária do Evento Manual de Normas Gráficas

PROCESSO	Responsável	Objetivo	Entradas	Saídas
<b>Gestão de Serviços</b>	Vice-Presidente Área Administrativa e Vice-Presidente Área Académica IPL Administrador IPL, Diretor Serviços SASIPL, Técnico Superior SASIPL	Identificação dos Fornecedores adequados para satisfazer as necessidades do IPL e das Unidades Orgânicas, selecionando-os segundo critérios pré-definidos. Análise de desempenho e avaliação da qualidade do serviço prestado. Gestão e participação em programas internacionais.	Legislação, norma ISO 9001 e regulamentação aplicável Estatutos do IPL Necessidade de compras Lista de Fornecedores	Sistema Informático Contabilidade Pedido de autorização da despesa Requisição externa e Contrato Guia de remessa, fatura e avaliação dos fornecedores Lista de Fornecedores Acordo Bilateral
<b>Gestão dos Benefícios Sociais (SAS/ IPL)</b>	Responsável Apoio Social	Garantir de forma controlada a atribuição de Bolsas de Estudo e Alojamento.	Legislação e regulamentação aplicável Candidaturas a bolsas de estudo e plataforma bolsas DGES Documentação para bolsa e alojamento	Plataforma bolsa DGES e SAS/iIPL Documentação das candidaturas e alojamento Documentação do serviço prestado Relatórios
<b>Gestão da Melhoria</b>	Administrador IPL e Administrador SASIPL	Identificação, apuramento de causas e definição de ações para as não conformidades e potenciais não conformidades identificadas, assim como para as reclamações da População Servida. Identificação e tratamento de oportunidades de melhoria a partir de propostas de ações de melhoria do SGQ e sugestões de População Servida.  Estabelecimento de metodologia para a programação e realização de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade, assim como gerir auditorias externas.  Questionar a População Servida relativamente à qualidade do serviço prestado e análise dos resultados obtidos.	Legislação, norma ISO 9001 e regulamentação aplicável Reclamações, sugestões	Livro de reclamações, Gestão da Melhoria, Registo de Reclamação, Resposta ao Reclamante, Ficha de Sugestão  Inquérito de Avaliação, Relatório e registo de respostas Plano Especifico da AI, Checklists, Gestão da Melhoria - PAC, Inquérito de avaliação da AI, Registo de Respostas ao Inquérito da AI, Relatório da AE

# Mapa de Processos e Procedimentos

PROCESSO	PROCEDIMENTO DESCRITO
<b>Gestão Estratégica</b>	PR-01 Planeamento e Controlo PR-11 Elaboração e Controlo de Documentos PR-16 Avaliação e Acreditação
<b>Gestão de Recursos</b>	PR-02 Seleção e Integração de Colaboradores PR-03 Avaliação de Desempenho e Formação PR-04 Gestão corrente de RH
<b>Gestão de Meios</b>	PR-08 Sistemas de Informação e Comunicação PR-09 Gestão de Meios
<b>Gestão da Comunicação</b>	PR-10 Comunicação e Imagem
<b>Gestão dos Serviços</b>	PR-06 Gestão de Programas Internacionais PR-05 Compras de Bens e Serviços PR-07 Gestão Académica PR-17 IPLNET PR-21 Assessoria Jurídica
<b>Gestão da Melhoria</b>	PR-12 Gestão da Melhoria PR-14 Auditorias Internas PR-15 Avaliação da Satisfação da População Servida
<b>Benefícios Sociais (SAS/IPL)</b>	PR-19 Atribuição de Bolsas PR-20 Gestão do Alojamento



## Objetivo e referências

O presente Manual da Qualidade tem os seguintes objetivos:

- ✓ Comunicar a Política da Qualidade dos **Serviços da Presidência do IPL** e dos **SAS/IPL**, os seus Processos, Procedimentos e requisitos;
- ✓ Descrever e apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência e com requisitos de Qualidade contratualmente definidos.

A Norma NP **EN ISO 9001:2008** – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade dos **Serviços da Presidência do IPL** e dos **SAS/IPL**.

Tendo em vista garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos desta norma, os Serviços da Presidência do Instituto Politécnico Lisboa apoiou-se, igualmente, na Norma NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

## Controlo

O Presidente do **Instituto Politécnico Lisboa** é o responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza o Diretor da Qualidade pela constante atualização, publicação física e eletrónica em rede, arquivo e envio à Entidade Certificadora.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pelo Presidente no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, e uma nova versão é aprovada sempre que:

- ✓ Os **Serviços da Presidência do IPL** e/ou os **SAS/IPL** aprovam alterações à Política da Qualidade;
- ✓ São adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional dos Serviços da Presidência com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade.

Qualquer Colaborador poderá consultar o Manual da Qualidade, acedendo à rede interna. As Unidades Orgânicas, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Diretor da Qualidade.

O Manual da Qualidade é aprovada através da aprovação do Registo de Documentos Controlados e encontra-se em rede SGQ a versão em vigor. Todas as cópias impressas são consideradas cópias não controladas. As versões obsoletas do Manual da Qualidade são mantidas em arquivo eletrónico por 3 anos após o que são destruídas.

# Aprovação do Manual da Qualidade

Aprovação MQ-01	Função	Nome
Autoria	Gestor da Qualidade (IPL) Gestor da Qualidade (SAS/ IPL)	<b>Elsa Rocha e Luísa Cordeiro</b>
Verificação	Diretor da Qualidade (IPL) Diretor da Qualidade (IPL)	<b>António Marques Teresa Martins</b>
Aprovação	Presidente	<b>Luis Vicente Ferreira</b>
Distribuição:	A todos os Colaboradores	