



---

# MANUAL da QUALIDADE

---

# Manual da Qualidade ISUPEkuikui II

Índice	
1. Introdução .....	1
1.1 Lista de Detentores .....	2
1.2 Apresentação .....	2
1.3 Logótipo.....	2
  .....	2
2. Estrutura e enquadramento do Manual da Qualidade.....	2
3. Contexto institucional .....	4
3.1 Apresentação do Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias – Breve histórico.....	4
3.2 Modelo organizativo .....	5
3.3 Missão, visão e valores.....	8
3.4 Projeto educativo, científico e cultural.....	10
3.5 Política e estratégia para a qualidade .....	12
3.6 Infraestruturas .....	17
3.7 Sistema de informação e gestão do ISUPEKUUIKUI II .....	18
3.7.1 Sistemas de informação .....	18
3.7.2 Gestão e divulgação de informação.....	18
4 Sistema interno de garantia da qualidade do ISUPEKUUIKUI II (SIGQ) .....	19
4.1 Âmbito .....	19
4.2 Estrutura documental .....	19
4.3 Partes interessadas .....	21
4.4 Estruturas organizativas e responsabilidades.....	21
4.5 Abordagem por processos .....	22
4.6 Monitorização da qualidade .....	22
4.6.1 Planeamento Estratégico.....	22
4.6.2 Operacional .....	23
4.6.2.1 Serviços Académicos .....	23
4.6.2.2 Gestão do Plano Curricular .....	23
4.6.2.3 Gestão de Ação Educativa .....	24

4.6.2.4 Tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões de melhoria.....	25
4.6.2.5 A garantia da qualidade nas actividades de internacionalização.....	25
4.6.2.6 A investigação .....	26
4.6.3. Suporte.....	26
4.6.3.1. Fornecimentos Externos.....	26
4.6.3.2 Gestão de Competências.....	26
4.6.3.3. Gestão Documental .....	27
4.6.3.4 Gestão de Infraestruturas .....	27
4.6.3.5 Gestão de Parcerias .....	28
5.Gestão e Revisão.....	28



## 1. Introdução

O Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias - Ekuikui II estabelecimento de ensino superior politécnico, instituído pela SOLPREC – Sociedade Lusófona de Promoção do Ensino e da Cultura, Limitada, impõe-se desde 2011 como uma escola de referência no planalto Central do país.

De entre as escolas de igual dimensão, o projeto ISUPEKUIKUI II destaca-se pelo carácter inovador da sua formação multidisciplinar, adaptada às reais necessidades do mercado de trabalho, fomentando a educação superior de acordo com factores chave de índole científica e profissionalizante.

O ISUPEKUIKUI II centra a sua actividade, sempre que possível, na aproximação ao meio envolvente, através de parcerias com organizações públicas e privadas com larga base de implantação no mercado, apostando na geração de sinergias para um ensino superior que, sendo capaz de manter o enfoque na componente científica, aplica a outras formas de conhecimento cada vez mais profissionalizantes e focalizadas numa óptica de saber-fazer com base no saber-pensar.

Na persecução dos seus objetivos desenvolve a qualidade do agregada à melhoria contínua, que aperfeiçoa o desempenho da organização e lhe acrescenta valor.

A atividade do ISUPEKUIKUI II está orientada para a busca da melhoria contínua da sua “performance”, com este fim, as suas práticas são sustentadas na implementação de um adequado, eficaz e eficiente Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ), de acordo com os referenciais para os sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior, segundo a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (INAAREES), que requer o envolvimento e participação de todos os seus colaboradores.

A Direcção do ISUPEKUIKUI II estabelece que o Manual de Gestão da Qualidade (MGQ), define de uma forma adequada o SIGQ implementado e determina a sua aplicação como requisito mandatário a todos os níveis da Instituição.

É da responsabilidade de todos os colaboradores do ISUPEKUIKUI II a implementação de práticas eficazes com o intuito de concretização da Missão, Visão, dos Valores, da Política e dos Objetivos definidos.

## 1.1 Lista de Detentores

Original – Secretariado Académico

Cópia – Departamento Qualidade e Secretário-Geral

## 1.2 Apresentação

Dos padrões internacionais decorre o dever das Instituições de Ensino Superior (IES) disporem de uma política e procedimentos de garantia de qualidade, nos diferentes programas e ciclos de estudo, bem como o dever de fomentar uma cultura interna que reconheça a importância da Qualidade.

Destes padrões decorre ainda, para as IES, a necessidade de desenvolver e implementar estratégias de melhoria contínua da qualidade, que evidenciem as regras e procedimentos, bem como as partes interessadas (internas e externas).

Focado nos mais elevados padrões de exigência da qualidade e com base nos parâmetros disponibilizados pelo INAAREES, o ISUPEKUIKUI II desenvolveu uma política institucional para a qualidade, a qual constitui um pilar fundamental da sua estratégia de desenvolvimento, e que se consubstancia num SIGQ.

Para o ISUPEKUIKUI II, o Manual da Qualidade é o documento estruturante do SIGQ, definindo a organização e funcionamento do sistema interno de garantia da Qualidade, regulamentando as competências dos órgãos internos envolvidos na enunciação, validação, implementação e melhoria das orientações normativas e dos meios de garantia da qualidade, definindo quais os processos, planos e relatórios necessários ao processo de garantia da qualidade nas práticas organizativas.

## 1.3 Logótipo

**ISUPEKUIKUI II**  
INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO  
HUMANIDADES E TECNOLOGIAS  
Grupo Lusófona | Construir Futuro



## 2. Estrutura e enquadramento do Manual da Qualidade

Com o objetivo de desenvolver uma aprofundada reflexão sobre o desenvolvimento estratégico e o seu posicionamento a nível nacional e internacional no segmento de escolas de negócio, desenvolveu-se o Manual da Qualidade do ISUPEKUIKUI II, como documento estruturante do seu SIGQ.

O Manual da Qualidade do ISUPEKUIKUI II prevê uma revisão ordinária, bianual, sem prejuízo de revisões extraordinárias sempre que tal se justifique. As alterações decorrentes de uma revisão do Manual da Qualidade são registadas em modelo próprio, sendo garantida a rastreabilidade às modificações efetuadas de versão para versão, competindo à Gestão da Qualidade a sua atualização e divulgação em meios próprios (exemplo: [www.ISUPEkuikui II.pt](http://www.ISUPEkuikui II.pt)).

De forma a capacitar todos os intervenientes do ISUPEKUIKUI II desenvolveu-se o presente Manual da Qualidade que define a política, a organização, as responsabilidades, os processos, os objetivos e indicadores que integram o SIGQ, bem como os princípios orientadores da sua implementação e monitorização. O Manual da Qualidade do ISUPEKUIKUI II tem como referência a legislação, normas, padrões e recomendações, nacionais e internacionais, das quais se salientam:

- Lei n.º 32/20, de 12 de Agosto – Lei de Bases do Sistema de Educação e Ensino: Estabelece os princípios e bases gerais do Sistema de Educação e Ensino.
- Decreto Presidencial n.º 310/20, de 7 de Dezembro de 2020 – Estabelece Regime Jurídico da do Subsistema do Ensino Superior.
- Decreto Presidencial n.º 203/18, de 30 Agosto de 2018 – Estabelece o Regime Jurídico da Avaliação e Acreditação da Qualidade das Instituições de Ensino Superior.
- Decreto Executivo n.º 108/20, de 9 de Março de 2020 – Estabelece o Regulamento do processo de auto-avaliação das IES e dos cursos.
- Decreto Executivo n.º 109/20, de 9 de Março de 2020 – Estabelece o Regulamento do processo de avaliação externa e acreditação das IES
- Regulamentos do ISUPEKUIKUI II;
- Avisos e Editais do ISUPEKUIKUI II.

### 3. Contexto institucional

#### 3.1 Apresentação do Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias – Breve histórico

O **ISUPEKUIKUI II** – Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias, doravante designado abreviadamente por ISUPEKUIKUI II, criado pelo Decreto Presidencial n.º 47/2011, de 4 de Julho, consolidado através do Decreto Executivo 222/2017, de 17 de Abril, é uma Instituição de Ensino Superior de direito privado que goza de autonomia científica, pedagógica, administrativa, financeira, disciplinar, patrimonial, nos termos da legislação em vigor e no subsistema do Ensino Superior, dedicando a sua actividade à prestação de serviços de ensino e de investigação na comunidade.

A SOLPREC - Sociedade Lusófona de Promoção do Ensino e da Cultura, Limitada, entidade promotora do ISUPEKUIKUI II, é uma pessoa jurídica de direito privado angolano, legalmente constituída a 2 de Março de 2005, sob a forma de quotas de responsabilidade limitada, tem a sua sede no Colégio Espírito Santo, Bairro de Fátima, Huambo.

A SOLPREC, Lda. é uma sociedade com capital angolano e português, associada ao “Grupo Lusófona”, maior grupo de ensino privado português, dispõe de boa capacidade de mobilização de capitais, tanto através de suprimentos dos sócios à Sociedade, como do recurso ao mercado financeiro onde gozam de excelente reputação, encontrando-se em dia com todas as suas obrigações fiscais.

O ISUPEKUIKUI II foi a primeira Instituição de Ensino Superior privada a ser autorizada no Huambo, iniciou a sua atividade em Março de 2011, regendo-se por princípios de rigor, exigência e transparência, prosseguindo a missão de promoção da educação, ensino e ciência, com o fim de contribuir para a formação de quadros nas diferentes áreas, processo este que se sabia difícil, árduo e complexo por se localizar numa província do interior.

O país tem conseguido, ao nível do ensino médio, responder às necessidades dos estudantes, que cada vez são em maior número, mas no que respeita à continuidade de estudos, designadamente ao nível do ensino superior, a oferta diversificada para acolher todas as necessidades de formação é, em certas regiões do país, escassa. Assim, tendo em conta a necessidade de colmatar o vazio existente no nosso mercado de técnicos especializados nas províncias do Huambo, Bié e Moxico, o **ISUPEKUIKUI II** abriu as suas portas com especialidades diversificadas, as quais tem vindo a ser alargadas, contribuindo

na formação de técnicos em áreas como: Análises Clínicas e Saúde Pública, Ciências da Comunicação, Ciências da Educação, Ciências Informáticas e da Administração, Contabilidade, Fiscalidade e Auditoria, Direito, Economia e Gestão, Educação Física e Desporto, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia Informática, Farmácia e Psicologia.

As profundas transformações que vêm sendo operadas no mundo globalizado e na sociedade angolana em particular, exigem uma permanente actualização da formação para corresponder às demandas técnico científicas num mundo cada vez mais concorrente e competitivo.

Para responder aos múltiplos desafios contemporâneos do país, revela-se imperiosa a aposta na formação de quadros nas áreas das ciências económicas (“Contabilidade, Fiscalidade e Auditoria”, “Economia e Gestão” e “Ciências Informática e Administração), das ciências sociais e jurídicas (Ciências da Comunicação, Ciências da Educação, Direito e Psicologia) das Ciências da Saúde (Enfermagem, Análises Clínicas, Farmácia, e Educação Física e Desporto) e das Engenharias (“Engenharia Civil”, e “Engenharia Informática”) de molde a que as Províncias, também elas, possam ter recursos que lhe confirmem a necessária autonomia em relação às suas necessidades. A oferta do **ISUPEKUIKUI II** enquadrou-se na Estratégia Nacional de Formação de Quadros, aprovada em Fevereiro de 2012, que recomendou a elaboração de um Plano Nacional de Formação de Quadros, por forma a materializar a política nacional de promoção de emprego e valorização dos recursos humanos nacionais.

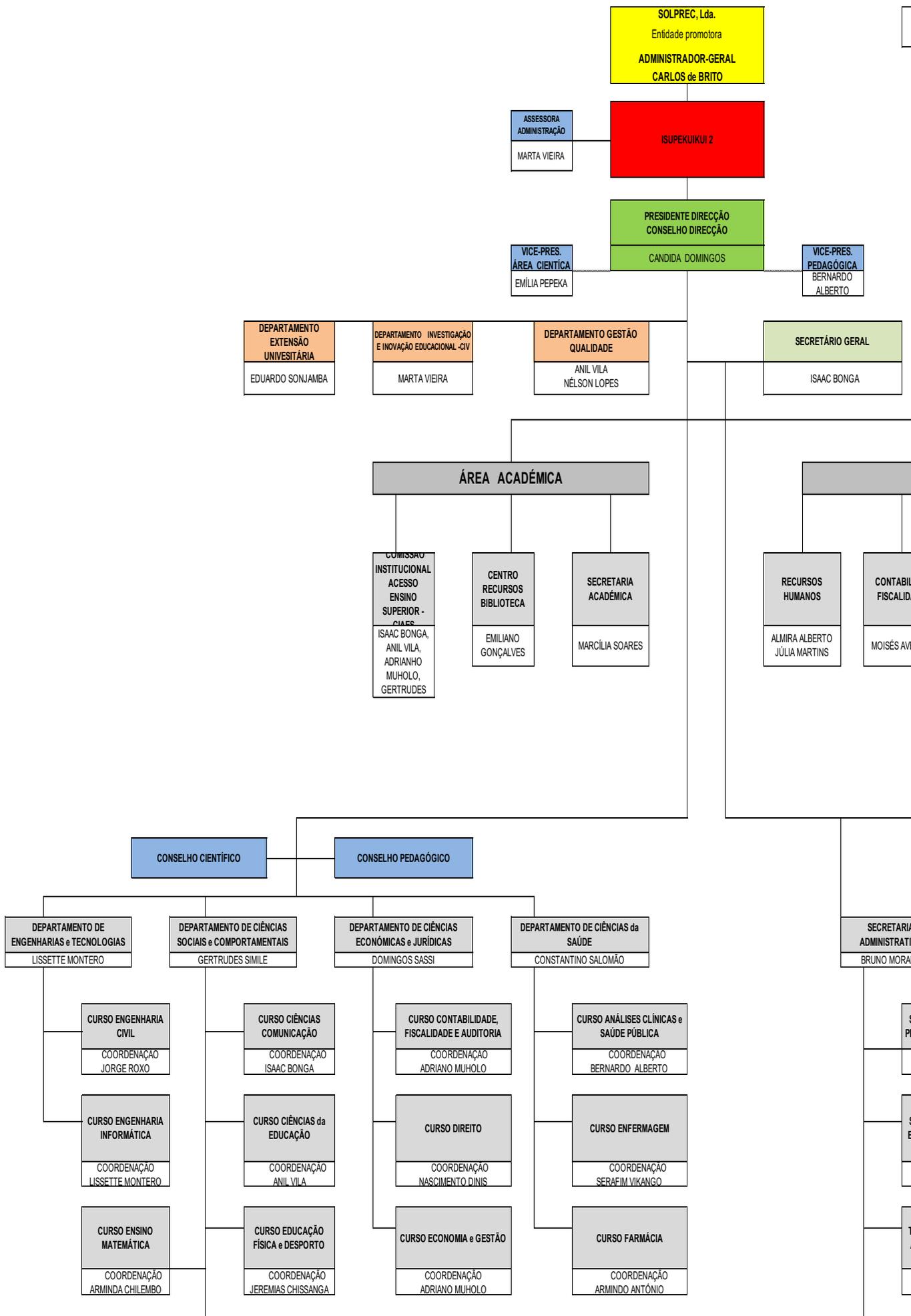
### 3.2 Modelo organizativo

O modelo organizativo do ISUPEKUIKUI II promove a interacção entre todos os departamentos, com o objetivo de concretizar a sua missão assegurando a eficiência na utilização de todos os recursos e meios necessário para o seu propósito.

Encontrando-se definido de acordo com os estatutos organiza-se em órgãos de gestão e serviços, designadamente:

- a) Presidente Direcção;
- b) Conselho Direcção;
- c) Conselho Científico;
- d) Conselho Pedagógico;
- e) Secretário-Geral.

Estando a sua estrutura organizativa refletida através do organograma, à altura, que se apresenta seguidamente:



**Figura 1 – Organograma do ISUPEKUIKUI II**

### **3.3 Missão, visão e valores**

#### **Missão**

A missão do ISUPEKUIKUI II é criar, compartilhar e aplicar conhecimento, envolvendo toda a comunidade através do ensino, da investigação da tecnologia e da cooperação com o meio envolvente, pretendendo marcar a diferença para os indivíduos e para a sociedade.

A Instituição promove um processo de ensino e aprendizagem adequado à capacitação das competências essenciais e ao desenvolvimento de iniciativas académicas, que acrescem diversidade e qualidade ao ensino, conferindo aos estudantes um conjunto de ferramentas de nível elementar e específico para responderem às necessidades e expectativas do mercado de trabalho e da sociedade. Ao mesmo tempo e numa perspectiva interdisciplinar, fomenta a prestação de serviços nos vários domínios científicos, com vista a aprofundar a ligação à Comunidade onde se insere, em ordem ao desenvolvimento da região e do país.

#### **Visão**

A estrutura organizacional do ISUPEkuikui II propõe-se implementar, desenvolver e melhorar de forma permanente a qualidade e o rigor pedagógico e científico do ensino ministrado, em ligação crescente entre o ensino, a investigação e a extensão, de modo a que a instituição venha a ser reconhecida pelos estudantes, pelas famílias, pelas organizações públicas e privadas e pelo público em geral, como a melhor instituição de ensino superior politécnica privada da província do Huambo, em matéria de rigor, transparência e qualidade de ensino e dos seus licenciados.

#### **Valores**

O “edifício” educativo do **ISUPEKUIKUI II** é o principal responsável pela criação da cultura de uma população, sobretudo a estudantil, assumindo, por isso, um papel primordial na formação das novas gerações, destacando-se a necessidade dos quadros do futuro serem polivalentes, terem uma formação integrada, fazendo centrar a sua actuação nos valores.

O **ISUPEKUIKUI II**, assume um conjunto de valores pelos quais se deve pautar a actuação dos seus licenciados, a saber:

- ◇ **Dignidade:** É um atributo que todo ser humano possui, independentemente de qualquer requisito ou condição, seja de nacionalidade, sexo, religião, posição social etc. É considerada como o nosso valor constitucional supremo, **o núcleo axiológico da constituição**. A dignidade representa a “integridade moral” que inspira respeito e consciência de si mesmo, é o amor-próprio, o brio, o qual não deve ser levado a exageros pois dessa feita transforma-se em “orgulho”, em soberba.
- ◇ **Solidariedade:** Postula o desenvolvimento de uma cultura que privilegia o trabalho em equipa, a partilha de saberes e de recursos, fazendo sobressair um elevado grau de companheirismo e incentivando o diálogo e debate dos problemas com vista a encontrar possíveis respostas e/ou soluções.
- ◇ **Patriotismo:** pressupõe o Amor e o respeito à Pátria, à Constituição e aos órgãos do poder legítimo, que valoriza os seus símbolos, a bandeira, o hino a cultura e as belezas naturais.
- ◇ **Humanismo:** Implica a valorização do ser humano e da condição humana acima de tudo, tendo em conta que sentimentos como a generosidade, compaixão e a preocupação com terceiros são os atributos centrais das relações humanas.
- ◇ **Honestidade:** A verdade, o rigor e a transparência são os condimentos de um ser humano honrado.
- ◇ **Integridade Moral:** Assumir uma conduta ética, honrada e imparcial no respeito dos seus próprios valores e no respeito dos valores do próximo. Alguém que identifica o sentido de justiça social e equidade como as causas nobres que podem conquistar um mundo melhor, de paz e igualdade, em suma alguém que está acima de qualquer preço.
- ◇ **Audácia:** Virtude de alguém que, sendo capaz de medir os riscos, assume com determinação os seus objectivos
- ◇ **Responsabilidade:** Cumprir escrupulosamente os compromissos pessoais, profissionais, sociais, e outros e assumir plenamente as consequências da sua conduta.
- ◇ **Equidade e Justiça:** Consiste na aplicação da regra (norma ou uso) existente à situação concreta, observando-se critérios de igualdade, retidão e imparcialidade, a fim de que o resultado seja o mais justo possível.
- ◇ **Profissionalismo:** É a capacidade de uma pessoa exercer um cargo, uma função ou uma tarefa, cumprindo-a de acordo com os conhecimentos

e exigências solicitadas, subordinadas aos mais elevados padrões de zelo e diligência (ética, seriedade).

### **3.4 Projeto educativo, científico e cultural**

O projeto do ISUPEKUIKUI II destaca-se pelo carácter inovador da sua formação multidisciplinar, adaptada às reais necessidades do mercado de trabalho.

No ISUPEKUIKUI II, a formação tem em conta fatores chave de índole científica profissional, aliando o saber-pensar e o saber-fazer, numa vocação universitária, integrando o conhecimento com a prática e o rigor com a relevâncias, refletindo os desafios complexos que se colocam aos licenciados no seu dia-a-dia. O ISUPEKUIKUI II centra a sua, com uma efetiva proximidade ao meio empresarial, nomeadamente através de parcerias com empresas nacionais com larga base de implantação no mercado.

O ISUPEKUIKUI II aposta na geração de sinergias para um ensino superior que, sendo capaz de manter o enfoque na componente científica, a aplica a outras formas de conhecimento cada vez mais profissionalizantes e focalizadas numa ótica de saber pensar e saber fazer, encontrando-se dotado de modernos e funcionais equipamentos educativos.

A formação disponibilizada ao longo da sua existência, e que se continua a concretizar, assenta na estreita necessidade de acompanhar os movimentos de transformação económico e sociais e da evolução dos métodos e processos de ensino.

Neste sentido, alguns dos cursos desta Instituição ocupam uma posição de conteúdo qualitativo crescente, com manifesta apetência de reacção, enquanto outros, apoiados num caminho e conhecimento mais compreensível, estruturado e sedimentado, continuam a apresentar uma estabilidade resultante dos seus próprios processos de formação.

Apesar de olhar o futuro, é essencial não abdicar de uma parte da herança que se transformou num património insubstituível: a capacidade de articular o saber prático e profissional com a reflexão teórica e a investigação, com a transferência para os processos de formação desses saberes profissionais. Manter abertos e desenvolver essas ações de trocas de informação entre o interior e o exterior do ISUPEKUIKUI II e as estreitas ligações a empresas e organizações não deve constituir uma simples afirmação, mas um padrão de formação desta Instituição.

Este método contínuo de organização da formação, de proposta de novas ofertas para a qualificação dos seus quadros, traduz a capacidade do Instituto em qualificar os seus estudantes perante um mercado cada vez mais exigente. A missão consiste no desenvolvimento do potencial humano, na produção de conhecimento partilhado e na investigação que permitam a construção e evolução da sociedade e dos mercados.

O ISUPEKUIKUI II orienta-se pelos conceitos-chave de trabalho e exigência, determinados pela cultura acumulada na instituição e fruto das redes de relacionamento e circulação de conhecimento da qual o Instituto e os seus docentes fazem parte, orientando os produtos e a oferta para a comunidade.

O ISUPEKUIKUI II orienta-se pelos conceitos-chave de trabalho e exigência, determinados pela cultura acumulada na instituição e fruto das redes de relacionamento e circulação de conhecimento da qual o Instituto e os seus docentes fazem parte, orientando os produtos e a oferta para a comunidade.

Para além destes aspetos da lógica de funcionamento faz parte da tradição, cultura e estratégia do ISUPEKUIKUI II, o desenvolvimento de relações com a sociedade e com o mercado, seja pela via dos temas dos trabalhos curriculares, pela investigação, seja, igualmente, por via de iniciativas diversas com impacto no exterior: congressos, seminários e projetos de pesquisa ligados a lógicas de interesse público.

Este projeto educativo insere-se ainda, numa lógica de alinhamento, particularmente quanto aos valores de base das áreas científicas nele inseridas.

O plano estratégico do ISUPEKUIKUI II, em articulação com o seu projeto educativo, está centrado em quatro eixos:

- sustentabilidade;
- clientes;
- processos internos;
- aprendizagem e conhecimento.

Os objetivos principais tendo em conta as variáveis externas e os pontos fortes e fracos do ISUPEKUIKUI II, são:

- fortalecer a imagem da marca do ISUPEKUIKUI II;
- desenvolver o conceito de escola de “valores” ;
- estabilizar a oferta formativa conducente a grau académico; ;
- incrementar uma permanente inovação pedagógica e a atualização constante dos conteúdos programáticos;

- incentivar a produção de investigação e publicação em revistas científicas sem descuidar a pedagogia e o ensino técnico característico das ciências económicas e empresariais;
- abrir a instituição ao mercado através da promoção de seminários e conferências;
- promover uma política de gestão de pessoas, que permita o desenvolvimento e valorização dos seus conhecimentos técnicos, científicos e das suas competências pessoais, promovendo a sua formação contínua, envolvimento e motivação.

### **3.5 Política e estratégia para a qualidade**

#### **Aprendizagem e conhecimento**

“Promover uma política de gestão de pessoas que permita o desenvolvimento e valorização dos seus conhecimentos técnicos, científicos e das suas competências pessoais, promovendo a sua formação contínua, envolvimento e motivação”, nomeadamente:

- fomentar a investigação científica através da publicação e investigação em colaboração com o Centro de Investigação e outros centros de investigação onde os docentes realizam investigação;
- incentivar a progressão na carreira dos docentes, com a obtenção dos seus graus de doutoramento, mantendo a sua vocação universitária;
- estimular a participação em conferências internacionais.

#### **Estudantes**

Garantir um serviço de qualidade reconhecida, procurar sistematicamente oferecer a melhor oferta formativa nas áreas dos cursos leccionados, tentando ajustar os conteúdos programáticos e a formação perfeitamente ajustada às reais necessidades do mercado, nomeadamente:

- desenvolvimento de um relacionamento profícuo, através de canais de comunicação transparentes e eficazes, no cumprimento das especificações, pelo carácter pedagógico e científico da sua atividade;
- estabilizar, consolidar e reforçar a oferta formativa;

#### **Sustentabilidade**

“Garantir a sustentabilidade económica e financeira, assente num modelo de gestão partilhada com maior rigor na gestão de recursos e controlo dos custos, evitando desperdícios, optando por uma contenção nos gastos e criatividade em soluções inovadoras de gestão

## Processos Internos

Promover a posição do ISUPEKUIKUI II nos rankings nacionais pela qualidade de ensino prestado. Prestigiando a sua cooperação internacional seja através da presença de docentes e investigadores. Promover a eficiência e qualidade operacional sustentada numa infraestrutura, equipamentos e recursos que permitam a sustentabilidade da atividade, nomeadamente prestigiar a cooperação nacional e internacional através dos protocolos e parcerias estabelecidos com outras instituições de ensino;

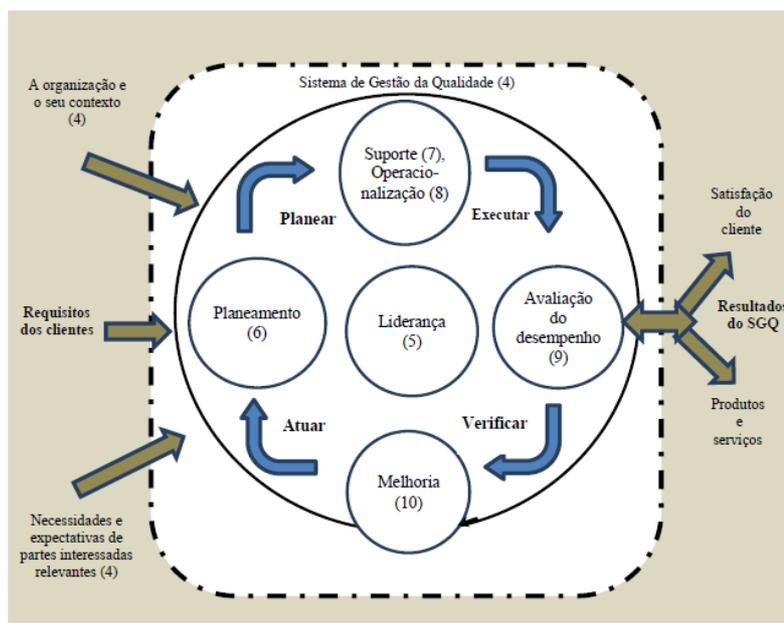
Permanecem como objetivos constantes do ISUPEKUIKUI II:

- procurar sinergias entre intra e inter departamentos, procurando, a prazo, a lógica académica de ensino superior por unidade curricular;
- inovar nos conteúdos das unidades curriculares e acentuar na pedagogia, a vocação prática e técnica dos mesmos.

O SIGQ é um conjunto de elementos “inter-relacionados e inter-actuantes, para o estabelecimento da política e dos objetivos, e para a concretização desses objetivos, para dirigir e controlar uma organização, no que respeita à qualidade.

O SIGQ fundamenta-se na observância do desempenho dos processos da organização e dos requisitos da qualidade. Pretende-se criar sinergias sistemáticas entre os Processos de Planeamento, Processos de Execução, Processos de Análise e de Estabelecimento da Melhoria e Processos de Suporte à Atividade, para que a melhoria contínua seja uma prática sustentada.

O planeamento do SIGQ foi estabelecido de modo a cumprir a Política da Qualidade, Objetivos (resultados esperados) e é consistente com todos os outros requisitos operacionais do ISUPEKUIKUI II.



**Figura 2** - Representação da estrutura do ciclo do PDCA

O ISUPEKUIKUI II tem como referência, no que ao SIGQ diz respeito, um conjunto de legislação, normas, e recomendações, nacionais e internacionais, já anteriormente referenciadas.

O modelo desenvolvido tem como objetivo intrínseco a melhoria contínua do desempenho do SIGQ, mas também o simultâneo reforço do Instituto.

O ISUPEKUIKUI II pretende dar a conhecer a Política da Qualidade, a Missão e Visão face aos requisitos da Qualidade, os princípios e valores que ditam a sua conduta e a sua estruturação funcional e organizacional.

Internamente, estas diretrizes são entendidas como um instrumento de consciencialização, formação e informação sobre os aspetos relevantes para a Gestão da Qualidade. Pretende-se criar sinergias sistemáticas entre os processos de planeamento, processos de execução, processos de análise e de estabelecimento da melhoria, assim como procedimentos de suporte à atividade para que o aperfeiçoamento se assuma como uma prática sustentada e contínua. Neste sentido:

- mantêm-se atualizados os procedimentos, que procuram promover a melhoria contínua do serviço prestado;
- estão estabelecidos e mantêm-se atualizados os procedimentos para identificar e ter acesso a requisitos legais ou outros, que possam aplicar-se aos serviços prestados pela empresa;
- encontram-se estabelecidos e estão documentados os objetivos e as metas a atingir no âmbito da gestão para cada nível e função relevante do ISUPEKUIKUI II com o intuito de que estes sejam consistentes com a Política da Qualidade definida pela Direcção e pela Departamento de Qualidade;
- estão definidas e comunicadas as funções e responsabilidades com o objetivo de facilitar uma gestão eficaz do SIGQ;
- encontram-se estabelecidas e identificadas as necessidades de competência apropriadas às funções desempenhadas por cada colaborador;
- encontram-se a ser desenvolvidas as ações para que os colaboradores estejam conscientes da sua contribuição para atingir os resultados estipulados;

- estão definidos e encontram-se descritos os procedimentos de controlo operacional e de realização das actividades, concedendo-se prioridade à implementação real e à aplicação de boas práticas, suportadas por uma estrutura documental que se pretende de fácil interpretação, clara e objetiva.

O ISUPEKUIKUI II apoia e fomenta todas as medidas relacionadas com a melhoria da qualidade, de modo a assegurar o sucesso deste projeto, sobretudo porque considera que uma certificação tem como pilar de base um sistema devidamente implementado em adição à definição de processos e documentos.

Nas ações de monitorização, os processos de auditoria e a análise sistemática dos desempenhos (resultados atingidos), podendo gerar uma grande quantidade de informação, a forma como esta é registada e analisada determina a sua utilidade.

São estes os principais aspectos do processo de acompanhamento e análise do SIGQ, que visam identificar as áreas para a melhoria.

Pretende-se que estes processos sejam contínuos, com um carácter eminentemente interactivo, em alternativa a verificações periódicas. Nesse sentido, desenvolveu-se um sistema de registos da qualidade resultantes das ações de monitorização e acompanhamento, com análise de resultados e identificação de medidas de correção, de melhoria ou de ações corretivas, no qual a realização de auditorias completa este processo.

Face à dimensão da organização e estrutura do ISUPEKUIKUI II, implementaram-se, sistematizaram-se práticas e atribuíram-se responsabilidades que proporcionam a análise e avaliação contínua.

O Departamento de Qualidade tem a responsabilidade do mesmo coadjuvar o Conselho de Direcção na revisão/análise do desempenho do SIGQ, levando até ao mesmo informações sobre a eficácia do sistema, assim como na determinação de ações correctivas e de melhoria.

A autoridade para decisões ou ações a tomar são dadas à Direcção do ISUPEKUIKUI II, a quem compete nomear os elementos da Instituição, que vão pôr em prática tais determinações.

Da realização e cumprimento do plano de actividades de análise, acompanhamentos sistemáticos e monitorização do SIGQ, surge a elaboração de Relatório de Gestão, do qual surgem a necessidade da tomada de decisões

e ações relacionadas com oportunidades de melhoria, quaisquer necessidades de alterações ao SIGQ, e a necessidade de recursos, com vista à melhoria contínua.

É neste sentido que se definiu o processo de Planeamento Estratégico, incluindo a análise e o desencadeamento de ações correctivas, análise de risco e outras ações que potenciem a melhoria do desempenho do ISUPEKUIKUI II.

Das conclusões e das decisões sobre a melhoria dos serviços e do desempenho dos processos, resulta a necessidade do novo planeamento das ações julgadas necessárias para que se atinjam tais resultados.

Estes princípios levarão o ISUPEKUIKUI II à identificação de um conjunto de processos para a implementação e consolidação do SIGQ, estabelecendo uma rede de processos, baseado no *Ciclo de Deming*, o que proporcionará a melhoria contínua do desempenho organizacional.

Na rede de processos apresentada seguidamente identificam-se as principais interações entre os processos, assim como a sua sequência.

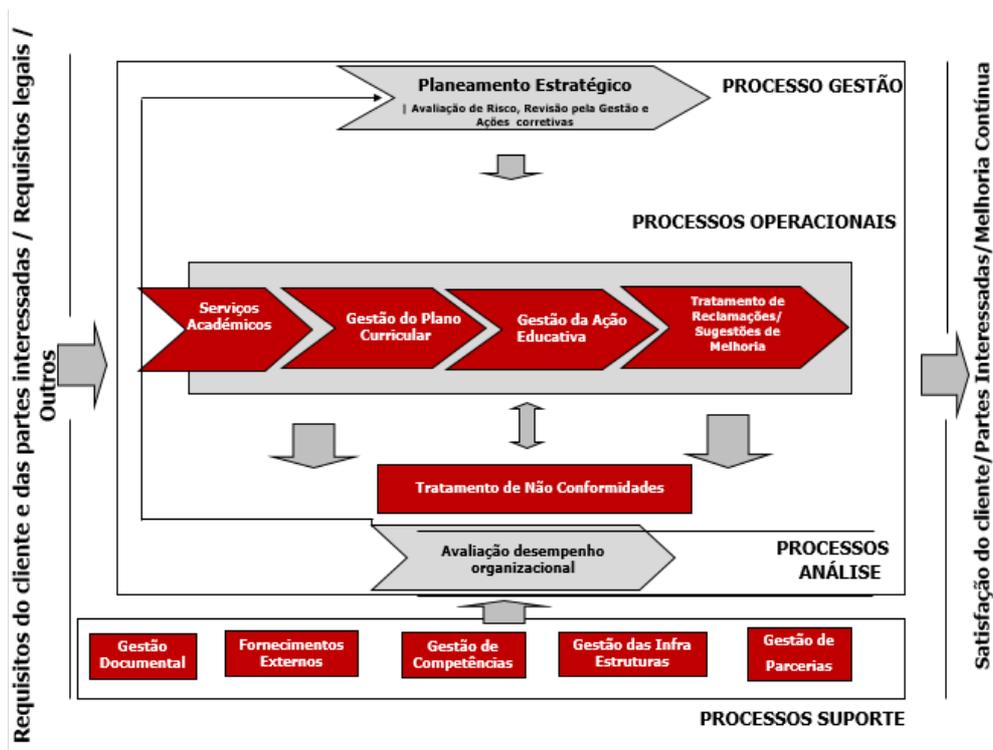


Figura 3 - Rede de PROCESSOS (Fonte: Própria no âmbito da implementação da SIGQ)

No momento da revisão ao sistema, os dados de desempenho são reportados no Relatório de Gestão, que regista o ano transacto. O balanço é analisado em reunião entre o Conselho de Direcção e o Departamento da Qualidade.

É objetivo desta metodologia de abordagem por processos, propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interações e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efetua-se regularmente, de acordo com os objetivos, indicadores definidos, com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e, conseqüentemente, do instituto. A descrição de processos foi realizada tendo por base uma matriz de processo onde são definidos.

### **3.6 Infraestruturas**

O ISUPEKUIKUI II localiza-se, desde a sua fundação em 2011, em edifício autónomo situado a pouca distância do centro da cidade do Huambo, na Av. Rei Ngeleo, frente ao Hospital Central do Huambo e da nova estrutura do Hospital Pediátrico, o que lhe confere um posicionamento privilegiado para acessos do corpo docente e discente e facilitador da interacção.

A dimensão e localização das instalações constituem grandes mais-valias para a instituição. Por um lado, o espaço é aprazível e razoavelmente dotado de equipamentos e infraestruturas para aprendizagem.

A localização central do campus apresenta óptimas condições de acesso para estudantes, docentes, funcionários, visitantes externos e participantes em conferências.

Encontra-se igualmente bastante acessível para quem se dirige de automóvel, garantindo facilidade de ligação ao centro e principais saídas da cidade, permitindo o estacionamento automóvel no parque existentes no interior das instalações.

A possibilidade de aproveitar espaços existentes no campus, é também entendida como uma evidente vantagem para o Instituto. O programa de ocupação proposto para o ISUPEKUIKUI II corresponde à organização das funções de acordo com afinidades programáticas e em função das características físicas dos espaços disponíveis, garantindo a separação de fluxos estudantes/professores em todos os casos necessários.

O ISUPEKUIKUI II disponibiliza infraestruturas de acordo com as exigências da actividade pedagógica que desenvolve, nomeadamente: serviços académicos, salas de aula, auditório.

Existem gabinetes dos responsáveis das principais áreas e de funcionários, destinados à área académica e área administrativa

É ainda utilizado o anfiteatro principal da instituição destinado a conferências, seminários, jornadas científicas e académicas.

### **3.7 Sistema de informação e gestão do ISUPEKUIKUI II**

#### **3.7.1 Sistemas de informação**

No ISUPEKUIKUI II existem três plataformas/sistemas de informação principais:

- SiGES, para toda a informação académica;
- Turnitin - sistema antiplágio;
- Primavera para a informação contabilística e financeira (receitas e despesas) e Recursos Humanos (docentes e não docentes).

O SiGES trata de todos os processos de estudantes e docentes, assim como dos processos de informação exigidos pela tutela.

Os Portais Académicos do Instituto (Moodle, Secretaria Virtual, Candidaturas Online, e Inquéritos Online) são as principais ferramentas eletrónicas disponíveis para a comunidade académica.

O site institucional é um dos principais meios de divulgação da oferta formativa da Instituição bem como dos portais académicos e de informação relevante à comunidade. De acordo com os padrões internacionais para a garantia da qualidade no ensino, é importante a publicação regular de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, sobre os programas e graus de ensino oferecidos.

#### **3.7.2 Gestão e divulgação de informação**

São elementos primordiais do SIGQ a transparência e a divulgação generalizada da informação junto da comunidade ISUPEKUIKUI II, porquanto, só através deles se consegue alcançar a melhor eficácia dos processos de tomada de decisão numa perspetiva de melhoria contínua de qualidade.

Na era do desenvolvimento informático e do acesso à distância e em rede, a informação no ISUPEKUIKUI II deve estar atualizada, disponível, e generalizada, para que qualquer parte interessada possa, a qualquer momento, em qualquer lugar, ter acesso direto à mesma.

O site do ISUPEKUIKUI II, <https://isupekuikui2.co.ao/> é entendido como o meio primordial de comunicação externa, o qual coloca à disposição do público geral a informação institucional, bem como informação sobre a sua atividade.

De acordo com os padrões internacionais para a garantia da qualidade no ensino, é importante a publicação regular de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, sobre os programas e graus de ensino oferecidos.

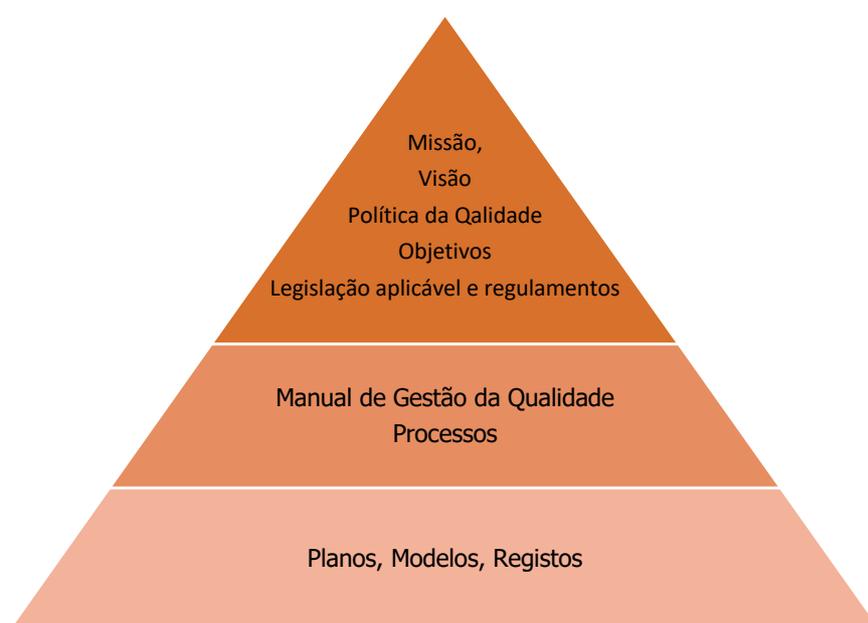
## 4 Sistema interno de garantia da qualidade do ISUPEKUIKUI II (SIGQ)

### 4.1 Âmbito

O Sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ) é aplicável a todos os processos do ISUPEKUIKUI II com o seguinte âmbito: Ensino Superior: de ensino e aprendizagem, a investigação, a interação com a sociedade, e a internacionalização nas áreas curriculares leccionadas.

### 4.2 Estrutura documental

O ISUPEKUIKUI II estruturou o seu SIGQ, suportando-o num conjunto hierarquizado de níveis de actuação numa estrutura documental que pode ser representada na figura seguinte:



#### Figura 4 – Estrutura Documental

Esta informação pode ser caracterizada sucintamente da seguinte forma:

- ✓ Manual de Gestão da Qualidade – documento que encabeça a estrutura documental e proporciona todo um enquadramento do ISUPEKUIKUI II da sua política de gestão e do próprio SGQ;
- ✓ Processos – documentos que descrevem um conjunto de actividades que suportam a existência da sociedade, e garantem a correta interação dos seus diversos elementos, com o objetivo de satisfazer as diferentes partes envolvidas com a mesma;
- ✓ Planos – documentos que estabelecem a frequência de execução de algumas actividades inerentes ao sistema;
- ✓ Documentos externos – normas, especificações, regulamentação e outros documentos de origem externa, com interesse;
- ✓ Modelos – impressos standards a serem utilizados pelo ISUPEKUIKUI II;
- ✓ Registos – documentos resultantes da execução dos processos/actividades e que proporcionam evidências do funcionamento do sistema.

A política de qualidade que orienta a actuação do ISUPEKUIKUI II, na relação com todas as partes interessadas e na atividade por si desenvolvida é marcada, globalmente, por um comportamento de gestão e funcionamento proactivo, cooperante, construtivo, transparente, rigoroso e valorizador de todas as partes, tendo em consideração as perspetivas de gestão.

O SIGQ do ISUPEKUIKUI II tem por base as orientações emanadas dos órgãos da tutela. O SIGQ, embora abrangendo a totalidade do universo do ISUPEKUIKUI II, incide fundamentalmente nos quatro macroprocessos tendo como referência a metodologia de *Balanced Scorecard* definidos pelo Instituto:

- gestão - relacionados com a gestão da organização;
- operacionais - directamente relacionados com a execução dos serviços;
- suporte – dão suporte aos processos operacionais, assegurando os recursos necessários;
- análise – fornecem informação sobre a satisfação dos clientes e outras partes interessadas, conformidade de serviços prestados, o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, e necessidades de melhoria.

### **4.3 Partes interessadas**

O SIGQ do ISUPEKUIKUI II estabelece com uma prioridade a participação dos diversos parceiros, internos e externos, nos processos de planeamento e desenvolvimento das actividades e no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e melhoria contínua.

O Instituto tem procurado desenvolver um conjunto de formas de envolvimento e participação das diversas partes interessadas, estando as mesmas identificadas. A participação de todos estes intervenientes no SIGQ é um factor determinante de modo a garantir que a Instituição dará resposta às solicitações de todos. A correcta identificação das partes interessadas e a relação entre todos é também uma das nossas principais preocupações. Deste modo, o ISUPEKUIKUI II procura monitorizar as suas partes interessadas e suas respetivas participações no SIGQ de modo recorrente e envolvente, utilizando, para este efeito, a Gestão da Qualidade.

O nível e forma de participação destas entidades difere, tendo em conta o contexto específico de cada uma e a sua intervenção no âmbito do funcionamento do ISUPEKUIKUI II.

No que respeita às formas de comunicação, o ISUPEKUIKUI II utiliza um conjunto de meios de comunicação interna e externa de forma a otimizar a comunicação com as suas partes interessadas e é assegurada através dos meios que se encontram descritos no âmbito da Comunicação nos Estatutos.

### **4.4 Estruturas organizativas e responsabilidades**

O ISUPEKUIKUI II no âmbito da sua estrutura organizativa tem definidas as estruturas organizativas, de acordo com os seus Estatutos e reflectidos no organograma.

As responsabilidades e autoridades são definidas nos Estatutos, devendo ser colocadas em prática por cada um dos colaboradores do ISUPEKUIKUI II de modo a dar cumprimento às intenções estabelecidas na política definida.

Compete ao Departamento da Qualidade (DQ), coadjuvar os demais órgãos na comunicação e consciencialização dos colaboradores sobre as suas responsabilidades e em que medida é que as mesmas contribuem para a concretização dos objetivos.

As funções, responsabilidades e autoridades encontram-se descritas em documentos próprios. Em pormenor, as funções e responsabilidades de cada colaborador são definidas e divulgadas no momento da sua integração,

recorrendo aos documentos, que descrevem as respetivas actividades ou processos nos quais irá intervir.

#### **4.5 Abordagem por processos**

O SIGQ tem como âmbito geral a atividade desenvolvida no ISUPEKUIKUI II e procura:

- promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua;
- definir e documentar a estratégia e a política para a qualidade;
- a organização do Sistema de Qualidade;
- definir os processos de monitorização do seu desempenho;
- determinar a responsabilidade e a forma de participação dos diferentes intervenientes.

O conjunto de processos que caracterizam os serviços do ISUPEKUIKUI II e o seu sistema de gestão da qualidade, encontram-se representados na rede de processos, apresentado na Figura 3. Toda a rede de processos é estabelecida tendo em conta aquilo que constituem os requisitos dos clientes, com vista à sua satisfação.

#### **4.6 Monitorização da qualidade**

##### **4.6.1 Planeamento Estratégico**

De acordo com os objetivos e resultados dos processos, pretende-se assegurar uma adequada e periódica reflexão sobre as políticas da organização e induzir o desenvolvimento de um processo de planeamento orgânico-funcional, infra-estrutural e processual do ISUPEKUIKUI II de acordo com as respetivas orientações.

Neste sentido, procede-se à sistematização de um conjunto de momentos e actividades de interpretação de resultados, que garantam o estabelecimento e avaliação dos objetivos, metas e ações que assegurem a adequação da eficiência/eficácia contínua do sistema de gestão da qualidade (organizacional) implementado, mormente:

- a Missão, Visão e Política estabelecida;
- os resultados sobre satisfação e/ou insatisfação dos clientes;
- os dados sobre desempenho dos parceiros/fornecedores de produtos e serviços no período;

- os resultados sobre realização de auditorias (constatações);
- a eficácia ou não das ações correctivas implementadas;
- os dados sobre as principais não conformidades e/ou reclamações;
- os resultados da análise da eficácia das ações de formação, dados sobre necessidades de integração e qualificação de colaboradores;
- os resultados da análise do acompanhamento efetuado às ações descritas no Programa de Gestão/Plano de Actividades anteriormente definido;
- os resultados da análise do cumprimento e/ou incumprimento dos objetivos;
- os indicadores e metas estabelecidas;
- as causas de não conformidades, reclamações e potenciais não conformidades, gestões de melhoria e outros dados que careçam de revisão.

#### **4.6.2 Operacional**

Os processos operacionais assentam na monitorização das actividades relacionadas com a gestão académica, que vão desde a definição do plano curricular, à gestão da acção educativa e que culmina no processo de reclamações e sugestões de melhoria que são abordados nos pontos seguintes.

##### **4.6.2.1 Serviços Académicos**

Os serviços académicos são a fonte da gestão de todo o percurso administrativo dos nossos estudantes, ou seja, todas as fases do ciclo de estudos no ISUPEKUIKUI II desde a admissão, a progressão, o reconhecimento e a certificação.

Neste sentido, o Instituto tem definido um conjunto de regulamentos devidamente aprovados e publicitados onde se retratam as políticas de acesso, que procedimentos e critérios de admissibilidade, formas de progressão de carreira académica.

##### **4.6.2.2 Gestão do Plano Curricular**

No que respeita ao processo de gestão do plano curricular o ISUPEKUIKUI II procura responder sistematicamente às necessidades de mercado, identificando lacunas e avaliando as tendências de mercado. É neste sentido, que o Conselho Pedagógico procede ao design e desenvolvimento de novas ofertas formativas, estruturando o ciclo de aprendizagem, com a definição de objetivos e qualificação que será alcançada com a nova oferta formativa alinhada com as

reais necessidades de mercado, e com o propósito do ensino superior e a aprovação da entidade de acreditação de cursos.

O ISUPEKUIKUI II preocupa-se não só em inovar em novos cursos, como também promover sistematicamente uma avaliação crítica dos actuais cursos, procurando que cada unidade curricular e os seus conteúdos programáticos sejam ajustados às verdadeiras necessidades e expectativas do mercado, pois só desta forma é possível antecipar as reais tendências de mercado, contribuindo para a empregabilidade, uma melhor cidadania activa e base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação. A unidade curricular é a “pedra angular” para a organização e planeamento de todo o processo de aprendizagem. É todo um processo dinâmico com a participação e envolvimento de várias entidades, tais como estudantes, referenciais externos, entre outros.

O relatório de de cada UC é da responsabilidade do respectivo docente e, no caso de a unidade curricular ser leccionada por mais que um docente, do respetivo regente, com base nas percepções da equipa docente sobre o funcionamento da UC e nas seguintes fontes de informação adicional, que deverão estar disponíveis no sistema de informação:

- a) o dossier da UC (elementos relativos à organização e planeamento da UC);
- b) os resultados escolares dos estudantes na UC;
- c) os resultados dos inquéritos relativos às percepções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC.

O inquérito relativo às percepções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC será aplicado através de um questionário comum a todas as UC's. O relatório da UC tem como objetivo apresentar resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC, em que se identificam práticas pedagógicas relevantes e a aquisição de competências por parte dos estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios.

#### **4.6.2.3 Gestão de Ação Educativa**

A gestão do plano curricular reflete-se no processo de gestão da ação educativa, com unidades curriculares satisfazendo as necessidades e expectativas das partes interessadas, que são fruto da experiência dos nossos docentes.

Procura-se atender e respeitar o percurso de aprendizagem de cada estudante, considerando e utilizando diferentes e ajustados métodos de ensino e aprendizagem para a concretização dos objetivos traçados, assegurando a

autonomia do estudante e tornando a relação estudante-professor orientada e de apoio.

Os docentes do ISUPEKUIKUI II possuem uma vasta experiência no mercado, com elevadas competências técnicas e académicas, que lhes permite ter uma visão actualizada dos conhecimentos, que se refletem no ensino teórico e prático do dia-a-dia de cada unidade curricular.

Traduz-se, outrossim, na avaliação de conhecimentos dos diplomados, que se releva nas taxas de empregabilidade e grau de satisfação dos nossos estudantes e diplomados e empregadores.

A estratégia para a monitorização, avaliação e melhoria do ensino ministrado desenvolve-se, no essencial, em sucessivos níveis de intervenção progressivamente agregados – a UC, o Curso, e a Instituição – e deve consubstanciar-se na elaboração de relatórios anuais de auto-avaliação.

O Conselho Científico e o Conselho Pedagógico analisam os relatórios dos cursos do pronunciando-se sobre os aspectos que considerem relevantes no âmbito das suas competências.

#### **4.6.2.4 Tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões de melhoria**

De acordo com os objetivos e resultados dos processos pretende-se assegurar que perante as não conformidades detectadas, se garante que os produtos/serviços não conformes são corrigidos. Nesse sentido, procede-se à sistematização de actividades e registos de recolha de dados que proporcionem oportunidades de melhoria à organização e aos produtos/serviços do ISUPEKUIKUI II, mormente:

- na verificação do incumprimento de especificações contratuais definidas para os resultados pretendidos do ISUPEKUIKUI II;
- no registo de não conformidades detectadas na recepção de serviços subcontratados ou de produtos adquiridos, nas ações de monitorização dos produtos/serviços prestados;
- apurar dados para a análise de causas e avaliação da necessidade de desenvolvimento de ações correctivas;
- valorizar as sugestões de clientes/partes interessadas que foram registadas.

#### **4.6.2.5 A garantia da qualidade nas actividades de internacionalização**

A internacionalização do ensino e da investigação e, de certo modo também, a mobilidade de estudantes e docentes constituem um vector da estratégia futura de desenvolvimento e sustentabilidade da Instituição. Desta forma, promove-se a auto-avaliação, identifica-se uma apreciação global do grau de internacionalização e incrementa-se um plano de ação para a sua melhoria.

#### **4.6.2.6 A investigação**

Os procedimentos a instaurar para a garantia da qualidade da investigação são, naturalmente, alinhados com as normas e orientações emanadas da Tutela.

O Conselho de Direcção analisa o Relatório Anual da Investigação, que integrará o Relatório de Gestão Anual, refletindo:

- o grau de adequação dos resultados obtidos aos padrões e metas estabelecidos;
- os principais pontos fortes e fracos da investigação;
- um conjunto de recomendações a levar a cabo.

Na prossecução das actividades de investigação, a Instituição prestará particular atenção à articulação com outras instituições procurando sinergias e colaborações aprofundadas.

#### **4.6.3. Suporte**

##### **4.6.3.1. Fornecimentos Externos**

Os fornecimentos externos, na aquisição de bens e serviços, obedecem a requisitos e critérios que garantam a boa qualidade dos mesmos, dentro de critérios de sustentabilidade e adequada racionalização de meios.

Este processo tem como objetivo primordial assegurar que as necessidades internas para o cumprimento dos requisitos de clientes sejam atendidas em tempo útil e de acordo com as especificações.

##### **4.6.3.2 Gestão de Competências**

De acordo com os objectivos e resultados dos processos pretende-se assegurar que todos os colaboradores são dotados de experiência, formação e competências necessárias ao bom desempenho das suas funções. Proceder-se à identificação das necessidades de formação dos colaboradores de forma a valorizar sistemática e continuamente as suas competências e promover o bom desempenho nas suas actividades diárias, assim como definir a necessidade de admitir novos colaboradores do ISUPEKUIKUI II, mormente:

- as necessidades dos colaboradores para o bom desempenho das suas actividades;
- os resultados dos processos da organização;
- a alteração de processos organizacionais de serviços e/ou produtos;
- os requisitos mínimos (formação específica) necessários;
- a admissão de novos colaboradores;
- o desenvolvimento de ações de formação;
- a identificação e transmissão dos objectivos estabelecidos,
- a identificação das áreas ou temas de formação ou treino a serem satisfeitas;
- o objetivo de cada área ou tema;
- o planeamento de ações de formação com a proposta de duração para cada ação e orçamentação prevista;
- a concretização de novas ações que decorram de novas necessidades detetadas.

#### **4.6.3.3. Gestão Documental**

De acordo com os objetivos e resultados dos processos, pretende-se assegurar o controlo da informação documentada necessária para comprovar a conformidade e a operacionalidade do SIGQ para com os requisitos especificados e assegurar um método de gestão da informação documental relevantes para o SIGQ, de modo a garantir a disponibilidade de informação atualizada e adequada nos locais onde é necessária:

- a disponibilidade de informação para suportar a evidência de execução e controlo dos processos;
- a necessidade de dados para análise/melhoria do SIGQ;
- a necessidade de identificar, armazenar, compilar, arquivar a informação documentada;
- a necessidade de definir o acesso e tempo de retenção/eliminação da informação documentada,
- a necessidade de documentar práticas existentes,
- o controlo de vários documentos.

#### **4.6.3.4 Gestão de Infraestruturas**

De acordo com os objetivos e resultados dos processos pretende-se assegurar a manutenção em tempo útil dos equipamentos e recursos do ISUPEKUIKUI II de modo a garantir a sua operacionalidade na execução do serviço.

Nesse sentido procedemos à identificação das necessidades para assegurar que os recursos utilizados na realização do produto/serviço do Instituto estão devidamente identificados, em perfeitas condições de utilização, nomeadamente:

- a necessidade de aquisição de serviços;
- a disponibilização dos requisitos normativos e legais;
- a disponibilização de novos equipamentos;
- a garantia da manutenção do acervo relativo à legislação aplicável;
- a identificação de não conformidades nos equipamentos.

#### **4.6.3.5 Gestão de Parcerias**

O ISUPEKUIKUI II colabora com entidades parceiras sejam a nível nacional ou internacional, de carácter público ou privado, com o objetivo de enriquecer experiências da comunidade académica, seja através de formação de docentes, estágios curriculares e extracurriculares, actividades de investigação, entre outras. Essas parcerias são realizadas com o enriquecimento curricular, promover a empregabilidade e a mobilidade para os estudantes e docentes.

### **5. Gestão e Revisão**

Prevê-se que o SIGQ, tal qual está desenhado, forneça uma série de mecanismos de avaliação e melhoria de qualidade, através da análise e tratamento dos diversos relatórios e questionários produzidos, através das propostas de melhoria efetuadas pelos diferentes coordenadores de cursos, tal como pelas sugestões de alteração propostas pela Direção e demais intervenientes e interessados.

O processo de monitorização, avaliação e revisão do SIGQ é da responsabilidade da Gestão da Qualidade, o qual propõe ao Departamento da Qualidade e Secretário-Geral a política institucional e os objetivos estratégicos para a qualidade. Estes têm o dever de assegurar que as políticas da qualidade e sustentabilidade integram as contribuições das partes interessadas internas e externas, tendo em vista o desenvolvimento sustentável do ISUPEKUIKUI II e garantir que a política e os objetivos da qualidade e de sustentabilidade reflectem a cultura e valores do ISUPEKUIKUI II e que articulam adequadamente a estratégia e as actividades realizadas na Instituição, tendo em consideração as normas e os critérios das entidades reguladoras.

Seguidamente apresenta-se a abordagem processual do ISUPEKUIKUI II:

Processos	Resultados Esperados / Objetivos Dos Processos	Entradas	Actividades	Saídas
Planeamento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Assegurar uma adequada e periódica reflexão sobre as políticas da organização e induzir o desenvolvimento de um processo de planeamento orgânico-funcional, infraestrutural e processual do Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias - Ekuikui II de acordo com as respetivas orientações.</li> <li>➢ Sistematizar um conjunto de momentos e actividades de interpretação de resultados que garantam o estabelecimento e avaliação dos objetivos, metas e ações que assegurem a adequação da eficiência/eficácia contínua do sistema de gestão da qualidade (organizacional) implementado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Missão, Visão e Política estabelecida,</li> <li>➢ Resultados sobre satisfação/insatisfação dos clientes;</li> <li>➢ Dados sobre desempenho dos parceiros/fornecedores de produtos e serviços no período,</li> <li>➢ Resultados sobre realização de auditorias (constatações),</li> <li>➢ Eficácia ou não das ações corretivas implementadas,</li> <li>➢ Dados sobre as principais não conformidades / reclamações;</li> <li>➢ Resultados da análise da eficácia das ações de formação, dados sobre necessidades de integração e qualificação de colaboradores,</li> <li>➢ Resultados da análise do acompanhamento efetuado às ações descritas no Programa de Gestão/Plano de Actividades anteriormente definido;</li> <li>➢ Resultados da análise do cumprimento/incumprimento dos objetivos,</li> <li>➢ Indicadores e metas estabelecidas;</li> <li>➢ Causas de não conformidades, reclamações e potenciais não conformidades, gestões de melhoria e outros dados que careçam de revisão pelo Conselho Direcção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Planeamento Inicial do Sistema</li> <li>➢ Revisão / Definição da Missão, Visão e Política</li> <li>➢ Estabelecimento dos objetivos / Formas de Comunicação</li> <li>➢ Definição de Indicadores e Metas</li> <li>➢ Validação de indicadores e metas e divulgação pelos clientes</li> <li>➢ Estabelecimento do programa de gestão</li> <li>➢ Divulgação pelos colaboradores</li> <li>➢ Implementação do Programa de Gestão</li> <li>➢ Preparação do Relatório de Gestão</li> <li>➢ Análise periódica</li> <li>➢ Revisão anual</li> <li>➢ Registo de conclusões, determinação de iniciativas e planeamento de recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Definição \ revisão da estrutura orgânica – funcional,</li> <li>➢ Definição de requisitos mínimos de qualificação \ competência,</li> <li>➢ Necessidade de dar cumprimento a requisitos legais;</li> <li>➢ Decisão de eliminação das causas de não conformidades,</li> <li>➢ Reclamações e potenciais não conformidades;</li> <li>➢ Novos objetivos, metas e indicadores de desempenho;</li> <li>➢ Decisões de alteração da infraestrutura \ ambiente de trabalho,</li> <li>➢ Decisões de alteração de actividades processuais, decisões de alteração ou implementação de novos processos, necessidades de formação e qualificação dos colaboradores, necessidades de auditorias;</li> <li>➢ Necessidades de revisão ou alteração do planeamento de manutenção de infraestruturas;</li> <li>➢ Necessidade de recursos;</li> <li>➢ Decisão sobre melhoria dos produtos e serviços;</li> <li>➢ Revisão da visão da política;</li> <li>➢ Decisões sobre ações a tomar perante fornecedores;</li> <li>➢ Programas (planos) para dar cumprimento aos objetivos definidos;</li> <li>➢ Plano de ações corretivas para eliminar causas de não conformidades ou potenciais não conformidades e reclamações,</li> <li>➢ Conclusões sobre a eficácia do sistema.</li> </ul>
Serviços Académicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Contribuir para o desenvolvimento dos objetivos estratégicos do ISUPEKUIKUI II;</li> <li>➢ Assegurar os procedimentos inerentes à candidatura, matrícula e inscrição no âmbito de todos os cursos ministrados pelo ISUPEKUIKUI II, nos termos legais e regulamentados.</li> <li>➢ Planear e assegurar a gestão, a monitorização e a disponibilização de informação relativa a vagas, candidaturas, seriação, colocação, matrículas e inscrições anuais nos termos legais e regulamentados;</li> <li>➢ Propor o desenvolvimento do sistema informático para aumentar a eficiência e eficácia dos procedimentos académicos e a qualidade do serviço;</li> <li>➢ Assegurar a gestão dos arquivos dos Serviços Académicos;</li> <li>➢ Elaborar estatísticas de apoio ao funcionamento e outros trabalhos de idêntica natureza que facilitem o conhecimento da realidade académica;</li> <li>➢ Emissão de documentos de natureza académica (declarações, certidões,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Regulamentos internos;</li> <li>➢ Regulamentos dos vários concursos/regimes de acesso ao ensino superior;</li> <li>➢ Candidaturas ao ensino superior através dos vários concursos/regimes de acesso;</li> <li>➢ Resultados das colocações através dos vários concursos/regimes de acesso;</li> <li>➢ Resultados escolares dos estudantes antigos;</li> <li>➢ Processos de creditação de competências académicas/profissionais;</li> <li>➢ Despachos de aprovação, alteração ou reestruturação de cursos e planos de estudo, aprovação de tabelas de equivalência, regras de transição e aprovação de regimes de precedência e fórmula de cálculo da classificação final;</li> <li>➢ Calendário escolar;</li> <li>➢ Circulares internas e informações comunicadas pelas respetivas Direções de Curso;</li> <li>➢ Listas de estudantes inscritos;</li> <li>➢ Legislação referente ao ingresso no ensino superior;</li> <li>➢ Horários escolares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Atendimento</li> <li>➢ Candidatura</li> <li>➢ Matrícula</li> <li>➢ Inscrição UC</li> <li>➢ Renovação de inscrição</li> <li>➢ Tesouraria</li> <li>➢ Gestão académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Candidaturas analisadas e seriadas;</li> <li>➢ Editais divulgados;</li> <li>➢ Aplicação de disposições definidas em Despacho de aprovação dos cursos ativos no ano letivo (regras de transição de ano; tabelas de equivalência);</li> <li>➢ Mapa de Anos Curriculares dos Cursos/Planos de Estudos a ativar no ano letivo seguinte;</li> <li>➢ Atualização de Cursos Ativos;</li> <li>➢ Ativação de Unidades Curriculares de opção específica e por exame (caso aplicável);</li> <li>➢ Inscrições no ano letivo retificadas;</li> <li>➢ Inscrição de estudantes de formação inicial em perfis, ramos ou áreas de especialização de cursos de formação inicial;</li> <li>➢ Resposta anomalias à inscrição, requerimentos e pedidos diversos;</li> <li>➢ Indicação de equivalências internas passíveis de registo;</li> <li>➢ Listas de estudantes inscritos no ano letivo por curso e ano curricular;</li> <li>➢ Informações sobre o funcionamento de cursos e planos de estudos;</li> <li>➢ Certidões (intermédia e final de curso);</li> <li>➢ Requerimentos;</li> <li>➢ Lista de presenças;</li> <li>➢ Mapas de frequências e exames.</li> </ul>

Processos	Resultados Esperados / Objetivos Dos Processos	Entradas	Actividades	Saídas
	<p>diplomas, suplementos ao diploma);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Assegurar a constituição e atualização dos processos individuais de estudantes (em suporte de papel);</li> <li>➢ Assegurar o atendimento presencial; via telefone; via correio eletrónico, e através de outros meios de comunicação e respetivo registo;</li> <li>➢ Garantir a disponibilização de informação rigorosa e em função das necessidades, à Direção do ISUPEKUIKUI II e a Diretores de outros Serviços;</li> <li>➢ Assegurar a análise/avaliação e correção de eventuais anomalias de inscrição dos estudantes inscritos em cursos de 1.º ciclo, 2.º ciclo, pós-graduação e formação de executivos.</li> </ul>			
Tratamento de Reclamações	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Assegurar que perante manifestos de insatisfação do Cliente, se garante que os produtos/serviços não conformes são corrigidos. Assegurar actividades e registos de recolha de dados que proporcionem oportunidades de melhoria e serviços do Instituto Superior de Gestão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Reclamação das partes interessadas via telefone, pessoalmente ou por escrito;</li> <li>➢ Registos de reclamação rececionada,</li> <li>➢ Incumprimento de especificações contratuais definidas para os resultados pretendidos para a prestação de serviços;</li> <li>➢ Resultados da avaliação satisfação das partes interessadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Reclamação/Sugestão de Melhoria</li> <li>➢ Registo de reclamação</li> <li>➢ Análise e decisão sobre a resolução da reclamação</li> <li>➢ Informar o cliente sobre a decisão tomada</li> <li>➢ Tratamento da reclamação</li> <li>➢ Implementar o tratamento definido</li> <li>➢ Verificar a eficácia da implementação</li> <li>➢ Programa de gestão</li> <li>➢ Análise da sugestão de melhoria</li> <li>➢ Envio ao GQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Reclamações tratadas e corrigidas</li> <li>➢ Dados para a análise de causas e avaliação da necessidade de desenvolvimento de ações corretivas e avaliar os riscos;</li> <li>➢ Sugestões de clientes/ partes interessadas registadas.</li> </ul>
Gestão do Plano Curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Assegurar a recolha, a análise e o tratamento de dados respeitantes aos programas e planos de estudo da oferta formativa ministrada no Instituto Superior de Gestão;</li> <li>➢ Garantir a criação e a manutenção de formulários e tabelas da base de dados associadas ao funcionamento de cursos e planos de estudos dos diversos cursos;</li> <li>➢ Garantir a manutenção dos processos dos cursos conducentes a grau;</li> <li>➢ Garantir a criação e manutenção dos processos dos cursos de formação avançada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Decisões dos órgãos académicos de criação, alteração ou reestruturação de cursos de formação inicial;</li> <li>➢ Despachos de aprovação ou de alteração de planos de estudos de novos cursos, cursos alterados ou reestruturados;</li> <li>➢ Despachos de aprovação de tabelas de equivalência entre cursos alterados ou reestruturados, respetivas regras de transição e fórmula de cálculo da classificação final;</li> <li>➢ Publicações em Diários da República;</li> <li>➢ Informações sobre unidades curriculares a ativar;</li> <li>➢ Informações sobre a aplicação de tabelas de equivalências definidas por Despacho em planos de estudo alterados ou reestruturados;</li> <li>➢ Informações sobre a operacionalização de regras de transição entre planos de estudos;</li> <li>➢ Pedidos de parecer técnico sobre a implementação de propostas de criação ou alteração de cursos e planos de estudos;</li> <li>➢ Requerimentos e pedidos de informação diversos sobre o funcionamento de cursos, planos de estudos, unidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Necessidades criar cursos</li> <li>➢ formalizar a proposta / aprovação</li> <li>➢ Fundamentar necessidade de novo curso</li> <li>➢ parecer Conselho Científico e Pedagógico</li> <li>➢ Parecer da Administração</li> <li>➢ Atribuição responsável de Coordenador de Curso;</li> <li>➢ Compilar das fichas curriculares;</li> <li>➢ Verificação de Dossier de Curso/ Submissão A3ES;</li> <li>➢ Divulgação dos cursos;</li> <li>➢ Prospeção e diagnóstico;</li> <li>➢ Divulgação/ promover ação;</li> <li>➢ Acompanhamento da ação;</li> <li>➢ Monitorização da ação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Número de estudantes adequado ao número de vagas existentes;</li> <li>➢ Dossier de cursos ministrados;</li> <li>➢ Planos (novos planos de estudos criados, planos de estudo alterados, e retificações);</li> <li>➢ Tabelas do Formulário "Cursos"; Tabelas do formulário "disciplinas";</li> <li>➢ Unidades curriculares de opção específicas criadas na base de dados;</li> <li>➢ Fórmula de cálculo de classificações final dos cursos/planos;</li> <li>➢ Informações sobre o funcionamento de cursos e planos de estudos;</li> <li>➢ Pedidos de informação e esclarecimento diversos respondidos;</li> <li>➢ Pareceres técnicos sobre a implementação de propostas de criação ou alteração de planos de estudos;</li> <li>➢ Atualização do Mapa de Cursos/Planos de Estudos.</li> </ul>

Processos	Resultados Esperados / Objetivos Dos Processos	Entradas	Actividades	Saídas
		curriculares, cálculo da média final, transição de plano de estudos, aplicação de regimes de precedências, entre outros.		
Gestão da Ação Educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Assegurar que a oferta formativa cumpra com os critérios exigidos pela tutela dotando os estudantes para o mercado de trabalho, mostrando-se como uma oferta competitiva e de qualidade.</li> <li>➢ Estabelecimento e manutenção de parcerias com universidades, empresas e demais instituições nacionais e internacionais, para a promoção de actividades de Investigação e Mobilidade;</li> <li>➢ Promoção junto de estudantes, docentes e colaboradores</li> <li>➢ Acompanhamento de todos os processos de mobilidade, em coordenação com as Unidades Orgânicas: Estudantes IN/OUT;</li> <li>➢ Docentes IN/OUT;</li> <li>➢ Colaboradores IN/OUT;</li> <li>➢ Acompanhamento dos processos de candidatura a Programas de Mobilidade e de Investigação e respetiva implementação e monitorização;</li> <li>➢ Divulgação de Ofertas de Emprego, Estágios, Voluntariado, Conferências, Bolsas de Investigação, entre outras. (Via e-mail e afixação nas vitrines das Instituições de Ensino do Grupo);</li> <li>➢ Formalização de Processo de Estágio Curricular, Extra-Curricular e Profissional;</li> <li>➢ Aconselhamento e preparação para a inserção no mercado de trabalho (cartas de apresentação, curriculum vitae, entrevista);</li> <li>➢ Participação na organização de ações/eventos que visam aproximar os estudantes e diplomados do mercado de trabalho: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ apresentações de empresas/instituições, recrutamento, entrevistas, JobShop – Feira de Emprego, Workshops, Open Day;</li> <li>○ informação sobre Websites de Recrutamento, Protocolos de Colaboração existentes – Empresas com Parcerias de Colaboração em Estágios, Legislação.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Planificação do calendário escolar;</li> <li>➢ Oferta formativa, docentes e discentes;</li> <li>➢ Para a concretização dos objetivos do GRIE os estudantes, professores e colaboradores do ISUPEKUIKUI II cooperam e participam em diversas parcerias internacionais e nacionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elaborar calendário escolar</li> <li>➢ Reunião Geral de docentes</li> <li>➢ Aprovação de Programas das UC</li> <li>➢ Planificação do ano letivo</li> <li>➢ Execução e Avaliação UC</li> <li>➢ Avaliação satisfação de clientes e avaliação do docente</li> <li>➢ Dissertações, agendamento, defesa, deliberação</li> <li>➢ Submissão RENATES e Repositório</li> <li>➢ Relações internacionais, estágios, emprego e empreendedorismo</li> <li>➢ Actividades de Investigação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Execução das unidades curriculares, folhas de presença, avaliações curriculares, folhas de sumários, plataforma Netpa, artigos científicos, estudantes In, estudantes Out, regulamentos.</li> </ul>

Processos	Resultados Esperados / Objetivos Dos Processos	Entradas	Actividades	Saídas
Tratamento de Não Conformidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar que perante as não conformidades detetadas, se garante que os produtos/serviços não conformes são corrigidos. Assegurar actividades e registos de recolha de dados que proporcionem oportunidades de melhoria à organização e aos produtos/serviços do Instituto Superior de Gestão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumprimento de especificações contratuais definidas para os resultados pretendidos do Instituto Superior de Gestão;</li> <li>Registo de não conformidades detetadas na receção de serviços subcontratados ou de produtos adquiridos, nas ações de monitorização dos produtos/serviços prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deteção de Não Conformidade/ Ocorrência</li> <li>Registo da não conformidade / ocorrência</li> <li>Análise e decisão sobre a resolução da não conformidade/ ocorrência</li> <li>Implementar o tratamento definido</li> <li>Verificar a eficácia da implementação</li> <li>Envio do registo para o GQ</li> <li>Registar a Não Conformidade a fornecedor</li> <li>Contactar fornecedor para determinação da causa da não conformidade</li> <li>Decisão sobre a prestação de serviço.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não Conformidades/Ocorrências tratadas, corrigidas e verificadas;</li> <li>Dados para a análise de causas e avaliação da necessidade de desenvolvimento de ações corretivas.</li> </ul>
Gestão de Competências	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar que todos os colaboradores são dotados de experiência, formação e competências necessárias ao bom desempenho das suas funções. Identificação das necessidades de formação dos colaboradores de forma a valorizar sistemática e continuamente as suas competências e promover o bom desempenho nas suas actividades diárias, assim como definir a necessidade de admitir novos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidades dos colaboradores para o bom desempenho das suas actividades,</li> <li>Resultados dos processos da organização,</li> <li>Alteração de processos organizacionais de serviços / produtos,</li> <li>Requisitos mínimos (formação específica),</li> <li>Admissão de novos colaboradores,</li> <li>Ações de formação,</li> <li>Objetivos estabelecidos,</li> <li>Áreas ou temas de formação ou treino a serem satisfeitas,</li> <li>Objetivo de cada área ou tema,</li> <li>Planeamento de ações de formação com a proposta de duração para cada ação e orçamentação prevista,</li> <li>Novas ações que decorrem de novas necessidades detetadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deteção da necessidade de um novo colaborador</li> <li>Análise e aprovação das necessidades</li> <li>Seleção de candidatos através do CV</li> <li>Realização da entrevista</li> <li>Decisão pela Direção do candidato</li> <li>Admissão e integração do colaborador</li> <li>Levantamento das necessidades</li> <li>Planeamento das ações de formação</li> <li>Procurar soluções no mercado</li> <li>Elaboração do plano de formação</li> <li>Análise e aprovação do plano de formação</li> <li>Divulgação do plano de formação</li> <li>Executar o plano de formação</li> <li>Registo da ação de formação</li> <li>Avaliação da eficácia da ação de formação</li> <li>Registo da avaliação da eficácia da formação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidades de formação e consciencialização satisfeitas,</li> <li>Competências adquiridas,</li> <li>Plano de ações de formação,</li> <li>Resultados da eficácia da formação,</li> </ul>
Gestão de Infraestruturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a manutenção em tempo útil dos equipamentos e recursos da Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias - Ekuikui Ilde modo a garantir a sua operacionalidade na execução do serviço. Assegurar que os recursos utilizados na realização do produto/serviço do Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias - Ekuikui Ilde estão devidamente identificados, em perfeitas condições de utilização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de aquisição de Serviços,</li> <li>Requisitos normativos e legais;</li> <li>Novos equipamentos;</li> <li>Planos de manutenção Legislativa aplicável;</li> <li>Não conformidades nos equipamentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamento das necessidades de manutenção</li> <li>Elaboração da listagem de recursos</li> <li>Execução da listagem de recursos</li> <li>Registo das manutenções / verificações</li> <li>Colocar o equipamento ao serviço</li> <li>Deteção das necessidades de manutenção corretiva</li> <li>Contactar a assistência técnica</li> <li>Proceder à reparação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dados sobre as reparações efetuadas e a efetuar;</li> </ul>
Gestão documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar o controlo da informação documentada necessária para comprovar a conformidade e a operacionalidade do SIGQ para com os requisitos especificados e assegurar um método de gestão da informação documental relevantes para o SIGQ, de modo a garantir a disponibilidade de informação atualizada e adequada nos locais onde é necessária.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidade de informação para suportar a evidência de execução e controlo dos processos;</li> <li>Necessidade de dados para análise/melhoria do SIGQ;</li> <li>Necessidade de identificar, armazenar, compilar, arquivar a informação documentada;</li> <li>Necessidade de definir o acesso e tempo de retenção/eliminação da informação documentada,</li> <li>Necessidade de documentar práticas existentes,</li> <li>Controlo de vários documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinação de necessidades de documentar/ rever critérios e métodos</li> <li>Definição da entidade responsável pela elaboração / alteração do documento</li> <li>Elaboração / alteração da informação documentada</li> <li>Análise e aprovação</li> <li>Receção de documentos de origem externa</li> <li>Colocação de data de receção e respetivo detentor</li> <li>Distribuição de cópias de documentos/ recolha e arquivo de obsoletos</li> <li>Informação as entidades envolvidas e relevantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de origem internam controlados;</li> <li>Documentos de origem externa controlados;</li> <li>Documentos armazenados informaticamente controlados;</li> <li>Informação documentada codificada e aprovada;</li> <li>Acesso e tempo de retenção/eliminação definido.</li> </ul>

Processos	Resultados Esperados / Objetivos Dos Processos	Entradas	Actividades	Saídas
			<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Implementação de práticas, critérios e métodos</li> <li>➢ Análise da adequabilidade do documento e respetiva operacionalidade.</li> </ul>	
Avaliação de Desempenho Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Definir e enunciar os princípios de realização de auditorias de qualidade internas ao Sistema de Gestão da Qualidade (SIGQ). Garantir que perante constatações resultantes de auditoria se definem e implementam um conjunto de ações de modo a corrigir as mesmas. Assegurar um conjunto de metodologias que permitam com periodicidades adequadas conhecer o desempenho dos processos e dos serviços prestados pelo Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias - Ekuikui Ilatravés da obtenção de dados sobre os resultados atingidos, sobre a operacionalidade e eficácia do SIGQ. Potenciar a recolha de dados que permitam a análise e definição da melhoria. Assegurar um conjunto de actividades que permitam a organização e recolha de dados representativos sobre a satisfação/insatisfação para com os produtos/serviços prestados. Assegurar a recolha de um conjunto que permita a perceção da imagem da organização no mercado. Potenciar a recolha de sugestões/orientações externas para melhoria. Assegurar que em intervalos considerados adequados são analisados os desempenhos dos fornecedores, e sempre que considerado pertinente, se proporcione a melhoria para a Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias - Ekuikui Ilatravés de sugestões de melhoria aos fornecedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Resultados de Auditorias anteriores;</li> <li>➢ Processos sujeitos a objetivos de melhoria;</li> <li>➢ Análise e acompanhamento das metodologias definidas no SIGQ;</li> <li>➢ Informações /dados sobre a monitorização dos processos, informações / dados recolhidos sobre monitorização dos objetivos e metas;</li> <li>➢ Ações de formação, treino, consciencialização realizadas, registos de NC, dados de clientes/partes interessadas e dados de fornecedores com NC ou potenciais NC.</li> <li>➢ Clientes existentes e determinados como passíveis para avaliação;</li> <li>➢ Clientes que efetuaram reclamações em períodos anteriores;</li> <li>➢ Desempenho esperado no processo de avaliação do desempenho com os clientes</li> <li>➢ Clientes/Fornecedores selecionados;</li> <li>➢ Dados/ informações de compras, desempenho de fornecedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Auditorias</li> <li>➢ Acompanhamento SG</li> <li>➢ Avaliação de Desempenho com Clientes</li> <li>➢ Avaliação de Desempenho de Fornecedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Não Conformidades detetadas, ações corretivas implementadas e verificadas, sugestões/oportunidades de melhoria. Informações ou dados sobre o desempenho dos processos, conclusões sobre o grau de cumprimento tendência das metas, conclusões sobre o cumprimento ou não das ações planeadas, conclusões sobre a eficácia ou não das ações corretivas, de formação/treino/consciencialização realizadas, informações para tratamento e análise de NC detetadas no período e estudo prévio das suas causas.</li> <li>➢ Resultado da análise do desempenho dos fornecedores; Sugestões de melhorias, comunicação aos fornecedores.</li> <li>➢ Informação sobre a satisfação ou não satisfação dos clientes; Sugestões de melhoria dados pelos clientes; Comparação da organização com outras organizações concorrentes no mercado.</li> </ul>

Tabela de correspondência entre referencial de processos do ISUPEKUIKUI II:

Referencial	Processos											
	Planeamento Estratégico	Serviços Académicos	Gestão do Plano Curricular	Gestão da Ação Educativa	Tratamento de Não Conformidades	Tratamento de reclamações sugestões de melhoria	Fornecimentos Externos	Gestão de Competências	Gestão Documental	Gestão de Infraestruturas	Gestão de Parcerias	Avaliação Organizacional / Desempenho
<b>1. Política para a garantia da qualidade</b>												
Referencial 1 – Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	X											
<b>2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional</b>												
Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa	X		X									
Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante				X	X	X						
Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação		X	X									
Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	X		X	X								X
Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	X			X				X				
Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade	X										X	
Referencial 8 – Internacionalização	X		X	X								
<b>3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio</b>												
Referencial 9 – Recursos humanos	X							X				X
Referencial 10 – Recursos materiais e serviços										X	X	
<b>4. Gestão e publicação da informação</b>												
Referencial 11 – Gestão da informação									X	X		
Referencial 12 – Informação pública									X			
<b>5. Avaliação externa periódica</b>												
Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade	X				X							X

## 1.2 Entrada e Vigor, Revisões e Registo

**1.2.1** O Manual de Qualidade entra em vigor na data infra referida.

**1.2.2** As revisões do Manual de Qualidade serão efectuadas à medida da sua implementação e sempre que condições supervenientes aconselhem a respectiva revisão.

DESCRIÇÃO	DATA
ENTRADA EM VIGOR	02-10-2023
REVISÃO	

Huambo, 05 de Outubro de 2023