Manual da Qualidade

Politécnico de Tomar
Polytechnic University

gqs.ipt
Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade

Título
Manual da Qualidade
MQ-2.3/2025

Edição
© IPT - Instituto Politécnico de Tomar,
Quinta do Contador - Estrada da Serra
2300 - 313 Tomar
t: 249 328 100
geral@ipt.pt

Coordenação
Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade

Design Gráfico e Paginação
Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
março de 2025

ISBN
978-989-9170-40-7

Índice

1. Introdução 7
1.1. Aprovação do Manual da Qualidade 7
1.2. Âmbito 8
1.3. Referenciais 8
1.4. Definições 9
1.5. Siglas e Abreviaturas 9
1.6. Estrutura do Manual da Qualidade 13
1.7. Revisão do Manual 13
1.8. Distribuição do Manual 13
2. Missão, Visão e Valores 14
3. Políticas 15
3.1. Política da Qualidade 15
3.2. Política da Conciliação 16
3.3. Política da Igualdade 17
3.4. Política da Segurança da Informação 17
4. Estrutura Orgânica do IPT 17
4.1. Modelo organizacional 17
4.2. Competências dos órgãos de direção e gestão 20
4.2.1. Órgãos de governo do Instituto 20
4.2.2. Órgãos de consulta do Instituto 20
4.2.3. Provedor do Estudante 20
4.2.4. Órgãos de Governo das Unidades Funcionais 20
4.2.4.1. Unidades Departamentais 20
4.2.4.2. Unidades de Formação 22
4.2.4.3. Unidades de Apoio 23
4.2.4.4. Unidades de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico ou Artístico 25
4.2.5. Órgãos de Governo das unidades orgânicas 27
4.2.6. Gestão dos Cursos 28
5. Organização do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade 28
5.1. Introdução 28
5.2. Estruturas do SIGQ 28
5.3. Estrutura de Responsabilidades do SIGQ 33
5.4. Partes Interessadas 36

Índice de quadros

Quadro 1: Histórico do Manual da Qualidade 13
Quadro 2: Unidades Departamentais do IPT 21
Quadro 3: Unidades de Formação do IPT 22
Quadro 4: Serviços Centrais do IPT 23
Quadro 5: Serviços de Planeamento e Apoio à Gestão do IPT 24
Quadro 6: Serviços Especializados do IPT 25
Quadro 7: Unidade de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico ou Artístico do IPT 27
Quadro 8: Unidades Orgânicas do IPT 27
Quadro 9: Estrutura documental do SIGQ, responsabilidades e enquadramento nos referenciais A3ES 32
Quadro 10: Mapeamento das PI do IPT 40

Índice de figuras

Figura 1: Organigrama do IPT 19
Figura 2: Ciclo PDCA 29
FIgura 3: Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ) 33
Figura 4: Diagrama dos Intervenientes do SIGQ 36

1. Introdução

1.1. Aprovação do Manual da Qualidade

A implementação, manutenção e melhoria do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico de Tomar (IPT) é um objetivo estratégico. A sua concretização é da responsabilidade de todos os trabalhadores.

Este Manual demonstra a estratégia adotada para garantir o nível de qualidade desejado nos serviços prestados pelo IPT, nos termos do disposto no artigo 43.º dos Estatutos do IPT.

A estrutura dirigente do IPT, aqui representada pelo Presidente do Instituto, é a primeira responsável por garantir, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam neste Manual na perspetiva da melhoria contínua.

Ao abrigo do disposto na alínea s) do artigo 43.º dos Estatutos do IPT, aprovados por Despacho Normativo n.º 17/2009, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 84 de 30 de abril e revisto pelo Despacho Normativo n.º 9/2021, de 04 de março que homologa as alterações aos Estatutos do Instituto Politécnico de Tomar, aprovo e promulgo este Manual da Qualidade, assim como os documentos que constituem o suporte para o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.

Instituto Politécnico de Tomar, 31 de março de 2025

O Presidente,

(Professor Doutor João Paulo Pereira de Freitas Coroado).

1.2. Âmbito

O Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ) do IPT obedece a princípios orientadores e padrões europeus, preceitos legais aplicáveis à sua missão institucional e às áreas transversais que o suportam.

O âmbito do SIGQ é a Gestão da Qualidade e da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal no desenvolvimento das atividades de ensino e aprendizagem, investigação, interação com a sociedade e internacionalização.

1.3. Referenciais

- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior - Lei n.º 94/2019, de 04 de setembro;
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior - Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto;
- Sistema Integrado de Gestão do Desempenho na Administração Pública - Lei n.º 66-B/2007, de 28 de setembro;
- Lei de Bases do Financiamento do Ensino Superior - Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto;
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium, ISBN: 978-9-08-168672-3;
- Referenciais para os Sistemas Internos para a Garantia da Qualidade nas IES (Adaptação aos ESG 2015) - Referenciais ASIGQ_PT_V1.2_Out2016 - A3ES;
- Norma Portuguesa NP EN ISO 9001: Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos
- Norma Portuguesa NP4552: Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal;
- Manual para o Processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior, A3ES, janeiro 2017;
- Manual para o Processo de Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, A3ES, janeiro 2020;
- Autoavaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF), A3ES, julho 2018;
- Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos (PAPNCE), A3ES, junho 2018;
- Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados (PERA), A3ES, julho 2018;
- Estatutos do Instituto Politécnico de Tomar, IPT, maio de 2009, ISBN 978-972-9473-43-2, na sua atual redação - Despacho Normativo n.º 9/2021, de 04 de março;
- Plano de Ação, Candidatura a Presidente do IPT, João Coroado, dezembro de 2023.

1.4. Definições

As definições relevantes para este documento são as que constam do glossário da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), baseadas nas normas NP EN ISO 9000 e NP 4552.

1.5. Siglas e Abreviaturas

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

ACAP - Academia de Ciências, Arte e Património

ADM - Administrador

AGE - Assuntos Operacionais e Expediente

BIOTEC.IPT - Laboratório de Bioenergia e Biotecnologia Aplicada

BUN/SPOC - Balcão Único/Student Point of Contact

CAB - Centro de Arquivo e Bibliotecas

CAC - Conselho Académico

CAI - Centro de Artes e Imagem

CA2PT - Centro de Arqueologia, Arqueociências e Paleontologia

CCO - Conselho Consultivo

CEFT - Centro de Estudos de Fotografia de Tomar

CGE - Conselho Geral

CGEO - Centro de Geociências

CGT - Conselho de Gestão

CI2.IPT - Centro de Investigação em Cidades Inteligentes

CIAEGT - Centro de Investigação aplicada em Economia e Gestão do Território

CIF - Centros de Investigação FCT

CIS - Centro de Informática e Sistemas

CLI - Centro de Línguas

CPR - Conselho da Presidência

CRBA - Centro de Gestão e de Reservas de Dados e Bens Arqueológicos

CSI - Centro de Som e Imagem

DSA - Divisão de Serviços Académicos

DFP - Divisão Financeira e Patrimonial

DFP_APROV - Secção de Aprovisionamento e Economato

DFP_CTB - Secção de Contabilidade

DFP_GCF - Gabinete de Controlo Financeiro

DFP_TES - Secção de Tesouraria

DGES - Direção Geral do Ensino Superior

DOMUS.IPT - Estrutura de Apoio Tecnológico à Indústria AECO do Médio Tejo

DRH - Divisão de Recursos Humanos

ESC_CCC - Comissão de Coordenação de Curso

ESC_CGR - Cursos com ou sem diploma

ESC_CPE - Conselho Pedagógico

ESC_CTC - Conselho Técnico-Científico

ESC_DIC - Diretor de Curso

ESC_SAP - Serviços de Apoio e de Secretariado

ESC_SEC - Secretariado da Direção

ESGT - Escola Superior de Gestão de Tomar

ESTA - Escola Superior de Tecnologia de Abrantes

ESTT - Escola Superior de Tecnologia de Tomar

GAII - Gabinete de Apoio à Investigação e Inovação

GCR - Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas

Gest&9 - Centro de Investigação e Inovação em Gestão

GJU - Gabinete Jurídico

GQS - Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade

GRI - Gabinete de Relações Internacionais

GTP - Gabinete Técnico e de Planeamento

GTR - Gabinete de Tradução

IPT - Instituto Politécnico de Tomar

ITM - Instituto Terra e Memória - Centro de Estudos Superiores de Mação

LAB.IPT - Unidade Laboratorial Central

LABAUDIO - Laboratório de Produção Audiovisual

LABFOTO - Laboratório de Fotografia

LABVIDEO - Laboratório de Vídeo e de Cinema Documental

LACPS.IPT - Laboratório de Arqueologia e Conservação do Património Subaquático

LAR - Laboratório de Arqueologia Rupestre

LQUAT - Laboratório de Quaternário e estudo de materiais

LCC - Laboratório de Construção Civil

LCR.IPT - Laboratório de Conservação e Restauro

LE - Laboratório de Eletrotecnia

LEM - Laboratório de Engenharia Mecânica

LFÍSICA - Laboratório de Física

LIA - Centros/Laboratórios de Investigação Aplicada

LIED.IPT - Laboratório de Inovação e de Ensino a Distância

LINE.IPT - Laboratório de Inovação Industrial e Empresarial

LISI - Laboratório de Informática e de Sistemas Inteligentes

LTAG - Laboratório de Tecnologia e Artes Gráficas

LTQA - Laboratório de Tecnologia Química e do Ambiente

L-TOUR.IPT - Laboratório de Turismo

NHRC.IPT - Laboratório de Investigação Aplicada em Riscos Naturais

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OIVA - Observatório de Inserção na Vida Ativa (inclui Núcleo Alumni)

OPAP - Observatório de Prevenção do Abandono e Promoção do Sucesso Escolar

PES - Provedor do Estudante

PI - Partes Interessadas

PRE - Presidência

SAS - Serviços de Ação Social

SAS_ADM - Administrador SAS

SAS_BOL - Setor de Bolsas de Estudo

SAS_CAS - Conselho de Ação Social

SAS_DES - Setor de Desporto e Atividades Culturais

SAS_OUT - Setor de Outros Apoios Sociais

SAS_PSI - Setor de Apoio Psicopedagógico e Saúde

SAS_SAL - Setor do Alojamento

SAS_SCO - Serviços Concentrados IPT

SAS_SEC - Serviço de Secretariado e de Expediente

SAS_SLI - Setor da Alimentação

SCE - Serviços Centrais

SES - Serviços Especializados

SGC - Sistema de Gestão da Conciliação

SIGQ - Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

SOM - Serviços Operacionais de Manutenção

SPA - Serviços de Planeamento e Apoio à Gestão

TBS - Tomar Business School

Techn&Art - Centro de Tecnologia, Restauro e Valorização das Artes

UAP - Unidades de Apoio

UDE - Unidades Departamentais

UDE_CON - Conselho de Unidade Departamental

UDE_DIR - Diretor de Unidade Departamental

UFO - Unidades de Formação

UFU - Unidades Funcionais

UID - Unidades de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico e Artístico

UOR - Unidade Orgânica

VITA.IPT - Vida Assistida por Ambientes Inteligentes

1.6. Estrutura do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é identificado pela sigla MQ-X.N/YYYY, em que X indica o número de edição, N indica o número de revisão e YYYY o ano de edição/revisão.

O Manual descreve a missão, a visão e os valores do IPT, a estrutura orgânica, as políticas, a organização do SIGQ, as metodologias de gestão da qualidade, incluindo as específicas relacionadas com a garantia da qualidade das aprendizagens e apoio aos estudantes, a interface do SIGQ com a Gestão Estratégica da Instituição, a participação dos parceiros internos e externos no SIGQ, a produção e difusão de informação, assim como a monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ.

1.7. Revisão do Manual

Este Manual é revisto com periodicidade bianual ou sempre que se justifique. A revisão pode ser integral, dando origem a uma nova edição, ou parcial. No primeiro caso altera-se o número de edição, no segundo altera-se o número de revisão.

Versão	Data de versão	Resumo das alterações	Responsabilidade
MQ-1.0/2014	20-06-2014	Versão inicial	Centro de Avaliação e Qualidade
MQ-2.0/2021	11-11-2021	Adaptação à nova estrutura do IPT, revisão do SIGQ e adaptação ao referencial ESG 2015	Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade
MQ-2.1/2022	31-03-2022	Inclusão da Política da Conciliação e atualização de alguns termos ao longo do texto, da designação dos processos no quadro 9 e revisão da figura 3	Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade
MQ-2.2/2024	12-11-2024	Adaptação à nova estrutura do IPT	Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade
MQ-2.3/2025	31-03-2025	Adaptação à nova designação do SIGQ e à NP EN ISO 9001	Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade

Quadro 1: Histórico do Manual da Qualidade

1.8. Distribuição do Manual

O presente Manual está disponível no SharePoint - Comunidade IPT acessível a toda a comunidade académica e no portal do IPT. As versões obsoletas são mantidas em registo eletrónico no GQS durante um período de 5 anos.

2. Missão, Visão e Valores

Missão

O IPT é uma instituição de ensino superior politécnico, no espaço europeu do ensino superior, dotada de valências nas áreas das ciências, tecnologia, artes e humanidades que, desde a sua génese, concorrem complementarmente para a superior formação dos seus estudantes, produzindo conhecimento útil, capacidades, competências e aptidões, preparando-os para o mercado de trabalho e para o exercício de uma cidadania ativa numa sociedade democrática.

O IPT assume como sua missão a expansão do acesso ao saber em benefício das pessoas e da sociedade, através da investigação, do ensino e da cooperação, num projeto de formação global do indivíduo; a participação ativa na construção de um espaço europeu de investigação e educação e de um modelo de desenvolvimento regional assente na criação, inovação e valorização do conhecimento científico e tecnológico.

No âmbito do cumprimento da sua missão, o IPT valoriza a atividade dos seus investigadores, docentes e não docentes; estimula a formação intelectual e profissional dos seus estudantes e assegura as condições para que todos os cidadãos, devidamente habilitados, possam ter acesso ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida, promove a mobilidade efetiva de estudantes e diplomados, tanto a nível nacional como internacional, designadamente no espaço europeu de ensino superior e na comunidade de países de língua portuguesa, participa em atividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão e transferência de conhecimento, assim como de valorização económica do conhecimento científico. Por último, contribui para a compreensão pública das humanidades, das artes, das ciências e da tecnologia, promovendo e organizando ações de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica, disponibilizando os recursos necessários.

Visão

Um IPT comprometido em oferecer valor confiável em benefício da sociedade, num ambiente criativo, participativo e inclusivo, sustentado em investigação aplicada, desenvolvimento e inovação, com os mais elevados padrões académicos e éticos.

Valores

Compromisso e responsabilidade: o IPT está comprometido com os princípios do respeito pela pessoa, pela justiça social, pela igualdade de oportunidades, pelo rigor e honestidade cultural, pela transparência e assunção de responsabilidades que fomentem a consciência coletiva de compromisso com o bem-estar social nas suas diferentes dimensões (social, ambiental e cultural);

Ousadia e criatividade: o desenvolvimento do IPT passa por promover novas abordagens, responder de modo crítico e criativo aos desafios internos e externos e ousar pensar com horizontes alargados;

Qualidade e eficiência: o IPT assume como prioritário o compromisso com os mais elevados padrões de qualidade intelectuais e éticos, na formação e na investigação, na prestação de serviços e no funcionamento de toda a organização, reconhecendo a necessidade de fazer opções que provam a eficácia dos objetivos e a eficiência da gestão sustentável dos recursos;

Partilha e coesão: o IPT promove a partilha e o intercâmbio em todos os domínios, a congregação de vontades e a otimização de sinergias, valorizando as diferenças e o respeito pelo pluralismo de ideias.

3. Políticas

3.1. Política da Qualidade

A Política da Qualidade estabelecida pelo Instituto Politécnico de Tomar evidencia o compromisso da instituição na implementação de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ), de acordo com os critérios e princípios definidos nas normas europeias para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior, no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), na norma NP EN ISO 9001 e nos referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Traduz um conjunto de princípios que constituem a cultura institucional e permitem o cumprimento da sua missão na procura constante da satisfação da comunidade académica e parceiros, com foco na melhoria contínua da Qualidade dos serviços que presta.

Para a prossecução da sua missão, o IPT estabelece os seguintes princípios orientadores para a sua Política da Qualidade:

- identificar e satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes, trabalhadores, parceiros e outras partes interessadas;
- garantir a qualificação do pessoal;
- alargar o acesso ao saber em benefício das pessoas e da sociedade;
- fomentar a eficiência do ensino ministrado e da investigação desenvolvida;
- promover a inovação e o desenvolvimento de parcerias com instituições de ensino e de investigação, autarquias, empresas e outras entidades, de modo a contribuir para o desenvolvimento sustentável da região;
- expandir e aprofundar a atuação do IPT na Europa e no mundo através da internacionalização dos seus produtos;
- medir o desempenho nos vários domínios da sua atividade de modo a melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do SIGQ.

3.2. Política da Conciliação

Para o Instituto Politécnico de Tomar (IPT) a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal é elemento integrante do plano de ação e determinante na definição da estratégia de um futuro sustentável contribuindo para melhorar a eficácia e a eficiência do desempenho do Sistema de Gestão da Conciliação (SGC) através do cumprimento da legislação e outros requisitos aplicáveis.

A Visão, a Missão, os Valores, os Princípios Orientadores e o Código de Ética e Conduta reforçam esta política com o intuito de o IPT ser uma instituição pioneira e de referência no âmbito desta, responsabilizando-se por cumprir as seguintes medidas:

• Boas práticas laborais

Garantir padrões de qualidade assumindo o compromisso de continuar a melhorar/incrementar o desempenho, desenvolvendo um conjunto de práticas e de objetivos mensuráveis, de modo a assegurar a qualidade dos serviços, do clima organizacional e o respeito pelos princípios refletidos no SGC.

Integrar o pensamento baseado no risco como suporte ao planeamento, considerando os riscos e oportunidades associados aos seus processos e partes interessadas tomando medidas para prevenir e reduzir efeitos indesejados e atingir a melhoria, na promoção da satisfação, envolvimento e motivação dos trabalhadores.

• Serviços e benefícios

Continuar a promover e celebrar protocolos que vão ao encontro das necessidades das partes interessadas relevantes (trabalhadores, famílias e estudantes)..

• Apoio profissional e desenvolvimento pessoal

Dinamizar e apoiar a realização de ações de formação, internas ou externas, que favoreçam o desenvolvimento dos trabalhadores e a atualização das suas competências.

O IPT defende e promove uma comunicação inclusiva, eficiente e eficaz, adota um posicionamento que é favorável a práticas de igualdade de género e garante a monitorização e a melhoria do SGC.

A Presidência assume a responsabilidade de garantir a implementação desta política a todas as partes interessadas relevantes para o serviço e para com as autoridades competentes.

3.3. Política da Igualdade

A Política da Igualdade do Instituto Politécnico de Tomar (IPT) evidencia o compromisso e o empenho da Instituição na observância e conformidade com os referenciais normativos nesta área. A igualdade entre mulheres e homens constitui um dos objetivos da União Europeia, plasmado no artigo 3º do Tratado da União Europeia, impondo aos Estados Membros, a obrigação de tomar as medidas e políticas nacionais adequadas para criar igual oportunidade de participação de homens e mulheres em todas as esferas da vida pública e privada.

O Instituto Politécnico de Tomar é uma instituição Pública de Ensino Superior que se assume como comunidade socialmente responsável assegurando o respeito rigoroso da observação da privacidade dos seus utilizadores no cumprimento do artigo 13º, nos nº1ºe 2º da Constituição da República Portuguesa.

Uma política de igualdade e de conciliação das obrigações profissionais e familiares é, não só um fator de desenvolvimento que permite eliminar e promover um melhor aproveitamento dos recursos humanos, mas também uma componente necessária à evolução das sociedades. O IPT, reconhecendo a importância e a mais-valia de uma participação equilibrada nas atividades profissionais bem como na vida familiar, pretende dar o seu contributo ativo para a implementação das melhores práticas de promoção da igualdade na sociedade.

No processo de recrutamento, seleção e avaliação de todos os trabalhadores, candidatos ou estudantes, não são utilizados quaisquer critérios que possam consubstanciar uma forma de discriminação.

É qualificada como discriminatória toda a conduta que privilegie, beneficie, prejudique, prive de qualquer direito ou isente de qualquer dever um trabalhador, candidato ou estudante, que se encontre em situação comparável e sem que tal diferença de tratamento seja justificada.

3.4. Política da Segurança de Informação

A Política de Segurança da Informação do Instituto Politécnico de Tomar (IPT) evidencia o compromisso e o empenho da Instituição na observância e conformidade com os referenciais normativos nesta área, baseando-se nos requisitos da norma de referência internacional de Segurança de Informação ISO/IEC 27001, que estabelece um padrão e código de boas práticas relativas à Gestão de Segurança da Informação.

O IPT é uma instituição Pública de Ensino Superior que se assume como comunidade socialmente responsável assegurando o respeito rigoroso da observação da privacidade dos seus utilizadores no cumprimento da legislação referente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Para conferir intencionalidade e levar a cabo esta Política, a Presidência do IPT nomeia o Encarregado de Proteção de Dados e o Responsável de Segurança da Informação, que atuam como responsáveis

pela aplicação das regras e procedimentos que suportam a Política de Segurança, para a qual estão definidos os seguintes princípios:

- Promover a implementação de medidas necessárias para assegurar o cumprimento da legislação em vigor em matéria de Segurança da Informação e do RGPD;
- Identificar, analisar e gerir os riscos a que a Instituição está exposta utilizando metodologias reconhecidas internacionalmente e de acordo com os processos do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ);
- Promover e estabelecer procedimentos e medidas de avaliação contínua, de forma a garantir os níveis adequados de integridade, confidencialidade, disponibilidade da informação da Instituição, dos colaboradores, estudantes e fornecedores do IPT relacionados, bem como dos sistemas e do pessoal que a processam e mantêm. Estes procedimentos devem fazer parte de um processo de Gestão de Sistemas de Informação integrado no SIGQ;
- Prevenir incidentes de segurança que possam afetar a Instituição e as suas partes interessadas relevantes e planear uma reação eficaz, juntamente com uma análise subsequente no caso de ocorrerem. Assegurar a continuidade das operações críticas da Instituição.

Esta Política será comunicada, divulgada e seguida por todas as partes interessadas, estudantes, trabalhadores, parceiros, fornecedores e demais entidades que partilham serviços com a Instituição ou que processam as suas informações, o seu cumprimento será obrigatório dentro da sua área de responsabilidade.

4. Estrutura Orgânica do IPT

4.1. Modelo organizacional

Para a prossecução das suas atribuições, o Instituto integra Escolas, unidades de investigação (centros de estudos e unidades afins), serviços de ação social e serviços técnicos especializados, coordenados e orientados pelo Presidente e demais órgãos de governação e de gestão do IPT, consagrados pelos respetivos Estatutos. O IPT adota, como modelo de organização e de gestão, um modelo matricial que se traduz na interação entre projetos e núcleos de recursos humanos e materiais, propiciadores do desenvolvimento dos projetos e do funcionamento da instituição.

Os projetos são atividades de ensino e formação, de investigação e de serviços especializados, que visam a realização dos fins próprios do IPT e que são conduzidas e orientadas pelas unidades orgânicas nos termos dos Estatutos, numa perspetiva de gestão por objetivos.

Os núcleos de recursos humanos e materiais, propiciadores do desenvolvimento dos projetos e do funcionamento da instituição, são geridos centralmente e de forma transversal aos projetos e às unidades orgânicas, de forma a proporcionar ganhos de eficácia, eficiência e qualidade. No entanto, as unidades funcionais do IPT podem, por iniciativa própria, desenvolver projetos de formação, investigação e serviços especializados.

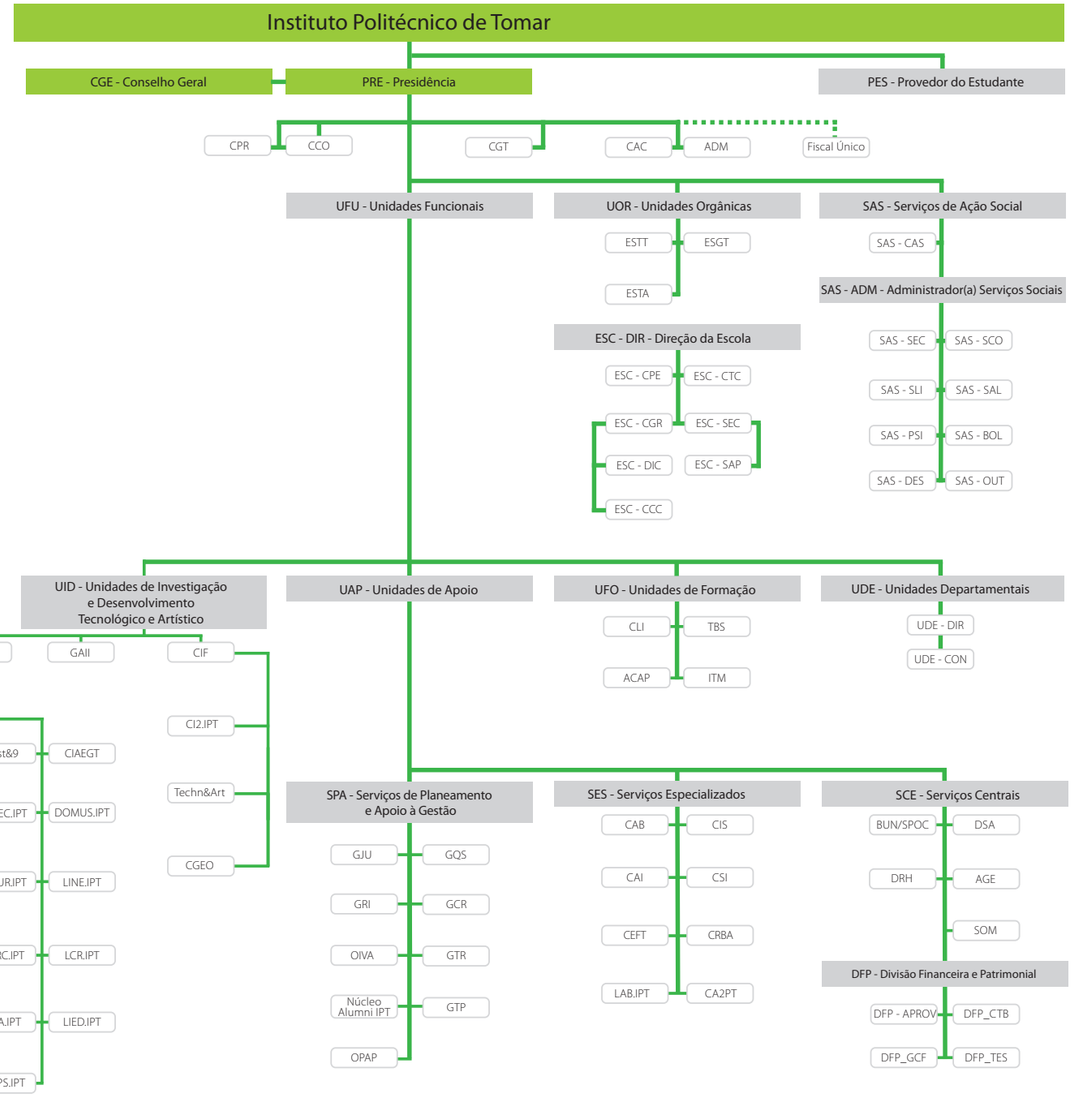

Figura 1: Organigrama do IPT

4.2. Competências dos órgãos de direção e gestão

4.2.1. Órgãos de governo do Instituto

Conselho Geral

As competências do Conselho Geral são as indicadas nos pontos 1 e 2 do Artº 32º dos Estatutos do IPT.

Presidente

As competências do Presidente são as indicadas nos pontos 1 e 2 do Artº 43º dos Estatutos do IPT.

Conselho de Gestão

As competências do Conselho de Gestão são as indicadas nos pontos 1 e 2 do Artº 46º dos Estatutos do IPT.

4.2.2. Órgãos de consulta do Instituto

Conselho Académico

As competências do Conselho Académico são as indicadas nos pontos 1, 2, 3 e 4 do Artº 48º dos Estatutos do IPT.

Conselho Consultivo

As competências do Conselho Consultivo são indicadas no Artº 51º dos Estatutos do IPT.

4.2.3. Provedor do Estudante

As competências do Provedor do Estudante são as indicadas nos pontos 1 e 2 do Artº 54º dos Estatutos do IPT.

4.2.4. Órgãos de Governo das Unidades Funcionais

4.2.4.1. Unidades Departamentais

UDE	Fundamentação
Arqueologia, Conservação e Restauro e Património	A unidade agrupa uma componente estruturante da sua dinâmica atual que, em grande medida, dela emergiu. Os docentes e investigadores formados ou com curriculum dominante em Arqueologia, Arquitetura, Conservação e Restauro, História, História da Arte e Território integram esta unidade. No plano da investigação aplicada e da prestação de serviços ao exterior deverão ser aproveitadas as suas sinergias intersectoriais ou com outras unidades departamentais.
Arte, Design e Comunicação	A unidade agrupa os docentes e investigadores que convergem para os domínios da comunicação e imagem, organizados em três eixos fundamentais, correspondentes às áreas da comunicação, do design gráfico e do audiovisual. Os docentes e investigadores formados ou com *curriculum* dominante em Comunicação, Design, Artes Plásticas, Tecnologia Gráfica, Fotografia e Cinema integram esta unidade. No plano da investigação e da prestação de serviços ao exterior deverão ser aproveitadas as suas sinergias intersectoriais ou com outras unidades departamentais.
Ciências Sociais	A unidade agrupa domínios técnico-científicos da Economia, Direito, Ciências Sociais e do Comportamento, Turismo e Línguas. Os docentes e investigadores que integram a unidade têm formação e curriculum nos respetivos domínios. As suas várias áreas sectoriais funcionam como áreas base ou áreas interdisciplinares nos planos do ensino e da prestação de serviços. No plano da investigação e da prestação de serviços ao exterior deverão ser aproveitadas as suas sinergias intersectoriais ou com outras unidades departamentais.
Ciências Empresariais	A unidade agrupa domínios técnico-científicos da Gestão, Finanças, Marketing e Contabilidade. Corresponde à definição existente, desde o início, como vertente científica e disciplinar do IPT. Os docentes e investigadores que integram a unidade têm formação e curriculum nos respetivos domínios. Esta Unidade Departamental orienta-se, nos planos de ensino e prestação de serviços, para as diversas áreas sectoriais das Ciências Empresariais. No plano da investigação e da prestação de serviços ao exterior deverão ser aproveitadas as suas sinergias intersectoriais ou com outras unidades departamentais.
Engenharias	A unidade agrupa os recursos humanos e materiais diretamente envolvidos nas atividades das áreas científicas de Engenharias: Civil, Eletrotécnica, Mecânica e Química. Estas áreas científicas são autónomas nas suas questões específicas e garantem a prestação das atividades de ensino e formação, a execução técnico-científica de projetos de investigação e a prestação de serviços que se enquadrem na missão da Instituição e que estejam diretamente relacionadas com as áreas do conhecimento destas Engenharias.
Matemática e Física	Esta unidade engloba as áreas científicas de Matemática e Física e está orientada para a transmissão e aplicação do conhecimento nestes domínios do saber. Esta unidade integra docentes e investigadores com formação nas áreas da Matemática e da Física que garantem o ensino de conteúdos específicos das mencionadas áreas nos planos curriculares dos cursos ministrados pelas Escolas de Tecnologia e de Gestão do IPT. Colabora ainda em projetos de formação desenvolvidos por unidades de formação do IPT e em projetos de investigação aplicada. No plano da investigação e da prestação de serviços ao exterior são consideradas as suas sinergias intersectoriais ou com outras unidades departamentais do Instituto.
Tecnologias de Informação e Comunicação	A unidade agrupa uma componente fundamental para articulação horizontal de tecnologias de informação e de comunicação de suporte ao conhecimento, tanto no próprio IPT, como na colaboração em projetos de prestação de serviços ao exterior. Integram esta unidade, os docentes e investigadores formados ou com curriculum dominante em Informática, Computação e Equipamentos, Sistemas de Informação e de Conhecimento e Ciência dos Dados, Sistemas Informáticos Industriais e Tecnologias Digitais. Esta unidade orienta-se, nos planos do ensino e da prestação de serviços, para os domínios das Aplicações Informáticas, Equipamentos, Redes e Infraestruturas informáticas, Produção de Conteúdos Digitais, Sistemas Distribuídos, Sistemas de Informação, Sistemas de Automação, Sistemas Inteligentes, Sistemas do Conhecimento, Sistemas Analíticos, Realidade Virtual e Aumentada e Projetos Integrados. No plano da investigação e da prestação de serviços ao exterior deverão ser aproveitadas as suas sinergias intersectoriais ou com outras unidades departamentais.

Quadro 2: Unidades Departamentais do IPT

Conselho Departamental

As competências do Conselho Departamental são as indicadas no ponto 2 do artigo 58º dos Estatutos do IPT.

Diretor de Unidade Departamental

As competências do Diretor de Unidade Departamental são as indicadas no ponto 4 do artigo 59º dos Estatutos do IPT.

4.2.4.2. Unidades de Formação

UFO	Atribuições
ACAP	Visa desenvolver competências consideradas essenciais ao século XXI, relacionadas com conhecimentos na área das STEAM e enquadradas em temas formativos prioritários, disponibilizados pela comunidade científica que integra o IPT. Das atividades desenvolvidas, destacam-se *workshops* nos laboratórios do IPT, atividades experimentais *hands-on* realizadas em escolas do Ensino Básico, ações de formação certificadas na área das STEAM para professores do Ensino Básico, e desenvolvimento de artefactos e protótipos, no âmbito de projetos finais de curso, para serem implementados nas atividades desenvolvidas.
CLI	Contribuir para o ensino, divulgação e promoção de Línguas, bem como das culturas afins; Promover o desenvolvimento de competências plurilingues e multiculturais; Incentivar a formação contínua na área das Línguas; Responder às necessidades existentes na área da tradução.
ITM	Promover e criar ensino e investigação em estudos pós-graduados, fomentar a formação tecnológica e profissional, proceder à divulgação das tecnologias emergentes e colaborar com outros atores institucionais no desenvolvimento científico, tecnológico, económico, social e cultural; Desenvolver parceria ativa cooperando e colaborando no desenvolvimento sociocultural e económico da região, através de intervenção em ações de certificação e creditação de competências, organização e realização de seminários e promoção de ações de divulgação científica em vários domínios do saber. Promover projetos específicos relacionados com a cultura da lusofonia; Intervir como uma ferramenta qualificada para o reforço e contínua qualificação das potencialidades do tecido produtivo da região.
TBS	É uma unidade da ESGT, criada com o objetivo de melhorar a qualidade da gestão, incrementar a eficiência na administração pública, promover a criatividade, a inovação e o desenvolvimento, combater o desemprego e criar valor na região. Tem como missão ministrar formação pós-graduada e formação avançada para quadros superiores e médios de empresas e de outras instituições públicas e privadas sem fins lucrativos, requalificar jovens licenciados desempregados, e desenvolver projetos de investigação aplicada e ações de consultoria, na área das ciências empresariais.

Quadro 3: Unidades de Formação do IPT

Conselho da Unidade de Formação

No caso das Unidades de Formação constituídas nos termos do n.º 3 do artigo 60º dos Estatutos do IPT, poderá ser criado um Conselho da Unidade em termos a definir no instrumento de criação da Unidade de Formação.

Diretor da Unidade de Formação

As competências do Diretor da Unidade de Formação são as indicadas do n.º 3 do artigo 63º dos estatutos do IPT.

4.2.4.3. Unidades de Apoio

As Unidades de Apoio dependem diretamente do Presidente e integram os seguintes núcleos de serviços: Serviços Centrais, Serviços de Planeamento e Apoio à Gestão e Serviços Especializados.

SCE	Atribuições
BUN/SPOC	Ponto único de contacto com o aluno no sentido de responder rapidamente e eficientemente a qualquer questão que se prenda com a vida académica do aluno.
DFP	A Divisão Financeira e Patrimonial exerce as suas competências nos domínios da gestão financeira, numa perspetiva de gestão patrimonial, orçamental e de controlo financeiro, relativamente ao orçamento do IPT e SAS.
DSA	Colabora na preparação do ano letivo; trata dos concursos especiais (locais); gere o Processo Individual do estudante, incluindo os estudantes Erasmus (*outgoing e incoming*); gere o processo de certificação do grau e emite diplomas e certificados; prepara as estatísticas anuais e comunica com a tutela (DGES).
DRH	Assegura a concretização das orientações da gestão dos recursos humanos definidas superiormente.
AGE	Asseguram a receção, registam, classificam e distribuem documentos, gerem a cedência e utilização do parque automóvel, garantem a gestão das salas de aulas e dos auditórios para eventos internos e externos, asseguram o apoio no âmbito da plataforma da A3ES e zelam pela inserção de todos os despachos do IPT no Diário da República Eletrónico.
SOM	Serviços de apoio com o objetivo de garantir as atividades de reparação, manutenção, conservação e limpeza das infraestruturas do IPT. Gere o pessoal operacional de apoio às aulas e o pessoal afeto à manutenção.

Quadro 4: Serviços Centrais do IPT

SPA	Atribuições
GJU	Apoio na área técnico-jurídica, ao bom funcionamento e prossecução das atividades do IPT e das Escolas que o integram, de forma articulada e numa perspetiva de racionalização de recursos, cabendo-lhe superintender toda atividade jurídica de assessoria e realizar estudos técnico-jurídicos.
GQS	Tem como missão o desenvolvimento de atividades de avaliação e a promoção da Qualidade de acordo com as orientações dos órgãos estatutários do IPT, tendo em vista uma melhoria contínua de qualidade. O GQS promove a integração dos ODS em várias atividades do Instituto.

SPA	Atribuições
GRI	Apoia a Presidência e as Escolas na implementação da Estratégia de Internacionalização do IPT, dinamizando atividades e projetos transversais que contribuem para a projeção internacional da instituição. Dinamiza o programa Erasmus+, assim como o apoio aos estudantes em mobilidade e estudantes internacionais.
GCR	Desenvolve ações no âmbito da assessoria de imprensa, comunicação e divulgação institucional; Planeamento e organização de eventos externos de divulgação da oferta formativa; Design e conceção gráfica de suportes de divulgação de eventos internos e externos; assegura as relações-públicas com o exterior.
GTR	Apoia o IPT em matéria de tradução/revisão de texto e apoio linguístico e terminológico em língua estrangeira.
OIVA (inclui Núcleo Alumni)	Procede à observação regular da situação de emprego dos Diplomados do IPT e à sua divulgação. Promove e facilita a inserção dos Diplomados do IPT no mercado de trabalho. Integra ainda o Núcleo Alumni, que tem por objetivos específicos, reforçar os laços sociais e profissionais com os seus antigos estudantes, bem como promover a comunicação e troca de experiências com benefícios mútuos.
OPAP	Monitorizar e acompanhar os estudantes do IPT, com vista a compreender e prevenir o abandono escolar; sinalizar atempadamente estas situações; propor o desenvolvimento de estratégias no sentido de apoiar os estudantes e evitar a sua saída precoce do ensino superior e/ou da instituição; apoiar e promover atividades de formação contínua de âmbito pedagógico didático de docentes.
GTP	Gabinete de apoio à Gestão com o objetivo de planear e implementar atividades de gestão, manutenção e conservação das infraestruturas e promoção da melhoria das condições de trabalho, saúde e sustentabilidade do IPT.

Quadro 5: Serviços de Planeamento e Apoio à Gestão do IPT

SES	Atribuições
CAB	Serve os alunos, professores e funcionários do IPT e a comunidade educativa em geral, disponibilizando todo o acesso à informação que seja necessária às atividades pedagógicas e de investigação.
CIS	Promove o desenvolvimento e manutenção das infraestruturas informáticas e de comunicações do IPT e das respetivas unidades orgânicas; assegura a gestão e administração do sistema informático, o apoio técnico aos utilizadores e a respetiva formação especializada.
CAI	Tem como linhas estruturantes o desenvolvimento de projetos nas áreas das artes e imagem em parceria com os meios artísticos e culturais da região, nacionais e internacionais.
CSI	Prestar apoio técnico a toda a comunidade académica do IPT no visionamento, planeamento e execução de documentos audiovisuais.
CEFT	Tem como missão o estudo e a investigação da cultura fotográfica na sua interdependência com o papel da imagem nos mecanismos de governação territorial.
CRBA	Assegurar a organização, gestão, receção e disponibilização dos vestígios arqueológicos a investigadores e alunos interessados em desenvolver investigação, em conformidade com as disposições legais e regulamentares definidas pela Direção Geral do Património Cultural.

SES	Atribuições
CA2PT	Centro de Arqueologia, Arqueociências e Paleontologia desenvolve atividades ligadas às Ciências Sociais e Humanas e às Ciências da Terra e da Vida. Assume, à exceção da reserva de coleções tutelada pelo Instituto Património Cultural IP, as responsabilidades e competências que os antigos CPH e CTA, criados desde 1987, tinham na estrutura funcional do IPT. O CA2PT mantém as competências destes antigos centros do IPT: arqueobotânica, no Pólo de Tomar; arqueologia, análise de materiais arqueológicos, didática do património cultural e publicações, no Pólo de Mação; e acrescenta uma nova área de investigação, a paleontologia, que fica no Pólo de Tomar.
LAB.IPT	Garante os meios técnicos, materiais e humanos necessários ao apoio a atividades de ensino e formação, experimentação, investigação e prestação de serviço ao exterior, coordenando e articulando todas as estruturas laboratoriais do IPT.

Quadro 6: Serviços Especializados do IPT

4.2.4.4. Unidades de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico ou Artístico

UID	Atribuições
GAII	Apoio a projetos de investigação e inovação. Estimula a criação de um ambiente favorável para promover a inovação e acelerar o desenvolvimento de ideias promissoras. Articulação com Centros de Investigação e Laboratórios do IPT com o objetivo de partilha e transferência de conhecimento para os parceiros.
Ci2.IPT	Unidade de I&D financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, estando a sua estratégia alinhada com a estratégia do IPT e com a RIS3 da Região Centro, onde se insere. O Ci2 tem como missão principal contribuir para o desenvolvimento sustentável das cidades e das regiões através da investigação transdisciplinar e aplicada, mas de modo integrado, em áreas como *Big Data* e Sistemas de Apoio à Decisão, Monitorização e Sistemas de Controlo, *E-health* e Ambientes de Vida Assistida, Energia, Transporte e Ambiente, Eficiência e Produtividade.
Techn&Art	Unidade de investigação e desenvolvimento do Instituto Politécnico de Tomar financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia. O TECHN&ART reúne investigadores/as de múltiplas áreas disciplinares, com a missão de desenvolver estratégias e metodologias de investigação no âmbito da Salvaguarda e Valorização do Património Artístico e Cultural, nas suas diversas formas de expressão. Este trabalho desenvolve-se numa abordagem que se pretende sustentável, holística e transdisciplinar, com o propósito de ligar o presente ao passado. Este trabalho desenvolve-se numa abordagem que se pretende sustentável, holística e transdisciplinar, com o propósito de ligar o presente ao passado.
CGEO	Centro de Investigação da rede da FCT, cujo global é a construção de projetos transversais de base territorial, interdisciplinares, orientados pelas metodologias próprias das geociências. Esta orientação global envolve, em particular, uma abordagem integrada desses territórios, que parte da identificação de recursos, estuda a sua transformação através da tecnologia no tempo e no espaço, avalia os mecanismos socioculturais de identificação de necessidades e de design de estratégias para enfrentar dilemas. Esta abordagem é direcionada, sobretudo, para as preocupações e oportunidades relacionadas com os recursos energéticos, a plataforma continental ou a gestão de áreas de menor densidade demográfica, tentando compreender como as escolhas foram feitas no passado e como tal poderá ser utilizado no presente. O IPT é sede de um dos quatro polos do Centro, assumindo especiais responsabilidades na coordenação dos estudos sobre adaptações humanas no Quaternário.

UID	Atribuições
CIAEGT	Tem por objetivo a investigação, os estudos, a consultoria e a formação nas áreas da Economia e na Gestão do Território.
BIOTEC.IPT	Unidade de investigação e de desenvolvimento de competências no campo da bioenergia e das aplicações práticas da biotecnologia, tendo presente a estratégia e os interesses das empresas da Região Centro. O BIOTEC.IPT dá especial relevância à promoção de investigação aplicada em áreas que visem a melhoria da sustentabilidade dos processos industriais, designadamente nas atividades económicas que usem bioprocessos, a valorização de subprodutos e resíduos industriais na perspetiva de economia circular, e as ações que promovam a proteção do ambiente e o desenvolvimento sustentável da sociedade.
DOMUS.IPT	Apoio tecnológico à indústria AEC do Médio Tejo. Tem como objetivos constituir um fórum para debate de temas relacionados com o setor da construção, avaliar e apresentar propostas para solução ou minimização de problemas, constituir um espaço privilegiado para formação ao longo da vida para temáticas do interesse das empresas e entidades e estabelecer parcerias que permitam a candidatura a projetos de investigação e desenvolvimento.
L-TOUR.IPT	O Laboratório de Turismo do IPT atua no âmbito do Turismo e da Cultura desenvolvendo métodos e técnicas inovadoras e de cariz transversal, sob uma visão integrada, pluridisciplinar e sustentável. Alinha a sua missão formativa e empreendedora com a estratégia e desígnios da instituição, por forma a catalisar os valores da formação superior na conceção e gestão de projetos.
LINE.IPT	Desenvolver novos produtos, tecnologias e processos e/ou melhoria/reconversão de produtos e processos já existentes, diretamente aplicáveis na indústria. Assume-se como catalisador da inovação e desenvolvimento tecnológico, promovendo a competitividade e nível de formação e especialização doa quadros técnicos das empresas.
NHRC.IPT	Desenvolver projetos na área dos riscos Naturais e Mistos, para a prestação de serviços a entidades públicas e privadas na Região Centro, e parcerias de investigação com instituições nacionais e internacionais.

UID	Atribuições
VITA.IPT	Desenvolvimento de atividades de investigação e educação focados na assistência à autonomia no domicílio e em novas formas de interação homem-máquina.
LCR.IPT	O Laboratório de Conservação e Restauro (LCR.IPT) é uma Unidade de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico e Artístico que se desmultiplica por várias especialidades da Conservação Restauro (C&R), desde a Pintura (antiga e contemporânea), Escultura, Documentos gráficos, Mobiliário, Património Arquitetónico, Cerâmica e Azulejo. A atividade do LCR.IPT está desde sempre ligada aos cursos de licenciatura e mestrado em C&R, nomeadamente no apoio às aulas e à investigação, como os estágios e projetos de investigação. O reconhecimento das competências do LCR.IPT tem granjeado uma relação profícua com diversas entidades, através da celebração de protocolos de cooperação. São diversos os organismos da administração pública ou ligados à Igreja, como as Misericórdias e Dioceses, ou mesmo colecionadores particulares, que contribuem para a diversidade e qualidade dos bens artísticos e culturais intervencionados no LCR.IPT ao longo dos anos.
LIED.IPT	Tem como objetivo promover a inovação pedagógica e o uso das tecnologias de informação e comunicação na educação presencial e a distância.
Gest&9	Laboratório que tem por missão o desenvolvimento de atividades de investigação e disseminação de conhecimento científico, com impacto na inovação e desenvolvimento das organizações, com ou sem fins lucrativos, no âmbito de linhas temáticas como a Gestão, a Economia, as Finanças, a Contabilidade, o Marketing, a Logística, a Produção, o Comportamento Organizacional e Recursos Humanos..
LACPS.IPT	Tratamento de conservação de bens móveis e estruturas provenientes de meios húmidos ou encharcados. Realização de levantamentos subaquáticos e projetos arqueológicos ou patrimoniais.

Quadro 7: Unidade de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico ou Artístico do IPT

Diretor da Unidade de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico ou Artístico

As competências do Diretor da Unidade de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico ou Artístico são indicadas no ponto 4 do Artº 68º dos Estatutos do IPT.

4.2.5. Órgãos de governo das unidades orgânicas

UOR	Atribuições
ESGT	Organização e competências definidas no Capítulo III dos Estatutos do IPT.
ESTA	
ESTT	

Quadro 8: Unidades Orgânicas do IPT

Diretor da Escola

O Diretor da Escola é o órgão que superiormente representa, dirige, orienta e coordena a Escola. As competências do Diretor da Escola são as indicadas no ponto 4 do Artº 72º dos Estatutos do IPT.

Conselho Técnico-Científico

As competências do Conselho Técnico-Científico são as indicadas no ponto 1 do Artº 74º dos Estatutos do IPT.

Conselho Pedagógico

As competências do Conselho Pedagógico são as indicadas no Artº 76º dos Estatutos do IPT.

4.2.6. Gestão dos Cursos

Cada curso conferente de grau, de especialização tecnológica ou de pós-graduação ministrados nas Escolas do IPT tem uma estrutura de gestão, científica e pedagógica, integrada pelo Diretor de curso e pela Comissão de Coordenação de curso.

Diretor de Curso

O Diretor de Curso é o órgão de coordenação científica e pedagógica do curso e é designado pelo Diretor da Escola, por sua livre escolha, preferencialmente de entre professores de carreira do IPT da área científica do curso.

As competências do Diretor de Curso são as indicadas no ponto 2 do Artº 79º dos Estatutos do IPT.

Comissão de Coordenação de Curso

A Comissão de Coordenação de Curso é constituída pelo Diretor do Curso, que preside, por três a cinco professores do curso designados pelo respetivo Diretor, que deverão refletir as áreas científicas dominantes em que o curso se organiza e por um aluno delegado do curso.

As competências da Comissão de Coordenação de Curso são as indicadas no ponto 2 do Artº 80º dos Estatutos do IPT.

5. Organização do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

5.1. Introdução

O SIGQ tem como objetivo apoiar o IPT na concretização da sua missão e especificamente na implementação das Políticas definidas pela Presidência. Aplica-se às unidades orgânicas e funcionais do IPT, a todos os trabalhadores que as integram, de acordo com as respetivas competências, e a todos os processos e atividades que direta ou indiretamente afetam os resultados dos serviços prestados pelo IPT.

5.2. Estruturas do SIGQ

O SIGQ é constituído por um conjunto de processos que interagem entre si e estão alinhados com as normas NP EN ISO9001, a NP 4552 e os referenciais da A3ES. Estes processos assentam na abordagem do ciclo PDCA – *Plan, Do, Check, Act* – o que garante um compromisso com a melhoria contínua do sistema e, consequentemente, do IPT.

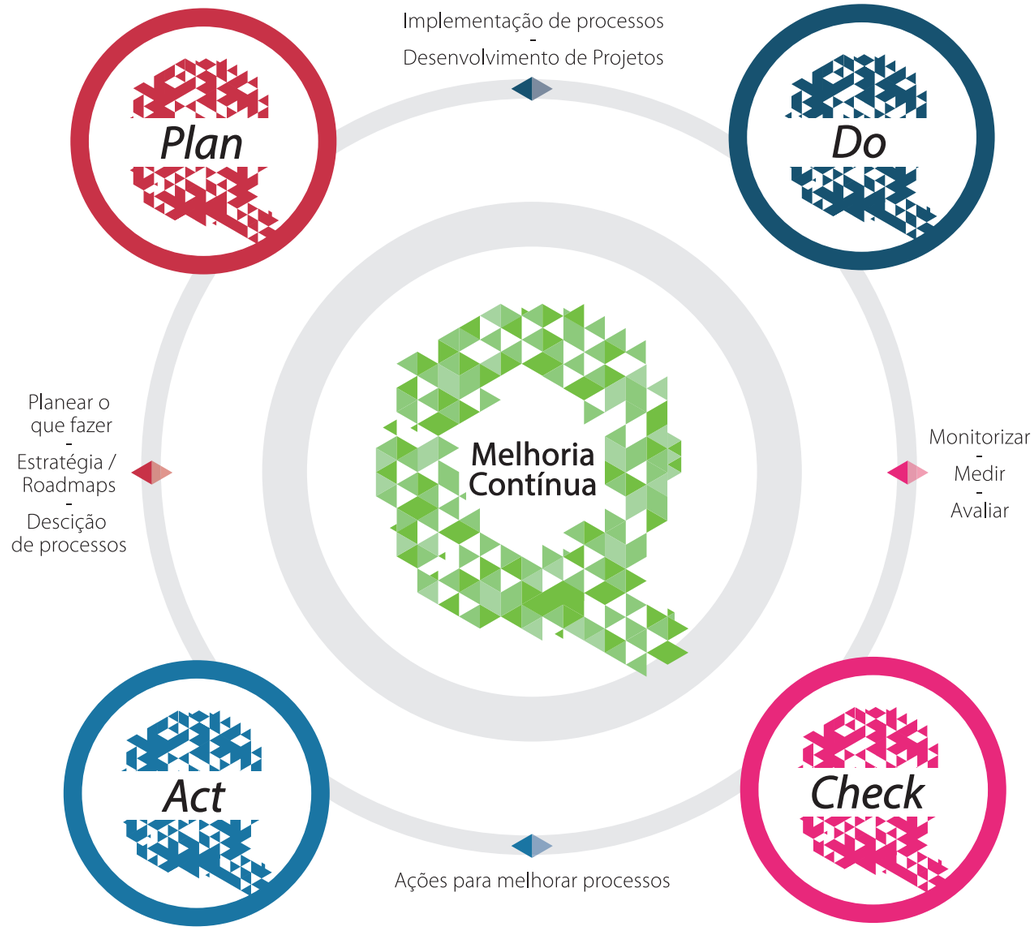

Figura 2: Ciclo PDCA

Processo	Procedimentos de Trabalho	Responsáveis	Referenciais A3ES
Gestão Estratégica	· Gestão Estratégica e Governação	Vice-Presidente	1
	· Gestão da Informação e Comunicação		4
	· Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade		7
	· Gestão da Conciliação		8
	· Gestão de Eventos da Presidência e Protocolo		9
	· Contexto Organizacional e Identificação de Riscos e Oportunidades		10 11
	· Auscultação das partes interessadas		12
	· Revisão pela Gestão e Melhoria		13

Processo	Procedimentos de Trabalho	Responsáveis	Referenciais A3ES
Gestão do Sistema, Avaliação e Melhoria	· Gestão Documental · Acreditação Institucional e Certificação do SIGQ – A3ES · Pedido de Esclarecimento, Elogios, Sugestões e Reclamações, Denúncias e Queixas · Gestão de Não Conformidades e Trabalho Não Conforme · Auditorias Internas · Monitorização e Medição através de Questionários	Responsável pelo GQS	1 3 5 10 11 12 13
Investigação, Desenvolvimento e Inovação	· Consultoria de Candidaturas a Projetos · Transferência e Valorização do Conhecimento · Depósito e Monitorização da Produção Científica e Técnica	Pró-Presidente para a Internacionalização e Inovação Pedagógica	6 7 8 9
Formativo	· Conceção, Aprovação e Registo da Oferta Formativa · Desempenho Formativo · Alteração do Registo de Oferta Formativa · Empregabilidade · Voluntariado · Mentoria e Acompanhamento de Estudantes.	Vice-Presidente	2 3 4 5 6 8 9 11 12 13
Académico	· Candidatura e Ingresso · Percurso Académico · Creditação/Reconhecimento da Habilitações Superiores Estrangeiras · Estatísticas	Responsável pela DSA	3 4 11 12
Serviços de Ação Social	· Bolsas de Estudo e Outros Apoios Sociais · Alojamento · Alimentação e Segurança Alimentar · Apoio Psicológico e Saúde · Desporto e Atividades Culturais · Bolsas de Estudante – Colaborador	Administrador dos SAS	7 10 12

Processo	Procedimentos de Trabalho	Responsáveis	Referenciais A3ES
Gestão de Recursos Humanos	· Recrutamento e Cessação · Assiduidade · Participação e Qualificação de Acidentes em Serviço · Formação · Abonos · Avaliação de Desempenho · Deslocações em Serviço e Transportes	Responsável pela DRH	9
Gestão Financeira e Patrimonial	· Receitas · Despesas · Gestão de Imobilizado e Inventário · Projetos · Controlo Financeiro	Responsável pela DFP	7 10
Internacionalização	· Mobilidade; · Protocolos Internacionais; · Projetos Erasmus+ - Educação e Formação.	Responsável pelo GRI	8 12

Processo	Procedimentos de Trabalho	Responsáveis	Referenciais A3ES
Gestão de Sistemas de Informação	· Desenvolvimento de Aplicações e Website · Gestão de Sistemas de Informação · Gestão de Infraestruturas de Rede, Telecomunicações e Segurança · Segurança e Proteção de Dados · Suporte ao Utilizador · Gestão do Parque Informático	Responsável pelo CIS	10 11
Comunicação e Relações Públicas	· Divulgação da Oferta Formativa · Comunicação e Divulgação Institucional · Eventos Internos	Responsável pelo GCR	7 11 12
Biblioteca e Tradução	· Aquisição, Tratamento e Divulgação de Documentos · Gestão de Empréstimos · Tradução e Revisão	Responsável pelo CAB	2 12
Laboratórios	· Funcionamento dos Laboratórios · Análise de Consultas, Propostas e Contratos · Gestão de Equipamentos de Laboratórios · Validação de Métodos de Ensaio · Requisição de Serviços e Gestão de Amostras para Ensaio · Resultados de Ensaio · Gestão de Peças a Intervencionar	Responsável pelo LAB.IPT	2 3 6 7 10 12
Manutenção, Segurança, Ambiente e Expediente	· Segurança, Saúde e Ambiente · Gestão de Salas, Auditórios e Espaços Interiores · Expediente Interno e Externo · Manutenção e Reparação · Manutenção, Monitorização e Plataforma do PVE · Publicações Oficiais	Administrador do IPT	10

Quadro 9: Estrutura documental do SIGQ, responsabilidades e enquadramento nos referenciais A3ES.

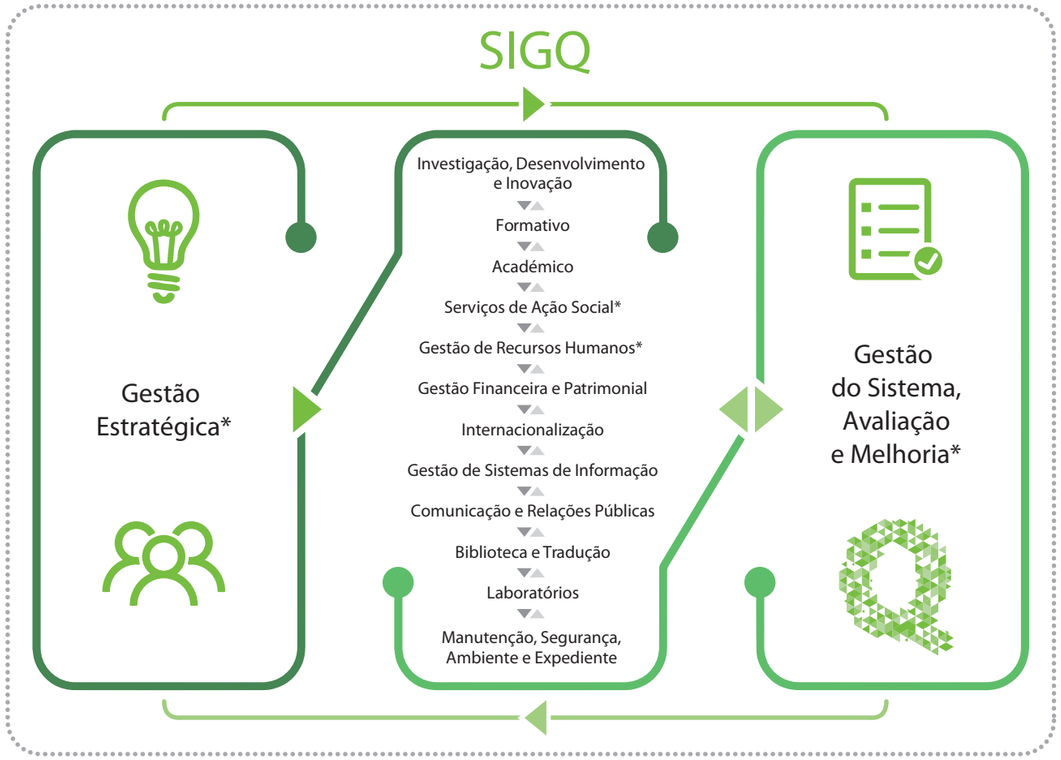

FIgura 3: Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ)

5.3. Estrutura de Responsabilidades do SIGQ

A coordenação do SIGQ é da responsabilidade da Vice-Presidente.

A coordenação operacional do SIGQ está a cargo da responsável pelo GQS e os processos são geridos pelos Responsáveis pelos Processos. A realização das auditorias internas é garantida pela Bolsa de Auditores Internos qualificados e gerida pelo GQS.

Vice-Presidente

Praticar todos os atos, em geral, necessários para assegurar o normal funcionamento das Unidades Orgânicas e Funcionais do IPT.

Conselho da Qualidade e Ética

Órgão independente de natureza consultiva e multidisciplinar com competências relativamente ao SIGQ onde está integrado o SGC e relativamente a assuntos do foro ético nas áreas da Educação, da Investigação Científica e dos Serviços do IPT.

Gabinete da Qualidade e Sustentabilidade

- Assegurar a gestão e supervisão do funcionamento do SIGQ;
- Assegurar o apoio técnico aos diferentes intervenientes e responsáveis no SIGQ nos termos da qualidade e sustentabilidade;
- Apoiar na elaboração dos documentos institucionais do SIGQ;
- Assegurar a adequação do SIGQ às normas legais, estatutárias e regulamentares;
- Elaborar e garantir a execução do programa anual de auditorias internas ao SIGQ e a divulgação dos seus resultados;
- Apoiar as UOR na realização da avaliação/acreditação dos cursos;
- Preparar e acompanhar as auditorias externas ao SIGQ;
- Garantir que os resultados das auditorias e das revisões pela gestão sejam implementados;
- Preparar, em colaboração com o Responsável pelo SIGQ, o relatório anual de avaliação do desempenho do SIGQ que suporta a revisão pela gestão;
- Atualizar a área do SIGQ no SharePoint – Comunidade IPT;
- Implementar a aplicação dos vários questionários de monitorização e efetuar o tratamento dos dados e respetiva divulgação;
- Elaborar materiais de comunicação interna referentes ao SIGQ.

Responsável pelo SGC

- Prepara o relatório de desempenho do SGC e em colaboração com o responsável do SIGQ elabora o Relatório Anual de Revisão dos Sistemas para análise da Presidência;
- Promove a tomada de consciência dos princípios, valores e práticas em matéria de conciliação em todo o IPT;
- Prepara e monitoriza procedimentos, planos e programas de forma a garantir que o SGC está implementado e em conformidade com os requisitos da NP4552;
- Procede à criação/ atualização de documentos do SGC sempre que necessário e colabora com o responsável do SIGQ no controlo dos mesmos;
- Assegura a integridade do SGC aquando da implementação de quaisquer alterações;
- Elabora, em conjunto com o responsável do SIGQ, o Programa de Auditorias e seleciona a Equipa Auditora;
- Definir riscos e as oportunidades a tratar de acordo com o Procedimento de Trabalho – Contexto Organizacional e Identificação de Riscos e Oportunidades.

Responsáveis pelos Processos

- Dinamizar as práticas da qualidade e sustentabilidade dentro do processo;
- Garantir a elaboração da documentação de suporte do processo;
- Monitorizar o processo mantendo os indicadores atualizados e reportar ao GQS;
- Participar nas reuniões do GQS;
- Acompanhar a realização das auditorias internas ao SIGQ;
- Definir e acompanhar, em colaboração com o GQS, a implementação de ações de melhoria;
- Colaborar nas revisões do SIGQ;
- Participar na elaboração do Relatório Anual de Avaliação do Desempenho do Sistema.

Delegados da Qualidade das UOR

Os Delegados da Qualidade são nomeados pela Presidência.

- Participar nas reuniões do GQS;
- Difundir e dinamizar a implementação do SIGQ na respetiva UOR;
- Colaborar nas revisões do SIGQ;
- Ser interlocutor entre a comunidade académica da respetiva UOR, o GQS e os Responsáveis pelos Processos.

Bolsa de Auditores Internos

- Preparar e executar as auditorias internas;
- Colaborar com o GQS na identificação de melhorias ao SIGQ.

Figura 4: Diagrama dos Intervenientes do SIGQ

5.4. Partes Interessadas

As Políticas do IPT privilegiam a participação das partes interessadas (PI), internas e externas, de modo a poder responder às suas expectativas. A monitorização das partes interessadas e a sua participação nas reflexões internas potenciam a antecipação de problemas, a previsão de tendências e a criação de novas ideias, contribuindo para o sucesso do IPT.

No quadro seguinte são identificadas e classificadas as partes interessadas de acordo com a sua importância e capacidade de influenciar a forma como são concretizados os objetivos estratégicos do IPT.

Partes Interessadas	Envolvimento/Relevância	Necessidades e Expectativas das PI	Monitorização e Avaliação
1 - Estudantes	· A principal razão de ser da instituição · São o resultado do que a instituição faz · Fonte de receita da instituição	· Fonte de formação · Recursos e instalações adequadas · Ligações estreitas com o mercado de trabalho · Conteúdos inovadores · Métodos e técnicas de aprendizagem inovadores · Taxas de empregabilidade elevadas · Consideração por grupos específicos de estudantes · Grau académico e diploma	· Inquéritos pedagógicos · Relatório de UOR · Relatório de avaliação do curso · Reclamações e sugestões · Provedor do estudante · Conselho Pedagógico · Associação de Estudantes
2 - Docentes	· Permitem o cumprimento da sua missão · Produzem a atividade da instituição (formação e investigação) · Detêm as competências nucleares para produzir e transmitir o conhecimento · São forma de financiamento da instituição através da investigação	· Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções · Remuneração · Boas condições de trabalho · Desenvolvimento profissional e pessoal · Formar recursos humanos · Transmitir conhecimento · Prestígio	· Inquéritos aos docentes · Avaliação docente · Reclamações e sugestões · Conselho Pedagógico · UDE · Conselho Técnico-Científico · Publicações científicas
3 - Pessoal técnico, administrativo e de gestão	· Exercem funções de natureza técnica e operacional na instituição · Conhecedores das atividades de suporte	· Formação adequada · Recursos e instalações adequados para o desempenho das funções · Remuneração · Boas condições de trabalho · Desenvolvimento profissional e pessoal · Prestígio	· Inquérito aos colaboradores · Reclamações e sugestões · Questionário de satisfação dos serviços

Partes Interessadas	Envolvimento/Relevância	Necessidades e Expectativas das PI	Monitorização e Avaliação
4 - Investigadores não docentes	· Prestigiam o nome da instituição · São forma de financiamento da instituição	· Recursos para a atividade · Prestígio	· Questionários de satisfação dos serviços · Publicações científicas
5 - Órgãos de Governo do IPT	· Determinação da estratégia · Condução da instituição	· Ensino de excelência · Preenchimento das vagas disponíveis para cada oferta formativa · Disponibilidade de recursos · Receitas que decorrem do plano de ação submetido a aprovação no Conselho Geral	· Relatórios de atividades e contas · Relatórios de auditorias · Relatórios de avaliação dos cursos/UOR · Relatórios de avaliação institucional (A3ES) · Resultados de rankings
6 - Antigos Estudantes	· Embaixadores da instituição · Fonte de captação de novos estudantes	· Prestígio e sentido de pertença · Receber informação sobre novas ofertas formativas · Propor iniciativas relevantes no âmbito da formação ao longo da vida e valorização profissional · Trocar opiniões e colaborar com a instituição.	· Inquéritos sobre empregabilidade - OIVA · Núcleo Alumni
7 - Provedor do Estudante	· Defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes do IPT, no âmbito académico, através de uma atuação independente, imparcial e confidencial.	· Disponibilidade de recursos para exercer a sua atividade · Visibilidade da sua missão nos órgãos de comunicação institucionais · Acesso à gestão de topo para efeito de comunicação, debate de melhorias · Envolvimento ativo nos processos de avaliação e melhoria da instituição	· Relatório anual do Provedor de Estudante · Reclamações, denúncias e sugestões

Partes Interessadas	Envolvimento/Relevância	Necessidades e Expectativas das PI	Monitorização e Avaliação
8 - Conselho da Qualidade e Ética	· Contribui para a definição de orientações e diretrizes visando a consolidação de uma política de salvaguarda de princípios de qualidade e ética, e da integridade e dignidade humana, no âmbito das atividades adstritas à realização das atribuições da Instituição.	· Pareceres e relatórios em conformidade com o disposto na lei.	· Relatórios de atividades.
9 - Comunidade Envolvente	· Comunidade que vive/trabalha na área de influência das escolas da instituição · Comunidade empreendedora na área de influência da instituição	· Desenvolvimento local regional · Mudança social consequência do desenvolvimento social e económico · Crescimento do número de alunos · Conhecimento partilhado · Disponibilidade de eventos	· Auscultação, intervenção e colaboração da comunidade
10 - Empresas e Instituições	· Recrutamento de estudantes e investigadores · Contratação de serviços · Protocolos de benefícios · Parcerias para cursos · Parcerias para Projetos de investigação	· Talento e potencial dos estudantes · Recrutamento de estudantes qualificados · Contratação de investigação aplicada · Contratação de serviços especializados	· Inquéritos aos empregadores · Auscultação
11 - Fornecedores	· Auxiliam o funcionamento da instituição · Pagamento nas condições acordadas · Aumento do volume de negócios	· Conformidade do produto fornecido	· Relatórios de avaliação · Gestão de reclamações
12 - Escolas Secundárias e Profissionais	· Promoção do IPT e da sua oferta formativa. · Origem de candidatos ao IPT	· Meio de prosseguimento dos estudos para os seus estudantes · Oferta formativa para os docentes e funcionários.	· Relatórios de avaliação e atividade · Projetos conjuntos

Partes Interessadas	Envolvimento/Relevância	Necessidades e Expectativas das PI	Monitorização e Avaliação
13 - Outras instituições de Ensino Superior Nacionais e Internacionais	· Criam sinergias e fomentam o empreendedorismo · Parceiros de investigação e oferta formativa · Concorrentes por estudantes, fundos e recursos · Mobilidade de estudantes e staff	· Partilha de conhecimento · Acordos e protocolos · Parcerias e investigação · Programas de Mobilidade	· Relatórios de avaliação e atividade
14 - A3ES	· Verifica e certifica que a instituição cumpre com os requisitos a que se propôs	· Serviços em conformidade com os referenciais normativos, legais e estatutários	· Certificações · Acreditação dos cursos · Acreditação do SIGQ
15 - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior/ DGES	· Regula e financia a atividade	· Bom funcionamento da instituição · Cumprimento da legislação · Ranking	· Resposta às solicitações
16 - Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos	· Órgão de representação junto da Tutela e de outras entidades para tratar de assuntos conexos com o ensino superior politécnico · Órgão de consulta do Ministério	· Alinhamento com as estratégias definidas para a ação dos politécnicos	· Ações conjuntas
17 - Entidades certificadoras	· Reconhecimento nacional e internacional · Verifica e certifica que a instituição cumpre com os requisitos a que se propôs no âmbito dos Sistemas de Gestão	· Serviços em conformidade com os referenciais normativos, legais e estatutários · Adequada utilização das marcas e respetiva divulgação	· Relatórios de auditoria · Questionários de satisfação

Quadro 10: Mapeamento das PI do IPT

Politécnico de Tomar
Polytechnic University

ANEXO

Plano Estratégico 2023-2027

Disponível em:
http://t.ly/5dSbD

www.ipt.pt

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL