

Relatório Preliminar e Ponto de Situação – Implementação do SGQ

É objetivo deste relatório fazer um breve resumo dos trabalhos já efetuados para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do ISLA-IPGT, em conformidade com as normas ISO 9000.

A reunião efetuada no dia 01-02-2019 marcou o início dos trabalhos. Conforme ata, foi decidido criar uma equipa de trabalho, integrada por elementos com responsabilidades nas várias áreas, designada de Comissão da Qualidade (CQ). O Eng. Vítor Costa foi contratado como Consultor na área da Qualidade, trata-se de um profissional de reconhecido mérito, conhecido e conhecedor do ISLA, pois já foi docente da instituição, e foi ainda designado o Mestre Manuel Pinho, docente, para Coordenador da Comissão, ver anexo 01. Foi constatada a necessidade de revisão do Manual da Qualidade, já aprovado, vai ser compilada toda a legislação aplicável ao ensino superior privado e vão ser adquiridas as normas que servirão de base ao sistema a criar, a NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos e a NP EN ISO 9000:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário. Ficou ainda acordado que a sessão de trabalho seguinte, marcada para o dia 15-02-2019, deveria ser uma sessão de Formação para introdução às normas de referência, assumindo a responsabilidade de formador o Eng. Vítor Costa. Nesta sessão estiveram presentes, além dos elementos da Comissão, outros docentes com responsabilidades de coordenação de cursos e que serão naturalmente chamados a colaborar na implementação do SGQ.

A reunião realizada em 15-03-2019 merece destaque, pois foram identificados os processos que constituirão o SGQ a implementar, subdivididos nos três grupos – Processos de Gestão Estratégica, Processos da Cadeia de Valor e Processos de Suporte, tendo sido designados os responsáveis pelos trabalhos de identificação das atividades integrantes dos processos, das entradas (*inputs*) e das saídas (*outputs*), ver anexo 02.

Durante o mês de abril realizaram-se 2 sessões de trabalho da CQ, conforme atas. Merecem destaque a folha de cálculo base, elaborada pelo Prof. António Godinho, que vai servir para o levantamento de todos os processos, respetivas atividades, com o detalhe necessário em colunas. Os responsáveis pelos trabalhos dos processos fizeram apresentação do levantamento efetuado, que foi objeto de análise crítica construtiva da comissão e introduzidas alterações consideradas pertinentes. Este Mapa de Processos vai ser um documento fundamental para a estrutura do SGQ em implementação. Assim, ficou definido que os trabalhos de melhoria vão continuar, a par com outros trabalhos que se vão iniciar, tendo ficado o Mestre Manuel Pinho responsável pelo acompanhamento e apoio aos responsáveis designados.

Em maio iniciámos trabalhos de carácter mais estratégico, reunião com elementos da CQ, mas mais restrita. Ponto 4 da NP EN ISO 9001:2015, Contexto da Organização. Deste trabalho resultou um mapa (anexo 03) subdividido em contexto externo e contexto interno, identificando as partes interessadas e as expectativas. Foram disponibilizadas as análises SWOT, já elaboradas em trabalhos de análise estratégica anteriores, quer da instituição, ver anexo 04, quer dos vários cursos ministrados (licenciaturas e mestrado). Tendo por base a análise SWOT institucional demos início à construção da Matriz de Riscos. Por cada uma das áreas de análise – Ambiente Externo: Oportunidades e Ameaças; Ambiente Interno: Forças e Fraquezas, foram adicionadas colunas que vão permitir identificar os Riscos, o Nível de Risco, a Consequência/Impacto e o Plano de Ação, ver anexo 05.

O Mapa de Processos e a Matriz de Riscos são considerados documentos base para o levantamento estrutural do SGQ. Por isso, têm sido objeto de análise cuidada e de ajustamentos/alterações com novas versões que permitam, com segurança, colocar no terreno um sistema robusto, completo e simples, que acrescente valor sem introduzir burocracia consumidora de recursos. Neste sentido, foram acrescentadas colunas de análise, quer no Mapa de Processos – Risco operacional e Suporte, quer na Matriz de Riscos –

Comissão da Qualidade do ISLA-IPGT

Plano de ação detalhado, Prazo, Responsável e Processo onde terá lugar a ação. Do cruzamento da informação destes mapas é esperado um resultado que permita uma análise abrangente, sem duplicações e sem áreas esquecidas.

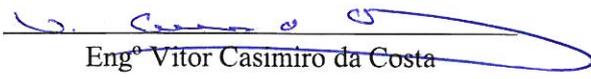
É importante ter presente que o ciclo anual do ISLA-IPGT, instituição de ensino, decorre de 01 de setembro a 31 de agosto (e não de 01 de janeiro a 31 de dezembro). Assim, a CQ tem como objetivo colocar no terreno o SGQ a partir de 01 de setembro de 2019, havendo já um mapa de partida com a identificação dos responsáveis dos processos (*owners*).

Com o SGQ operacional será possível a identificação da informação documentada a criar e a manter e a identificação e recolha da informação documentada a reter que constituirá a prova da existência dum sistema (SGQ) eficaz e eficiente.

ISLA, 15 de julho de 2019



Mestre Manuel Costa Pinho
Coordenador da CQ



Eng.º Vitor Casimiro da Costa
Consultor da CQ

Comissão da Qualidade do ISLA-IPGT

Anexo 01 – Composição da Comissão da Qualidade – CQ

Vínculo	Cargo / Representação	Membro
Docente	Coordenador da CQ	Manuel Costa Pinho
	Presidente do ISLA-IPGT	António Godinho
	Diretora da EST	Ana Paula Pinto
	Diretor da ESG	Manuel Pinto Teixeira
	Diretor da UOI	Carlos Miguel Oliveira
	Coordenador Geral dos cursos TeSP	José Joaquim Moreira
Estudante	Representante da ESG	Márcio Santos
	Representante da EST	Diogo Carvalho
Colaborador	Delegado da Administração	José Correia Lemos
	Chefe da Secretaria	Rosária Mendes Silva
	Responsável pelo Dep. Informático	Adriano Alvarenga
	Assistente da Direção	Rosalina Pires
	Administrativa	Daniela Braga
Consultor	Consultor na área da Qualidade	Vitor Costa

Sistema de Gestão da Qualidade

Grandes Grupos	Responsáveis pela definição
Processos de Gestão Estratégica	
PG 1- Gestão Estratégica	António Godinho
PG 2- Melhoria	Manuel Pinho
PG 3- Relações Institucionais	António Godinho
Processos da Cadeia de Valor	
PV 1- Criação de Cursos	Ana Paula Pinto e José Moreira
PV 2- Acompanhamento e avaliação	Carlos Miguel Oliveira
PV 3- Promoção e Divulgação	José Lemos
PV 4- Planeamento Geral	Rosária Silva
PV 5- Execução de Cursos	Rosalina Pires
PV 6- Projetos e Serviços ao Exterior	Carlos Miguel Oliveira
PV 7- Serviços Académicos	Rosária Silva; Magda Carmo; Rosalina Pires
PV 8- Acompanhamento ao Estudante e Diplomado	Daniela Braga; Diogo Carvalho; Márcio Santos
Processos de Suporte	
PS 1- Sistemas de Informação	Adriano Alvarenga
PS 2- Infraestruturas	Adriano Alvarenga
PS 3- Centro de Documentação	Manuel Pinho
PS 4- Recursos Humanos	José Lemos
PS 5- Compras	José Lemos
PS 6- Gestão Financeira	Carlos Miguel Oliveira

Anexo 03 – Contexto da Organização, Interno, Externo, Partes Interessadas e Expectativas

Contexto externo		Partes interessadas	Expectativas
Clientes - Estudantes	Nacionais >23	Trabalhadores estudantes	Qualidade do ensino e instalações
	Nacionais <23	Estudantes do ensino regular	
	Estrangeiros - Erasmus	Estudantes de Erasmus	Qualidade do ensino e instalações e elevado número de equivalências
	Estrangeiros - PALOP	Estudantes dos PALOP	Qualidade do ensino e instalações
	Estrangeiros - Resto do mundo	Estudantes extracomunitários	
Clientes - Formandos	Ativos	Adultos com atividade laboral	Valorização profissional
	Não ativos	Adultos desempregados	
Legislação e regulamentação	Legislação nacional	Clientes	Formação homologada e/ou publicamente reconhecido
	Regulamentos comunitários	Sócios	Manutenção das acreditações
	Regulamentos de ordens profissionais e outros		
Estado	Impostos e taxas	Autoridade Tributária	Pagamento atempado das obrigações legais
		Segurança Social	
		Caixa geral de aposentações	
Concorrência	Politécnicos	IspGaya, IPAM, IPMAIA, ISAG, IPP	Oferta formativa, notoriedade e propinas
	Universidades	Lusiada, ISMAI, Portucalense, Lusófona e UP	
	Estatal	UP e IPP	
	Privada	IspGaya, IPAM, IPMAIA, ISAG, Lusófona, Portucalense, Lusiada, ISMAI	
Parcerias estratégicas	Protocolos	Ensino	Cooperação, estágios, emprego
		Empresas	
Fornecedores	Equipamentos	Fornecedores gerais	Fidelização e pagamentos atempados
	Materiais		
	Serviços		
Entidades reguladoras	Ensino	A3E e DGES	Cumprimento das obrigações
	Formação profissional	Entidades ligadas à formação e qualificação	Cumprimento das obrigações
	Segurança e saúde do trabalho	ACT, ANPC	Cumprimento das obrigações legais

Contexto interno		Partes interessadas	Expectativas
Sociedade unipessoal	Sócios	Sócios	Sustentabilidade e retorno do investimento
Recursos humanos	Não docentes	Não docentes	Condições de trabalho e remuneração
	Docentes a tempo integral	Docentes	
	Docentes a tempo parcial		
	Docentes em exclusividade		
Instalações	Instalações alugadas	Ensignaia e utentes	Adequação das instalações
Equipamentos	Infraestruturas informáticas e TIC	Ensignaia e utilizadores	Adequação dos equipamentos
	Viatura		
	Equipamentos pedagógicos		

ENSIGAIA - ANÁLISE SWOT – Geral

<p>Forças (<i>Strengths</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proximidade na relação entre docente e estudante suportada por Sistema de Tutoria; - Reconhecimento da marca ISLA; - Localização e acessos; - Pioneirismo e prestígio em algumas áreas de formação (RH, SST); - Oferta formativa em período diurno e pós-laboral; - Excelentes laços de cooperação com entidades externas; - Estrutura de Gestão Académica e Administrativa simples, participativa e eficiente. 	<p>Fraquezas (<i>Weakness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alguns aspetos relacionados com as instalações, como pintura, caixilharia e estacionamento; - Pouca produção científica e desenvolvimento de projetos; - Investimento reduzido na área da investigação; - Comunicação externa (ex.: conteúdos, divulgação). - Reduzida mobilidade internacional de estudantes, docentes e pessoal não docente.
<p>Oportunidades (<i>Opportunities</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esforço de qualificação da população portuguesa; - Formação especializada (pós-graduações, cursos de curta duração, curso de especialização); - Prestação de Serviços (consultoria, projetos); - Maior adesão dos estudantes a ferramentas de ensino à distância; - Captação de estudantes internacionais; - Sinergias potenciadas pela integração no maior Grupo de Ensino Superior português; - Promoção através das Redes Sociais. 	<p>Ameaças (<i>Threats</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumprimento dos requisitos da A3ES; - Redução progressiva do número de candidatos ao Ensino Superior nos próximos anos, que não deverá ser compensada pelo aumento do nível de ensino da população; - Poder de compra das famílias portuguesas; - Instituições da Região do Grande Porto com oferta equivalente; - Dificuldades no acesso à investigação e fontes de financiamento; - Insegurança na zona; - Alterações da legislação (Dec.-Lei 65/2018).

Anexo 05 – Matriz de Riscos (Quadro com exemplos de 1 oportunidade e 1 ameaça)

ENSIGAIA
Oportunidades / Ameaças

Oportunidade	Riscos	Nível do risco	Consequência / Impacto	Plano de ação
Esforço de qualificação da população portuguesa	Oferta formativa desadequada	3	Ausência de inscrições	Análise das expectativas e necessidades da população alvo e adequação da oferta formativa
	Não integração na rede dos centros Qualifica	2		Estabelecimento de protocolos de cooperação
	Não integração no ensino técnico e tecnológico	2		
Ameaça	Riscos	Nível do risco	Consequência / Impacto	Plano de ação
Incumprimento dos requisitos da A3ES	Encerramento de cursos	3	Diminuição das receitas associadas aos respetivos cursos	Rigorosa análise e preparação dos cursos
	Limitação à oferta formativa	3	Limitação ao desenvolvimento da instituição	Rigorosa análise e preparação dos cursos Exaustivo estudo de mercado
	Degradação da imagem da instituição	3	Abandono e falta de estudantes e diminuição de receitas	Revisão da estratégia de gestão da instituição