

Relatório com Ponto de Situação – Implementação do SGQ

É objetivo deste relatório fazer um ponto de situação do processo de implementação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ) do ISLA-IPGT, apresentando um resumo dos trabalhos realizados desde o final de setembro de 2019, data do último relatório.

O mês de outubro ficou assinalado pela visita da Comissão de Avaliação Externa (CAE) nomeada pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) no processo de Avaliação Institucional do ISLA-IPGT onde a implementação do SIGQ mereceu destaque como ponto positivo da Instituição.

No último trimestre de 2019, foram realizadas várias reuniões e foi realizado trabalho de melhoria do mapa de processos, designadamente, clarificação de responsabilidades, identificação de riscos operacionais e suporte existente para o respetivo controlo.

De realçar que, na sequência da visita da CAE para a avaliação institucional, começou a encarar-se como uma oportunidade a hipótese de submissão do SIGQ a certificação por parte da A3ES. No final de novembro foi concretizada a nossa manifestação de interesse tendo sido submetido o respetivo processo na plataforma eletrónica da Agência.

No início do ano 2020 o plano de implementação do SIGQ passava pelo trabalho a realizar no terreno, na procura de consolidação do trabalho até aqui realizado. Assim, ainda no mês de janeiro foram objeto de análise os processos PS01-Sistemas de Informação e PS02-Infraestruturas.

Em fevereiro foi disponibilizada pela A3ES informação para o preenchimento do relatório de auto-avaliação relativo ao processo de auditoria do SIGQ do ISLA-IPGT, processo ASIGQ/20/00022. Ficou, assim, definitivamente confirmada a aceitação por parte da A3ES do n/ processo. Em reunião da CAQ foi efetuada a análise do guião e efetuada uma distribuição das tarefas a realizar para que o relatório de auto-avaliação seja submetido à A3ES em tempo e com toda a informação devidamente validada.

Também durante o mês de fevereiro começou a ganhar corpo a ideia de podermos vir a utilizar um software de gestão da qualidade que permitisse uma centralização dos trabalhos numa única plataforma. Até à data temos utilizado ferramentas diversas, designadamente folhas de cálculo para o tratamento dos processos. Já existe algum conhecimento no ISLA sobre uma plataforma desenvolvida pela WeMake pelo que foi decidido iniciar contactos com a empresa para conhecermos a versão atual do software e as condições para a sua utilização.

Foi marcado para o início de março uma reunião com a empresa WeMake para apresentação formal do software. Nesta apresentação foi ressaltada a flexibilidade da plataforma tendo sido respondidas de forma positiva as várias questões colocadas. Depois da análise efetuada e do parecer favorável obtido, uma nova etapa se iniciou na implementação do SIGQ, a utilização da plataforma WeMake e a necessidade de introdução da documentação existente no sistema – documentos, regulamentos, processos, etc. Este processo teve início já no mês de abril com uma ação de formação levada a cabo pela empresa WeMake e à qual assistiram todos os elementos da CAQ.

O mês de março ficou ainda marcado pela crise ligada à pandemia COVID 19. As reuniões passaram a decorrer online via Zoom, tendo a primeira a sua realização em 27 de março. Nesta reunião foram lançadas duas *check-list*, uma relativa aos referenciais A3ES, elaborada a partir do manual de auditoria, e outra tendo por base a Lei 37-2007, art. 4.º. Estes mapas serão instrumentos de trabalho que vão permitir fazer uma validação detalhada do estado de cumprimento do SIGQ face aos referenciais da A3ES e também da conformidade legal.

Em resumo, no final do primeiro trimestre de 2020, merecem destaque as seguintes ações: está em curso o preenchimento de relatório de auto-avaliação a submeter à A3ES; demos início ao preenchimento do

Comissão de Avaliação e Qualidade do ISLA-IPGT

mapa *check-list* dos referenciais A3ES; foi colocada na drive a última versão (v11) do mapa dos processos, onde ressalta a designação da Dra. Rosalina Pires como responsável do processo PV08 – Acompanhamento ao estudante e diplomado; foi recebida proposta da WeMake relativa ao software de gestão da qualidade e que se encontra em análise. Também o prazo para preenchimento do relatório de auto-avaliação relativo ao processo de auditoria A3ES foi prorrogado de 30 de abril para 30 de junho na sequência da pandemia COVID 19. A pandemia e a situação de confinamento vivida acabou por alterar a forma como os trabalhos de implementação tiveram lugar, pois as reuniões passaram a ser realizadas a distância, utilização da plataforma Zoom, e os trabalhos no terreno tiveram de ser adiados por algum tempo.

O segundo trimestre de 2020 foi um trimestre de múltiplas ações em que todo o grupo se desdobrou e complementou de modo a ser possível dar um avanço substancial no objetivo de implementação do SIGQ em conformidade, quer com a norma ISO 9001, quer com os referenciais A3ES.

Assim, merecem destaque durante o mês de abril as seguintes situações:

No trabalho com a *check-list* A3ES, referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante, foi evidenciada a necessidade de sensibilizar e disponibilizar formação para que os docentes possam elaborar as fichas das unidades curriculares (FUC) e, no final do período de lecionação, os relatórios das unidades curriculares (RUC), documentos previstos no NetPA. O Professor Carlos Miguel Oliveira assumiu a responsabilidade de levar a cabo as ações de sensibilização e formação junto dos docentes, para que a documentação em causa possa ser devidamente elaborada. Pretende-se que para o ano letivo de 2019-2020 já seja elaborada a respetiva documentação, na medida que se trata da documentação base para dar resposta a este importante referencial.

Na reunião do dia 6 de abril e na sequência da análise do referencial 10 da A3ES – Recursos materiais e serviços, foi decidido que o responsável do processo PS03 – Centro de documentação será o Eng. Fernando Jesus continuando naturalmente o Professor Villares como diretor da biblioteca.

Na reunião de 9 de abril foi dado conhecimento de que foi fechada com sucesso a negociação do software de gestão da qualidade com a WeMake. Vai ser planeada a necessária formação para se iniciar, de imediato, a introdução de dados na plataforma. No dia 24 de abril decorreu uma ação com a WeMake, na qual foi efetuada a parametrização da plataforma e ficamos em condições de poder iniciar o trabalho de carregamento de dados.

O início do mês de maio houve nova sessão de trabalho com a WeMake, cujo foco incidiu sobre o tratamento dos processos. A informação relativa aos processos, até aqui trabalhada em folha de cálculo, pode agora ser tratada na plataforma. Durante o mês de maio foram feitas várias sessões de trabalho cujo foco incidiu sobre a *check-list* A3ES, foi utilizada a plataforma WeMake, designadamente o módulo de Reuniões, tendo sido também carregada toda a informação existente relativa aos processos, realce para o excelente trabalho realizado pela Daniela Braga.

O mês de junho foi bastante preenchido, pois marcava o limite do prazo para submissão do processo perante a A3ES. Assim, a prioridade do trabalho centrou-se em compor e ultimar todo um texto que transmita uma imagem fiel e completa do SIGQ. Nessa medida, todo o grupo se mobilizou como verdadeira equipa, tendo sido possível rever o Manual da Qualidade, versão 03 aprovado em 19 de junho, formalizar a constituição da Comissão de Ética e aprovar o Código de Ética, além de rever e validar todo processo, que, estamos convictos, está de acordo com o principal objetivo – formular uma auto-avaliação completa e coerente do SIGQ.

Terminado o primeiro semestre de 2020, em que os trabalhos realizados permitem uma análise muito completa sobre o desenvolvimento do sistema, importa planejar os trabalhos a desenvolver no próximo trimestre, que será marcado pela revisão do sistema, processo de grande importância ainda acrescida pelo facto de ser o final do primeiro ciclo da implementação do sistema.

Comissão de Avaliação e Qualidade do ISLA-IPGT

Com o objetivo de consolidar o SIGQ em implementação, vamos regressar ao terreno de forma a validar o grau de conhecimento e à vontade de todos os intervenientes, retomando a avaliação do grau de implementação nomeadamente através da realização de auditorias internas. Estes trabalhos, conforme foi referido, tinham sido iniciados no primeiro trimestre, mas tiveram de ser interrompidos em virtude do período de confinamento vivido com a crise do COVID 19.

ISLA, 30 de junho de 2020



Mestre Manuel Costa Pinho
Coordenador da CAQ



Engº Vitor Casimiro da Costa
Consultor da CAQ

