

Título Evento: FASES DE ELABORAÇÃO DO PLANO E MANUAL DA QUALIDADE NUMA IES, Vitor Palmela Ramos ISEG e Henrique Pires IPAM

Tipo de Evento e promotores (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.): Apresentação no âmbito da CS11

Data: 20 de Fevereiro 2013

Local: IPQ, Caparica

Participante(s) da AEP/NEP: Marta Pile

Notas de interesse:

Foram apresentadas as metodologias de construção de um plano de qualidade por 2 IES: ISEG e IPAM, com referência às motivações e objetivos do mesmo, passando seguidamente às metodologias de elaboração.

IPAM: não seguiram o modelo ISSO mas sim as referências da ENQA, A3ES, etc, tendo sido definidas numa primeira fase:

- Objetivos e princípios orientadores
- modelo
 - dimensões e critérios
 - instrumentos de recolha e processamento da informação
 - funções e papéis dos intervenientes

Numa segunda fase foi dada atenção ao planeamento e organização: que tarefas, cronograma, coordenadores e níveis de implementação.

As áreas de avaliação selecionadas são:

1. ensino e apoio aos estudantes
2. recursos humanos
3. recursos materiais e serviços
4. sistemas de informação
5. informação pública
6. I&DI
7. Relações com a comunidade
8. Internacionalização
9. Órgãos de governo

No planeamento estratégico do ISEG são considerados:

- A estratégia da presidência
- Abordagem ISSO 9001 (por processos com o envolvimento de todos, "os processos são da escola e não da pessoa")
- Existência de auditores internos
- Melhoria contínua com foco no aluno
- 16 processos (diferentes do IST: Gestão de Documentos, Gestão de RH, Biblioteca, Fornecedores, Planeamento Académico, Satisfação dos Alunos, Auditorias, Gestão de reclamações)

Informações complementares: comunicações na [pasta do servidor da AEP](#)