

Plano da Qualidade 2019

Data de elaboração: abril de 2019

Data de aprovação: 01 de julho de 2019

1. Introdução

O Plano da Qualidade é um dos instrumentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, tal como define o artigo 7.º do Regulamento n.º413/2017.

De acordo com ponto 4 do referido artigo, o *“Plano da Qualidade da UTAD pretende constituir-se como um documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade da UTAD, para fomentar o efetivo compromisso com as metas assumidas e as ações definidas no Plano Estratégico. Define as ações necessárias para avaliar e gerir a qualidade, de acordo com os diferentes referenciais a adotar e priorizando as áreas de implementação e os respetivos calendários de atuação.”*

2. Objetivos

Tendo como base as áreas de análise do Plano de Ação de Melhoria estabelecido pelo SIGQ-UTAD, e em conformidade com os referenciais da A3ES e os objetivos estratégicos constantes no atual Plano Estratégico da UTAD, o Plano da Qualidade da UTAD tem como objetivos detalhar as ações concretas que estão em curso ou que serão implementadas, monitorizar o seu estado de execução e definir datas previstas de conclusão, assim como os responsáveis pela coordenação e execução destas ações.

3. Revisão e aprovação

Este plano será revisto e aprovado em janeiro de 2020 pela Comissão de Acompanhamento do SIGQ-UTAD.

4. Plano da Qualidade

Área de análise	Referenciais A3ES	Objetivos Estratégicos	Ação	Estado ⁽¹⁾	Data prevista de conclusão	Responsabilidades
Definição e documentação da política institucional para a garantia da Qualidade	1	OE4	1. Calendarizar reuniões com todas as Unidades Orgânicas e todos os Serviços da UTAD para divulgação e sensibilização da Política da Qualidade.	Concluído		PRQ
			2. Realizar reuniões com os órgãos de gestão das UO para prestar informações sobre o SIGQ-UTAD nas diferentes áreas de missão.	Em execução	dez/2019	PRQ
			3. Divulgar, através das plataformas digitais e de painéis informativos, a política, missão e objetivos do SIGQ-UTAD.	Em execução	dez/2019	PRQ/PRCA
			4. Desenvolver documentação de suporte para o processo de avaliação da qualidade e formalizar mecanismos de monitorização e recolha de informação, avaliação e atuação, com melhor definição dos atores e das responsabilidades dos órgãos de gestão com impacto no SIGQ.	Em execução	dez/2019	PRQ/CAQ
			5. Estabelecer procedimentos de comunicação para melhorar os Processos de Comunicação Institucional.	Em execução	set/2019	PRCA
Ensino-aprendizagem	2 a 5	OE1, OE3, OE4, OE10, OE15	6. Identificar, descrever e validar os procedimentos associados ao ensino e da aprendizagem entre as Unidades Orgânicas através dos <i>Pivot</i> para a Qualidade.	Em execução	nov/19	VRE/PRQ/ GESQUA
			7. Renovar os inquéritos pedagógicos, tornando-os numa ferramenta mais eficaz na análise do processo ensino-aprendizagem, com maior participação dos estudantes e aceitação pelos docentes.	Em execução	jul/2019	PRQ/GESQUA/CAQ
			8. Reestruturar os procedimentos da monitorização do funcionamento das UC (Sumários, assiduidade dos estudantes, Fichas das Unidades Curriculares, preenchimento de pautas, Ficha Curricular do Docente).	Em execução	jul/2019	PRQ/ GESQUA
			9. Melhorar os procedimentos de audição dos estudantes no processo de ensino-aprendizagem, através das Comissões de Curso e Conselhos Pedagógicos, e da sistematização das reuniões com os Núcleos de Estudantes e Associação Académica.	Em execução	jul/2019	VRE/PRQ/GESQUA/CAQ
			10. Criar o “Conselho Consultivo de Formação Pedagógica dos Docentes” e elaborar um plano de formação dos docentes e sua monitorização.	Em execução	set/19	PRQ
			11. Valorizar o desempenho pedagógico do docente na sua avaliação, através da apresentação de propostas para reestruturação do sistema de avaliação dos docentes.	Em execução	Ciclo avaliativo 19/21	PRQ/CAQ
			12. Reforçar a reflexão sobre as recomendações e os relatórios de atividade do Provedor do Estudante.	Em execução	jul/19	VRE/Provedor do Estudante

⁽¹⁾A iniciar / em execução / concluído

Área de análise	Referenciais A3ES	Objetivos Estratégicos	Ação	Estado ⁽¹⁾	Data prevista de conclusão	Responsabilidades
Investigação e Desenvolvimento	6	OE2, OE7, OE8, OE9, OE12	13. Definir indicadores complementares aos do Plano Estratégico para a Investigação e Desenvolvimento, em particular os que dizem respeito à valorização económica da I&D e transferência de conhecimento.	Em execução	set/2019	VRII/PRITT
			14. Elaborar, validar e implementar um plano de atividades que vise publicitar todos os dados relevantes no âmbito da atividade de I&D.	Em execução	jul/2019	VRII
			15. Identificar, descrever e validar os procedimentos que envolvam a VRII, GAP e UO e que clarifiquem as responsabilidades na área da I&D.	Em execução	set/2019	VRII
			16. Reforçar a participação das partes interessadas externas (empresas, autarquias e outras), formalizando os procedimentos de incorporação das sugestões e das avaliações recebidas.	Em execução	set/2019	PRPE
Colaboração Institucional e com a Comunidade	7	OE2, OE7, OE12, OE14, OE15	17. Identificar, descrever e uniformizar procedimentos que envolvam as Vice-Reitorias, os Gabinetes e as Unidades Orgânicas e que clarifiquem as responsabilidades na área da CI&C.	Em execução	dez/2019	VRPI/PRPE/ PRITT
			18. Incrementar indicadores complementares relevantes para a avaliação do impacto da colaboração com a comunidade na UTAD e na comunidade.	Em execução	dez/2019	VRPI/VRE
			19. Atualizar o catálogo de serviços e competências, monitorizando os montantes financeiros gerados, a qualidade do serviço e a satisfação dos utilizadores.	Em execução	dez/2019	PRPE
			20. Desenvolver uma plataforma de registo das atividades artísticas e culturais, de modo a tornar mais eficaz a sua monitorização.	Em execução	nov/2019	VRPI
			21. Desenvolver uma plataforma de registo e controlo dos protocolos existentes na UTAD.	Em execução	nov/2019	PRPE/PRITT
Políticas de Gestão do Pessoal	9	OE15	22. Identificar, descrever e validar o procedimento relativo à contratação de docentes convidados e posterior validação e divulgação junto dos Presidentes das Escolas e Presidentes dos Conselhos Científicos.	Concluído		VRE
			23. Atualizar o levantamento das necessidades de docentes de carreira, nas diversas categorias, com identificação da área disciplinar/científica.	Em execução	jul/2019	VRE
			24. Analisar o Regulamento de Avaliação dos Docentes da UTAD, refletindo sobre a sua aplicação no período de 2016 a 2018, a sua contribuição para a melhoria dos indicadores do Plano Estratégico, e para a implementação do SIGQ-UTAD, nomeadamente na área pedagógica e na investigação.	Em execução	out/2019	VRPI/ Comissão de Avaliação do RAD
			25. Criar o Regulamento de Avaliação dos Investigadores.	A iniciar	dez/2019	VRII
			26. Elaborar o manual de competências e funções (trabalhadores dos serviços).	Concluído		Adm
			27. Elaborar um documento identificando áreas estratégicas da Universidade para que seja possível à UTAD executar uma prática de recrutamento adequada (trabalhadores não docentes e não investigadores).	Em execução	dez/2019	Adm
			28. Acompanhar a evolução do sistema de avaliação de desempenho (SIADAP), implementando medidas que conduzam à sua própria melhoria e apreciação regular.	Em execução	dez/2019	Adm
			29. Criar o guião com um conjunto de questões relacionadas com os recursos humanos, nomeadamente sobre a gestão estratégica de RH (FAQ's).	Em execução	dez/2019	Adm
			30. Alterar o modo de aplicação do sistema de avaliação dos funcionários (SIADAP), de modo a torná-lo mais eficaz para a melhoria dos indicadores no plano estratégico.	Em execução	dez/2019	Adm
			31. Elaborar o questionário para aferição do grau de satisfação dos serviços prestados.	Concluído		Adm/GESQUA

⁽¹⁾A iniciar / em execução / concluído

Área de análise	Referenciais A3ES	Objetivos Estratégicos	Ação	Estado ⁽¹⁾	Data prevista de conclusão	Responsabilidades
Serviços de apoio	10	OE4, OE5, OE16	32. Certificar pela norma NP ISO 9001:2015 os Serviços Académicos, Financeiros e Patrimoniais, Recursos Humanos, Documentação e Bibliotecas e Informática e Comunicação.	Em execução	dez/2019	Equipa SGQ/ Adm
			33. Elaborar e aplicar um questionário para aferição do grau de satisfação dos estudantes com necessidades especiais.	A iniciar	dez/2019	Equipa SGQ/ Adm
			34. Criar uma caixa de sugestões no SIDE de forma a avaliar o desempenho do SIDE junto dos docente e estudantes.	Em execução	set/2019	Adm/ GESQUA
			35. Monitorizar a implementação das medidas preconizadas nos certificados de Eficiência Energética, como garantia da melhoria contínua da utilização racional de energia, da água e da qualidade do ar interior nos espaços ocupados pela academia, e da eficácia das medidas corretivas.	Em execução	dez/2019	PRPS
			36. Definir e implementar formas de envolver a comunidade académica na cultura de sustentabilidade em torno das normas NP ISO 14001 e NP ISO 50001.	Em execução	dez/2019	PRPS/VRPI
			37. Elaborar o questionário para aferir o grau de satisfação dos estudantes relativamente aos espaços e recursos oferecidos pela UTAD.	A iniciar	dez/2019	PRPS/VRE
			38. Criar um plano de acessibilidades (infraestruturas) da UTAD.	A iniciar	dez/2019	PRPS
Internacionalização	8	OE9	39. Criar um sistema informático de apoio à gestão das mobilidades.	Em execução	dez/2019	VRPI/GRIM
			40. Criar indicadores complementares para a monitorização da estratégia da internacionalização.	Em execução	nov/2019	VRPI
			41. Criar um Conselho para a Internacionalização, e respetivo regulamento, que apoie no acompanhamento da estratégia e das ações no âmbito da política internacional.	A iniciar	dez/2019	VRPI
			42. Identificar, descrever e validar procedimentos de avaliação das atividades de Internacionalização.	A iniciar	dez/2019	VRPI/VRPII
			43. Identificar, descrever e validar procedimentos para os estudantes internacionais e de mobilidade.	Em execução	dez/2019	VRPI/GRIM
Articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação e gestão da instituição	1	OE4	44. Identificar, descrever e validar procedimentos e indicadores com o intuito de melhorar a articulação entre os vários níveis de decisão da instituição, nomeadamente a Reitoria e as Unidades Orgânicas.	Em execução	out/2019	VRPI/PRQ
			45. Calendarizar anualmente reuniões com a Comissão de Acompanhamento da Qualidade, a Comissão da Qualidade do Ensino e a Comissão da Qualidade dos Serviços, reforçando as suas funções.	Concluído		PRQ/CAQ
			46. Reforçar a função do Colégio Doutoral no processo de ensino-aprendizagem dos cursos de 3º ciclo e na sua articulação com a investigação, através da criação de documento que preveja esta articulação.	Em execução	dez/2019	VRPII
			47. Dotar o portal de indicadores com mais e melhores indicadores, com definição de procedimentos e com relatórios, de modo a que os diferentes responsáveis disponham da informação que precisam para a tomada de decisão em tempo útil.	Em execução	out/2019	VRPI
			48. Desenvolver plataforma de gestão documental no sentido de desmaterializar os processos e obter ganhos de eficiência na execução dos procedimentos, contribuindo para a desburocratização e para maior articulação dos atores do sistema.	Em execução	Dez/2019	Adm

⁽¹⁾A iniciar / em execução / concluído

Área de análise	Referenciais A3ES	Objetivos Estratégicos	Ação	Estado ⁽¹⁾	Data prevista de conclusão	Responsabilidades
Participação das partes interessadas	1	OE2, OE13, OE15	49. Clarificar os procedimentos associados ao SIGQ-UTAD, através de elaboração de uma matriz onde se identifiquem as partes interessadas e qual a sua interação com o SIGQ-UTAD.	Em execução	set/2019	VRE
			50. Aumentar a ligação aos antigos estudantes e às entidades empregadoras como forma de auscultação do mercado de trabalho e de melhoria da qualidade da oferta educativa, através da criação de inquéritos para avaliar estágios curriculares e definição de indicadores complementares.	Em execução	out/2019	GESQUA/PRQ
			51. Desenvolver outras atividades com parceiros no âmbito do consórcio UNorte.pt, de modo a reforçar a garantia de qualidade, a internacionalização, a articulação e o aproveitamento de sinergias, e o desenvolvimento conjunto de áreas estratégicas de investigação.	Em execução	dez/2019	VRPI/VRII
Sistema de Informação	11	OE2, OE12, OE16	52. Identificar e caracterizar indicadores complementares no âmbito do SIGQ-UTAD, associado à plataforma de gestão estratégica (BSC).	Em execução	dez/2019	VRPI
			53. Desenvolver uma plataforma de gestão de projetos de investigação, permitindo um maior nível de automatização de processos e tarefas relacionadas com as atividades de candidatura, acompanhamento e execução de projetos.	Em execução	dez/2019	PRPE/SIC
			54. Implementar um novo ERP financeiro, integrando a plataforma de gestão de projetos e o GESDOC.	Em execução	dez/2019	Adm/ SIC
			55. Criar um módulo informático para a realização de inquéritos às partes interessadas no SIGQ-UTAD.	Em execução	nov/2019	SIC/VRE
			56. Melhorar o reforço do SIDE, do SIGACAD e da plataforma da DSD, de modo a permitir uma gestão mais eficaz do serviço docente, dos cursos e das turmas, e da realização de horários.	Em execução	dez/2019	SIC/VRE
			57. Desenvolver a plataforma “Dossier das Unidades Curriculares e de Gestão dos Cursos”, ligada ao SIGACAD e ao SIDE, permitindo a consulta e gestão mais eficiente de FUC e Planos de Estudo, de modo a facilitar os processos de alteração ou criação de cursos e a partilha de UC entre cursos.	Em execução	dez/2019	SIC/VRE
Publicação de informação relevante para a SDC	12	OE1	58. Melhorar a eficiência do portal institucional da UTAD, ao nível da gestão do <i>back-office</i> e da sua capacidade comunicacional.	Em execução	dez/19	PRCA
			59. Elaborar o Plano de Comunicação e Marketing Institucional para o ano letivo 2019/2020, de modo a criar novas formas de promoção da UTAD.	Concluído		PRCA
Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de Garantia da Qualidade	1	OE4	60. Definir as competências/funções dos <i>pivot</i> da qualidade.	Concluído		PRQ/ GESQUA

⁽¹⁾A iniciar / em execução / concluído

Siglas e abreviaturas

Adm	Administradora
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
CI&C	Colaboração Internacional e com a Comunidade
DSD	Distribuição do Serviço Docente
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
FAQ's	Perguntas mais frequentes
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GAP	Gabinete de Apoio a Projetos
GCI	Gabinete de Comunicação e Imagem
GESDOC	Sistema de Gestão Documental
GESQUA	Gabinete de Gestão da Qualidade
GForm	Gabinete de Formação
GRIM	Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade
I&D	Inovação e Desenvolvimento
MQ	Manual da Qualidade
PRCA	Pró-Reitoria para a Área da Comunicação e Atratividade
PRITT	Pró-Reitoria para a Área da Inovação e Transferência de Tecnologia
PRPE	Pró-Reitoria para a Área dos Projetos Estruturantes
PRPS	Pró-Reitoria para a Área do Património e Sustentabilidade
PRQ	Pró-Reitoria para a Área da Qualidade
RH	Recursos Humanos
PI	Partes Interessadas
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIC	Serviços de Informática e Comunicações
SIDE	Sistema de Informação de Apoio ao Ensino
SIGACAD	Sistema de Gestão de Alunos
SIGQ	Sistema Interno de Garantia da Qualidade
UC	Unidade Curricular
UO	Unidade Orgânica
UTAD	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
VRE	Vice-Reitoria para a Área do Ensino
VRII	Vice-Reitoria para a Área da Investigação e Inovação
VRPI	Vice-Reitoria para a Área do Planeamento e Internacionalização