


P. PORTO

**ESCOLA  
SUPERIOR  
DE TECNOLOGIA  
E GESTÃO**

**MANUAL  
DA QUALIDADE**


**QUALIDADE**

 ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO	MANUAL DA QUALIDADE	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 2 DE 20

# ÍNDICE

<b>COMPROMISSO DA PRESIDÊNCIA</b>	3
<b>1. APRESENTAÇÃO DA ESTG</b>	4
<b>1.1 IDENTIFICAÇÃO</b>	4
<b>1.2 OFERTA FORMATIVA</b>	5
<b>1.3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b>	7
<b>1.4 A ESTG E A COMUNIDADE</b>	7
<b>2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	9
<b>2.1 Visão</b>	9
<b>2.2 MISSÃO</b>	9
<b>2.3 POLÍTICA DA QUALIDADE</b>	9
<b>2.4 OBJETIVOS GERAIS DA QUALIDADE</b>	10
<b>2.5 RESPONSABILIDADES E ESTRUTURAS NO ÂMBITO DA GESTÃO DA QUALIDADE</b>	11
<b>2.6 ÂMBITO DO SGQ</b>	11
<b>2.7 DOCUMENTAÇÃO DO SGQ</b>	12
<b>2.8 PROCESSOS DO SGQ</b>	13
<b>2.8.1 MAPA DE INTERAÇÃO DE PROCESSOS</b>	16
<b>2.8.2 CORRESPONDÊNCIA DOS PROCESSOS COM OS REQUISITOS DA NORMA DE REFERÊNCIA</b>	20

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

 <b>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</b>	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 3 DE 20

## **COMPROMISSO DA PRESIDÊNCIA**

O Presidência da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) declara que o presente Manual da Qualidade (MQ) é o documento operacional que apresenta o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), os seus processos e toda a documentação e recursos que o suportam. Serve de referência permanente para a aplicação e manutenção desse sistema. Constitui um elemento de referência e uniformização dos métodos a utilizar na Gestão e Garantia da Qualidade, satisfazendo os requisitos da NP EN ISO 9001:2015 e os referenciais da A3ES, sendo alinhado ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do P.PORTO.

A Política Organizacional, os Objetivos e o Sistema de Gestão da Qualidade descritos neste Manual são de cumprimento obrigatório para toda a estrutura funcional da ESTG.

A análise da adequabilidade deste Manual é efetuada em reunião de revisão pela gestão e tem lugar, pelo menos, uma vez por ano ou sempre que as práticas nele descritas tenham sofrido alterações.

O Presidente assume a responsabilização pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo a responsabilidade de averiguar e assegurar de forma continuada, e a todos os níveis, o grau de cumprimento e adequação das determinações que constam do presente Manual da Qualidade.


A Vice-Presidente com o pelouro da Qualidade é a responsável pela dinamização de todo o SGQ devendo permanentemente observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual e manter o Presidente informado das ocorrências.

O Presidente,

*Luís da Costa Lima*

*29 de janeiro de 2025*

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

 <b>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</b>	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 4 DE 20

## 1. APRESENTAÇÃO DA ESTG

### 1.1 IDENTIFICAÇÃO

**Denominação:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

**Morada:** Rua do Curral, Casa do Curral, Margaride, 4610-156 Felgueiras

**Telefone:** +351 255314002

**E-mail:** [correio@estg.ipp.pt](mailto:correio@estg.ipp.pt)

A Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), integrada no Politécnico do Porto (P. PORTO), foi criada pelo Decreto-Lei nº 264/99, de 14 de julho, e iniciou a sua atividade no ano letivo de 1999/2000. Inicialmente, com a designação de Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras, que veio a sofrer uma alteração em 2016, passando a designar-se por Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

A ESTG, no que respeita ao seu enquadramento regional, pauta-se por imperativos de serviço público, com particular relevância para a região onde se encontra localizada, o Tâmega e Sousa.

1999



Atual



Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

## 1.2 OFERTA FORMATIVA

A Escola Superior de Tecnologia e Gestão tem acreditados/registados vinte e quatro cursos, dos quais nove são conferentes do diploma de Técnico Superior Profissional – nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações, sete são conferentes de grau de Licenciado – nível 6 do Quadro Nacional de Qualificações e outros oito são conferentes de grau de Mestre – nível 7 do Quadro Nacional de Qualificações. Os cursos conferentes de grau académico estão adaptados ao Modelo de Bolonha e devidamente acreditados pela A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Os cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP) estão registados na Direção-Geral do Ensino Superior (DGES).

Tabela 1: Cursos da ESTG

CURSOS TÉCNICOS SUPERIORES PROFISSIONAIS (9)	LICENCIATURAS (7)	MESTRADOS (8)
Cibersegurança, Redes e Sistemas Informáticos	Ciências Empresariais	Engenharia Informática
Desenvolvimento para a WEB e Dispositivos Móveis	Engenharia Informática	Gestão das Organizações do 3º Setor
Gestão de Marketing e Comércio Digital	Segurança do Trabalho e Ambiente	Gestão de Projetos
Gestão e Negócio de PME	Segurança Informática em Redes de Computadores	Gestão e Internacionalização de Empresas
Gestão Industrial 4.0	Sistemas de Informação para a Gestão	Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança
Gestão Integrada de Sistemas	Solicitadoria	Gestão e Decisão Industrial
Informática Jurídica	Gestão Industrial e Logística	Solicitadoria
Técnicas de Supervisão na Construção		Práticas Jurídico-Digitais
Tecnologias de Dados e Visualização de Informação		

Estes cursos estão suportados em cinco departamentos e são ministrados em regime diurno (todos os CTeSP e todas as licenciaturas) e em regime pós-laboral (Licenciatura em Ciências Empresariais, Licenciatura em Solicitadoria e todos os mestrados).

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

Tabela 2 – Cursos e Departamentos

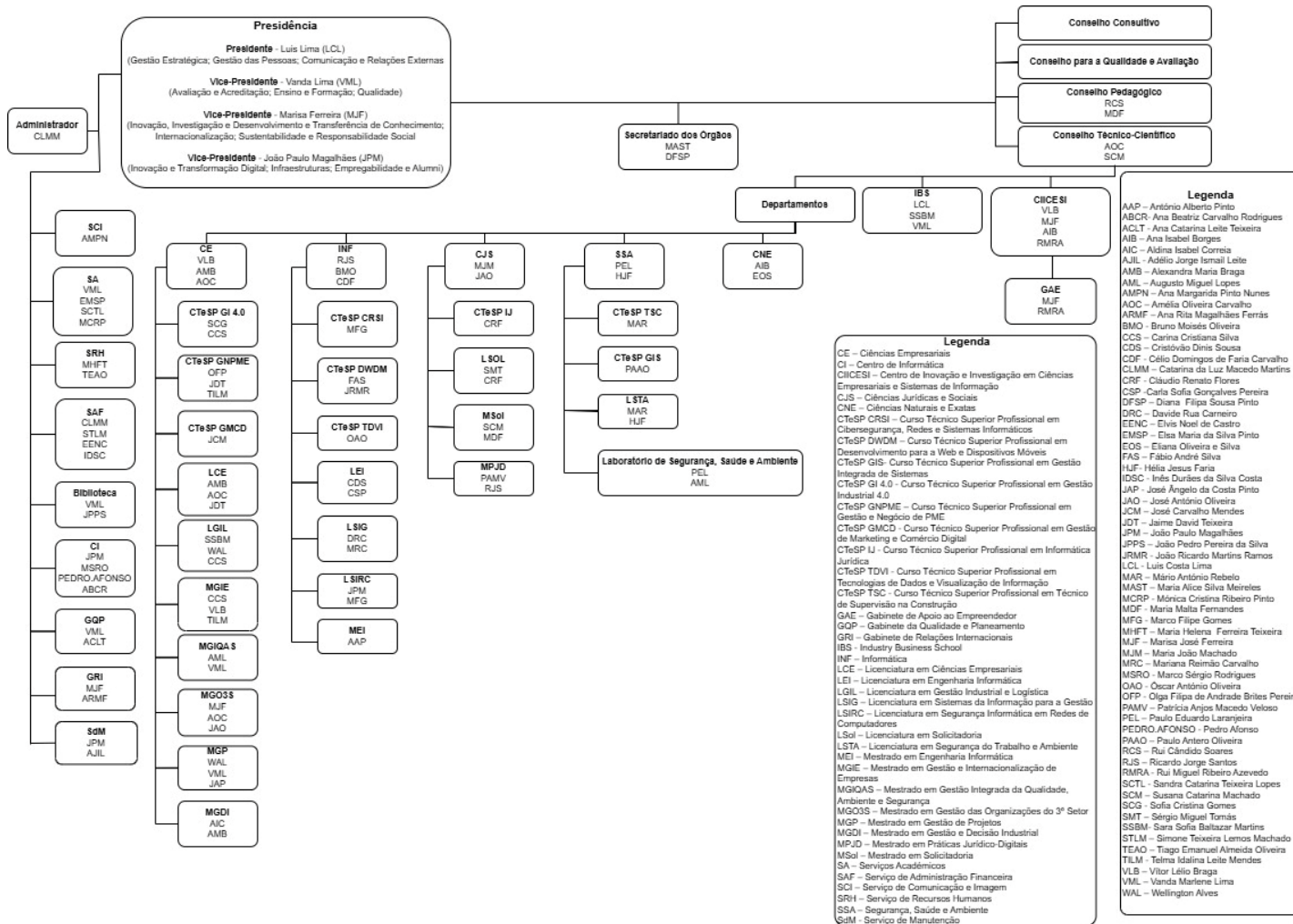
	CURSOS	Departamentos				
		Ciências Jurídicas e Sociais	Ciências Empresariais	Informática	Ciências Naturais e Exatas	Segurança, Saúde e Ambiente
CTeSP	Cibersegurança, Redes e Sistemas Informáticos	X		X	X	
	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	X		X	X	
	Gestão de Marketing e Comércio Digital	X	X	X	X	
	Gestão e Negócio de PME	X	X	X	X	X
	Gestão Industrial 4.0	X	X	X	X	X
	Gestão Integrada de Sistemas	X	X		X	X
	Informática Jurídica	X	X	X		
	Técnicas de Supervisão na Construção	X	X	X	X	X
Licenciaturas	Tecnologias de Dados e Visualização de Informação	X		X	X	
	Ciências Empresariais	X	X	X	X	
	Engenharia Informática		X	X	X	
	Gestão Industrial e Logística	X	X	X	X	X
	Segurança do Trabalho e Ambiente	X	X		X	X
	Segurança Informática em Redes de Computadores	X	X	X	X	
	Sistemas de Informação para a Gestão	X	X	X		
Mestrados	Solicitadoria	X	X			
	Engenharia Informática	X	X	X		
	Gestão das Organizações do 3.º Setor	X	X			
	Gestão de Projetos	X	X	X		
	Gestão e Internacionalização de Empresas	X	X			
	Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança	X	X			X
	Gestão e Decisão Industrial		X		X	
	Solicitadoria	X				
Práticas Jurídico-Digitais	X		X			

A ESTG, além dos cursos já referidos, aposta também em cursos de pós-graduação e cursos breves, em diferentes áreas do saber, que vão ao encontro das necessidades do meio envolvente.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

**1.3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

Figura 1: Organigrama funcional da ESTG




Fonte: Despacho PR/ESTG – 006/2025 de 21 de janeiro de 2025

A organização de cada área funcional e as respetivas funções e responsabilidades encontram-se descritas no Manual de Funções.

**1.4 A ESTG E A COMUNIDADE**

A ESTG assume, como eixo fundamental da sua atividade, o serviço público assente na formação de profissionais que atuarão ao nível das organizações, públicas ou privadas, na investigação e na transferência de conhecimento científico e tecnológico.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

 <b>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</b>	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 8 DE 20

A ESTG dedica especial atenção às particularidades da região onde se encontra inserida e às suas necessidades – Tâmega e Sousa, contribuindo para o seu desenvolvimento social, económico e cultural.

A região do Tâmega e Sousa tem a configuração estabelecida na Lei n.º 75/2013, sendo constituída pelos concelhos de Amarante, Baião, Felgueiras, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Penafiel, Cinfães, Resende, Castelo de Paiva e Celorico de Basto. Os sete primeiros integram o distrito do Porto; Cinfães e Resende, integram o distrito de Viseu; Castelo de Paiva, o distrito de Aveiro; e, por fim, Celorico de Basto, o distrito de Braga. Esta região situa-se numa zona de transição entre a Área Metropolitana do Porto e o interior da Região Norte, integrando-se na NUT III do Tâmega. Os onze concelhos do Tâmega e Sousa abrangem uma área de 1831 Km<sup>2</sup>, representando 8,6 % do total da região Norte (21.289 Km<sup>2</sup>).

A centralidade da atuação da ESTG na região impõe mover-se por imperativos de exemplaridade e demonstração de qualidade institucional, eixos essenciais da sua identidade, potenciadores de um reforço crescente dos laços de proximidade em contexto de parceria e empregabilidade entre a ESTG e o tecido empresarial da região envolvente.

É, assim, neste contexto que, enquanto instituição de ensino superior, tem por fins:


- a) A formação humana, cultural, científica, técnica, pedagógica e profissional de nível superior nas áreas de ensino administradas;
- b) O desenvolvimento de projetos de cariz científico;
- c) A prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de valorização recíproca;
- d) A participação em projetos de cooperação nacional e internacional.

A ESTG, enquanto elemento central do Tâmega e Sousa, pretende ganhar escala para reforçar a sua posição e promover, cada vez mais, o desenvolvimento da região.

Pretende-se que a ESTG incremente as suas atividades nos domínios da inovação e da transferência de conhecimento e tecnologia para o mercado, contribuindo desta forma para a criação de valor económico e social para a região.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29



 <b>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</b>	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>EDIÇÃO 29</b>
		<b>PÁGINA 9 DE 20</b>

## 2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A ESTG tem como foco a melhoria contínua de todos os processos, com o objetivo de dar resposta às necessidades e expectativas das partes interessadas. Compreende a organização e o seu contexto externo e interno, desenvolve e aprimora constantemente os seus processos ao nível pedagógico, científico, administrativo e da ligação à comunidade.

A ESTG segue a estratégia institucional do P.PORTO, a qual está vertida no Plano Estratégico (PE) para 2022-2026, alinhada em sete eixos de ação, descritos abaixo.

Eixos de ação estratégica definidos pelo P.PORTO para o período 2022-2026:

E1 Governação e Gestão Estratégica

E2 Qualidade e Diversidade Formativas para uma Instituição de Referência Nacional e Internacional

E3 Investigação de Excelência como Promotora de Inovação e de Desenvolvimento Científico, Tecnológico e artístico-humanístico

E4 Promoção do Espaço Global de Ação e Projeção da Língua Portuguesa como língua de ciência

E5 As Pessoas no Centro da Ação

E6 Projeção e Aplicação do Conhecimento no Quadro de Desenvolvimento Económico e Social

E7 Cultura, Desporto e Bem-Estar

### 2.1 Visão

Ser a Escola do Ensino Superior de referência do Tâmega e Sousa, com prestígio reconhecido a nível nacional e internacional.


### 2.2 Missão

Ser um elemento fundamental e catalisador do desenvolvimento da região do Tâmega e Sousa, num quadro de referência nacional e internacional, através da formação superior de cidadãos de elevada competência profissional, científica e técnica, da investigação e da transferência de conhecimento científico e tecnológico.

### 2.3 Política da Qualidade

A Política da Qualidade é uma dimensão essencial da nossa estratégia de forma a concretizar aquela que é a nossa Visão.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

 <b>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</b>	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 10 DE 20

A Política da Qualidade da ESTG está de acordo com a Política Global de Gestão do P. PORTO, definida no MQIP.PORTO (Manual da Qualidade do P.PORTO). Assim, a ESTG assume o seu compromisso com a qualidade nas atividades que desenvolve de formação, investigação e transferência de conhecimento científico e tecnológico.

Com destaque à formação, a atividade da ESTG deverá ser orientada para:

***Ensinar o saber conhecer e o saber fazer e formar pessoas que saibam pensar e sentir.***

Desta forma, a política da qualidade concretiza-se nas seguintes orientações estratégicas:

- a) Promover uma cultura interna de garantia da qualidade nas áreas de missão;
- b) Fomentar o envolvimento de todos os membros da comunidade académica na melhoria contínua dos diversos âmbitos de atuação, permitindo, assim, concretizar, de um modo eficaz, o Sistema de Gestão da Qualidade implementado;
- c) Adotar uma perspetiva colaborativa com todas as partes interessadas relevantes;
- d) Potenciar a colaboração e a ligação com a comunidade, num compromisso de responsabilidade social;
- e) Contribuir com conhecimento como alavanca de desenvolvimento regional e nacional;
- f) Aprofundar o desenvolvimento e a projeção do conhecimento a nível internacional;
- g) Garantir uma política de responsabilidade, legalidade e sustentabilidade futura, centrada numa sociedade moderna e mais justa.

A concretização desta política da qualidade passa ainda pelo envolvimento e comprometimento de todos, de modo a que o Sistema de Gestão da Qualidade, implementado na ESTG, dê resposta aos requisitos dos estudantes e restantes partes interessadas – internas e externas, numa perspetiva de melhoria.

## **2.4 OBJETIVOS GERAIS DA QUALIDADE**

Alinhados com a Política da Qualidade, a ESTG, nas suas atividades, rege-se pelos seguintes objetivos:

- Aumentar e consolidar a oferta formativa nos domínios da tecnologia e gestão, procurando responder às necessidades da região em termos de formação superior e de curta duração;
- Oferecer um ensino de excelência, que permita formar um corpo de diplomados altamente qualificado;
- Desenvolver projetos de investigação e parcerias com outras instituições para atividades de investigação e transferência de conhecimento científico e tecnológico;

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

- Promover a qualificação científica e pedagógica do corpo docente;
- Promover a qualificação técnica do pessoal não docente;
- Promover uma melhoria da organização interna e dos recursos materiais e tecnológicos afetos às atividades desenvolvidas;
- Garantir a qualidade da instituição e dos seus ciclos de estudo, com vista à acreditação.

## 2.5 RESPONSABILIDADES E ESTRUTURAS NO ÂMBITO DA GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQ é da responsabilidade do Presidente da ESTG, sendo coordenado ao nível da gestão da qualidade pela Vice-Presidente para a área, estando ainda assente, no Gabinete da Qualidade e Planeamento existente e nos gestores dos processos e responsáveis da operacionalização. É ainda articulado, sempre que necessário, com a gestão da qualidade do P.PORTO, no âmbito da Comissão do SIGaQ| P.PORTO (Comissão do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do P.PORTO).

Ao nível global, as funções e as responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão do P.PORTO e demais estruturas no domínio específico da qualidade, são as indicadas no MQ|P.PORTO. Especificamente na ESTG, as funções e responsabilidade encontram-se descritas no Manual de Funções.

Ao nível dos sistemas de informação de suporte ao Sistema de Gestão da Qualidade, a ESTG, à semelhança do P.PORTO, dispõe de uma plataforma web integrada de gestão académica e de gestão administrativa, denominada de Sistema de Informação do P.PORTO (DOMUS). Este sistema é usado diariamente pelos estudantes, docentes e restantes colaboradores. Adicionalmente, a ESTG dispõe de outros sistemas relevantes e complementares à plataforma informática, dos quais se destacam quatro:

- 1) ERP Primavera, cobrindo tanto a área da gestão financeira como a área de Recursos Humanos;
- 2) Plataforma Moodle, como Learning Management System (LMS), para suporte às atividades letivas;
- 3) Sites institucionais, nos quais é disponibilizada informação pública e de interesse sobre a unidade orgânica;
- 4) Sistema para recolha e registo de acessos a áreas restritas e de assiduidade.

## 2.6 ÂMBITO DO SGQ

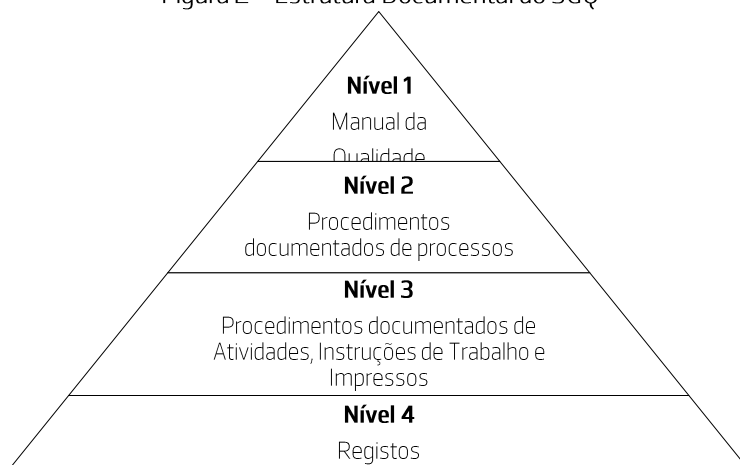
O Sistema de Gestão da Qualidade da ESTG tem como âmbito o “Ensino Superior, nos domínios da Tecnologia e Gestão, para as atividades de formação (cursos de níveis 5, 6 e 7 e cursos não conferentes de grau), investigação e transferência de conhecimento científico e tecnológico”.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

## 2.7 DOCUMENTAÇÃO DO SGQ

A documentação do SGQ está organizada de acordo com os níveis hierárquicos estabelecidos na seguinte estrutura:

Figura 2 – Estrutura Documental do SGQ



### Nível 1

**Manual da Qualidade** – Apresenta a Escola e descreve o Sistema de Gestão da Qualidade.

### Nível 2

**Procedimentos documentados de Processos** – Descrevem a forma de funcionamento da Escola. São constituídos por um conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que utilizam recursos para transformar entradas em saídas. Cada processo é descrito num documento que recebe o mesmo código e título, podendo ser complementado com Procedimentos da Qualidade e Instruções de Trabalho.

### Nível 3

**Procedimentos documentados de Atividades** – Documentam o modo como se desempenham as diferentes atividades da Escola, de forma a concretizar a política e a atingir objetivos da qualidade;

**Instruções de Trabalho** – Documentam uma tarefa em particular, enquadrada num processo.

**Impressos** – Documentos normalizados que servem de base de suporte para a elaboração de documentos e registos.

Os Procedimentos documentados, as Instruções de Trabalho e os Impressos estão sempre subordinados a um Processo. A identificação do Processo da Qualidade, ao qual estão subordinados estes três tipos de documentos, é efetuada no próprio código do documento, conforme estabelecido no procedimento para controlo da documentação.

### Nível 4

**Registos** – Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidência das atividades realizadas.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

## 2.8 PROCESSOS DO SGQ

O SGQ da ESTG apresenta uma abordagem por processos, em estreita relação com os processos do SIGaQIP.PORTO conforme indicado na Tabela 3.

Tabela 3 – Alinhamento dos processos SGQ|ESTG com os processos SIGaQIP.PORTO e referenciais A3ES

PROCESSOS SGQ ESTG	PROCESSOS SIGQIP.PORTO	REFERENCIAIS A3ES
PG01 – Gestão Estratégica PS02 – Melhoria	PE1 – Governação e Gestão Estratégica PE2 – Gestão da Melhoria Contínua PE3 – Desenvolvimento Interinstitucional e ligação com a Comunidade PE 4 – Sustentabilidade e Responsabilidade Social	Referencial 1, 5, 7, 12, 13
PR01 – Conceção e Revisão de Cursos PR04 – Logística da Atividade Letiva PR05 – Atividade Letiva PR06 – Avaliação Interna e Externa	PN1 – Gestão do Ensino e Formação	Referencial 2, 3, 5, 8
PR09 – Investigação e Transferência de Conhecimento	PN 2 – Investigação e Desenvolvimento PN 4 – Inovação e Transferência do Conhecimento	Referencial 6, 7, 8, 9
PR10 – Programas de Mobilidade	PN 3 – Internacionalização	Referencial 3, 6, 7, 8
PS09 – Serviços Académicos	PS1 – Gestão e Valorização do Percurso Académico	Referencial 3, 4, 11, 12
PS03 – Recursos Humanos	PS2 – Gestão das Pessoas	Referencial 8, 9
PS01 – Compras	PS3 – Gestão Financeira e Compras	Referencial 10
PS06 – Sistemas de Informação	PS4 – Gestão e Manutenção das TIC PS5 – Gestão do Conhecimento e Dados	Referencial 1, 10, 11, 12
PS05 – Infraestruturas e Equipamentos	PS6 – Gestão das Infraestruturas e Edifício	Referencial 10
PS08 – Comunicação e Imagem	PS7 – Comunicação e Imagem	Referencial 10, 12
--	PS8 – Ação Social	Referencial 4, 10, 12
--	PS9 – Assessoria Jurídica	Referencial 10


Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

Os Processos da ESTG, sua sequência e interação, são apresentados na figura que se segue:

Figura 3: Sequência e Interação entre Processos ESTG



Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

 ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO	MANUAL DA QUALIDADE	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 15 DE 20

Os objetivos/finalidade de cada processo do SGQ da ESTG estão descritos abaixo.

### **PG01 – Gestão Estratégica**

Definir e documentar a metodologia usada para a identificação do contexto interno e externo relevante para a orientação estratégica e para a elaboração do plano e relatório de atividades e do orçamento anual da ESTG. Definir e documentar as metodologias para proceder à análise anual ao Sistema de Gestão da Qualidade da ESTG.

### **PR01 – Conceção e Revisão de Cursos**

Definir as metodologias a seguir na conceção de novos cursos ou na revisão de cursos já existentes.

### **PR04 – Logística da Atividade Letiva**

Assegurar os meios humanos e infraestruturas necessários para o adequado funcionamento da atividade letiva.

### **PR05 – Atividade Letiva**

Definir a forma como se desenvolve a atividade letiva.

### **PR06 – Avaliação Interna e Externa**

Monitorizar o desempenho da atividade letiva e auscultar as partes interessadas que intervêm, direta ou indiretamente, no processo de ensino/aprendizagem, por forma a detetar os pontos fracos e identificar as oportunidades de melhoria.

### **PR09 – Investigação e Transferência de Conhecimento**

Definir e documentar as regras no âmbito de prestação de serviços à comunidade e da investigação científica, nomeadamente no que respeita a: Apoio à investigação científica; Candidaturas a financiamento e gestão de projetos financiados; Proteção, valorização da propriedade intelectual e geração de ideias de inovação; Bolsas de investigação.

### **PR10 – Programas de Mobilidade**

Definir e documentar as metodologias para a gestão de programas de mobilidade de estudantes e docentes/staff.

### **PS01 – Compras**

Definir e documentar as metodologias para aquisição de bens e serviços, receção/aceitação de bens e serviços adquiridos e proceder à avaliação de fornecedores.

### **PS02 – Melhoria**

Definir e documentar as atividades que permitem tratar não conformidades e desenvolver ações corretivas, de correção e de melhoria, decorrentes da atividade da ESTG e de auditorias da qualidade.


### **PS03 – Recursos Humanos**

Definir e documentar as metodologias do processo de gestão dos recursos humanos, nomeadamente, no que respeita à contratação, admissão, acolhimento e formação dos colaboradores docentes e não docentes.

### **PS05 – Infraestruturas e Equipamentos**

Definir a metodologia para a gestão dos equipamentos, infraestruturas e meios de trabalho, de forma a satisfazer as necessidades e a qualidade dos serviços desenvolvidos.

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

 <b>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</b>	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	EDIÇÃO 29
		PÁGINA 16 DE 20

### PS06 – Sistemas de Informação

Definir a metodologia de gestão dos documentos e registos, quer em suporte de papel, quer em suporte eletrónico. Estabelecer a forma de gestão da biblioteca.

### PS08 – Comunicação e Imagem

Definir e documentar as metodologias para a comunicação e imagem da ESTG.

### PS09 – Serviços Académicos

Definir e documentar as metodologias de informação e interface com os estudantes do 1.º ciclo (Licenciatura), do 2.º ciclo (Mestrado) e de Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP).

## 2.8.1 MAPA DE INTERAÇÃO DE PROCESSOS

Tabela 4: Mapa de Interações de Processos ESTG

Elementos de Entrada	Origem dos Elementos de Entrada	Processos		Elementos de Saída	Destino dos Elementos de Saída
		Designação	Coordenador		
Orçamento - "Plafond"	Presidência P.PORTO	<b>PG01 – Gestão Estratégica</b>	<b>Presidência</b>	Novos cursos/revisão de cursos – recomendações Acreditação de cursos Planos de Atividades Orçamento - recomendações Plano de Monitorização e Medição - metas Novas Ações de Melhoria Necessidade de novos recursos Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ	Todos os processos
Plano de Desenvolvimento	Presidência				
Plano de Atividades					
Orçamento					
PMM – Indicadores					
PMM - Resultados	Todos os processos				
Riscos e Oportunidades					
Contexto Organizacional da ESTG					
Eventos - Resultados	PS02				
Avaliação da satisfação de diferentes partes interessadas, internas e externas – Resultados	PS02	<b>PR01 – Conceção e Revisão de Cursos</b>	<b>Presidência</b>	Cursos – Novos/Revistos Novos eventos Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PS08/PS09 PR01/PR01 PG01 PS02
Auditorias - Resultados					
Mapa de ações de melhoria - Resultados					
Processo Pedagógico – Resultados	PR06	<b>PR04 – Logística da Atividade Letiva</b>	<b>Conselho Técnico-Científico e Conselho Pedagógico</b>	Distribuição do serviço docente Horários Fichas da unidade curricular Planeamento da unidade curricular Gestão de Laboratórios	PR05 Docentes e /ou Estudantes
Procura de novos protocolos e parcerias	Presidência				
Orçamento - Preparação	P.PORTO				
Orçamento - Comunicação					
Cursos – Novas diretrizes	PG01				
PMM – Indicadores					
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
Riscos e Oportunidades					
Contexto Organizacional da ESTG					
Estudantes – matriculados	PS09				
Estudantes – Turmas	PR05				
Cursos – Novos/Revistos	PR01				

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29



Elementos de Entrada	Origem dos Elementos de Entrada	Processos		Elementos de Saída	Destino dos Elementos de Saída		
		Designação	Coordenador				
Docentes – informações	PS03			RH - necessidades	PS03		
Infraestruturas – Informações	PS05			Aquisições – necessidades	PS05 e PS01		
Mapa de Ações de Melhoria	PS02			Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PG01 PS02		
PMM – Indicadores	PG01						
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos						
Distribuição do serviço docente Horários Fichas da unidade curricular Planeamento da unidade curricular Gestão de laboratórios	PR04	<b>PR05 – Atividade Letiva</b>	<b>Conselho Pedagógico</b>	Termos e pautas	PS09		
Atividade letiva (docentes) – pedidos (de substituição de aulas, de sala para outras situações, marcação de sala para avaliação durante o período letivo, de troca de aula entre docente, e apoio a dúvidas)	Docentes			Sumários e presenças de estudantes Elementos de avaliação	Arquivo e Domus		
				Formação – Necessidades Docentes – comunicação de faltas	PS03		
				Estudantes – Turmas	PR04		
Mapa de Ações de Melhoria	PS02			Mapa de exames	Docentes e Estudantes		
PMM – Indicadores	PG01			Relatórios de Unidades Curriculares	PR06		
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos			Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PG01 PS02		
Relatórios semestrais dos cursos	DC			<b>PR06 – Avaliação Interna e Externa</b>	<b>Conselho Técnico- Científico e Conselho Pedagógico</b>	Processo Pedagógico - Resultados	Presidência DC, DD, Docentes e Estudantes
Relatórios de avaliação de satisfação das partes interessadas	PS02					Avaliação de satisfação – resultados Revisão do SGQ – Dados	PG01
Relatórios de Unidades Curriculares	Responsáveis de UC					Formação – necessidades (docentes)	PS03
UC – informações (por exemplo: taxa de aprovação; eficiência formativa)	PR05	Relatórios de Autoavaliação dos cursos	PR01				
Avaliação dos cursos por entidades externas	PG01	Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PG01 PS02				
Mapa de Ações de Melhoria	PS02	<b>PR09 – Investigação e Transferência de Conhecimento</b>	<b>CIICESI</b>			Produção científica	CIICESI Docentes
PMM – indicadores	PG01					Produção científica	CIICESI Estudantes
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos					Produção científica	CIICESI Bolseiros de Investigação
Pedido de Apoios à Investigação Científica - docentes	Docentes					Realização e avaliação da satisfação da Prestação de serviço	Comunidade PS02
Pedido de Apoios à Investigação Científica - estudantes	Estudantes					Aprovação de novos projetos	CIICESI
Bolsas de Investigação	Bolseiros de Investigação			Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PG01 PS02		
Pedidos de prestação de serviços	Comunidade						
Apoio na submissão de projetos	Investigadores						
Mapa de Ações de Melhoria	PS02						
PMM – indicadores Plano de atividades	PG01						
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos						

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

Elementos de Entrada	Origem dos Elementos de Entrada	Processos		Elementos de Saída	Destino dos Elementos de Saída
		Designação	Coordenador		
Mobilidade – Programas	GCRI/P.PORTO	<b>PR10– Programas de Mobilidade</b>	<b>10GRI</b>	Mobilidade – informação e aprovação de mobilidade	Docentes/Staff e Estudantes
Mobilidade – Solicitações a programas	Docentes/Staff e Estudantes			Aprovação de acordos de duplas titulações Novas parcerias para mobilidades	Docentes/Staff e Estudantes
Procura de parceria	PR10			Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PG01 PS02
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
PMM – Indicadores Plano de Atividades	PG01				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				
Aquisições – necessidades	Qualquer colaborador	<b>PS01– Compras</b>	<b>SAF</b>	Compras – novas aquisições	Qualquer departamento/ serviço/curso
Compra – Cabimentação	PS01			NC – receção de equipamentos/serviços	PS02
Fornecedores – critérios de avaliação	-----			Fornecedores – avaliação	-----
Mapa de Ações de Melhoria	PS02			Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Novas Ações de melhoria	PG01 PS02
PMM – Indicadores	PG01				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				
NC – receção de equipamentos/serviços	PS01	<b>PS02 – Melhoria</b>	<b>GQP</b>	NC – Tratamento dos produtos e serviços NC – Ações corretivas, correção e preventivas Mapa de Ações de Melhoria – Novas ações	Todos os Processos
NC – Internas NC – Potenciais causas	Todos os processos			Avaliação da satisfação dos diplomados e demais partes interessadas externas – resultados	Presidência DD DC PG01 PR09
NC – Externas Elogios/Sugestões/ Reclamações	Partes interessadas			Avaliação da satisfação Docentes – resultados Avaliação de satisfação Não Docentes – resultados Avaliação de satisfação Estudantes – resultados	Presidência, PR CTC, PR CP e DD e DC Presidência Presidência, PR CTC, PR CP e DD e DC
Avaliação da satisfação aos diplomados e outras partes interessadas externas – respostas Avaliação da satisfação de eventos	Diplomados Empresas			Avaliação da satisfação de eventos – resultados	Proponentes
Avaliação do grau de satisfação de todos os colaboradores e estudantes – respostas	Não Docentes Docentes Estudantes			Auditoria – resultados Mapa de ações de melhorias – Novas Dados para o acompanhamento e revisão do SGQ Mapa de objetivos do SGQ–resultados	PG01
Avaliação da satisfação de eventos – respostas	PR01				
Auditoria – necessidades SGQ – Documentação	Requisitos Normativos; Requisitos dos estudantes e outras partes interessadas.				
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
PMM – indicadores Plano de Atividades	PG01				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

Elementos de Entrada	Origem dos Elementos de Entrada	Processos		Elementos de Saída	Destino dos Elementos de Saída
		Designação	Coordenador		
Colaboradores – Descrição de funções	-----	<b>PS03 – Recursos Humanos</b>	<b>SRH</b>	Manual de Funções (função e responsabilidades) Colaboradores – Integração (informações e contactos) Formação – Plano/registo e avaliação da eficácia Missões – Registos e boletim itinerários	Todos os Processos
Formação – Necessidades	Qualquer Colaborador				
Docentes – Comunicação de faltas	PR05				
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
Formação – Necessidades (docentes)	PR06 Colaboradores				
PMM – Indicadores Plano de Atividades	PG01				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				
Equipamentos – existentes	-----	<b>PS05 – Infraestruturas e Equipamentos</b>	<b>SAF/CI</b>	Equipamentos Infraestruturas	Todos os processos
Aquisições – necessidades	PG01/Outras entidades/PR04				
Parque de estacionamento – Pedidos Infraestrutura – Pedidos	Colaboradores e Estudantes				
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
PMM – Indicadores Plano de Atividades	PG01				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				
Eventos – Comunicação	PS08	<b>PS06 – Sistemas de Informação</b>	<b>CI/GQP</b>	Gestão documental – documentos internos e externos Gestão documental – controlo de registos	Todos os processos
Aquisições – propostas de obras e publicações periódicas	Docentes, estudantes e outros				
Site/Domus/Intranet/Moodle – Pedidos de inserção/atualização de conteúdos	DC, Serviços, Gabinetes, CIICESI, Órgãos				
Controlo de documentos do SGQ	Todos os processos				
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
PMM – Indicadores Plano de Atividades	PG01				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				
Cursos – Novos/Revistos Workshops e Pós-graduações	PR01	<b>PS08 – Comunicação e Imagem</b>	<b>SCI</b>	Cursos/ Eventos/ Seminários/ Aulas Abertas – comunicação	PS06
Novos Eventos – Seminários e Aulas Abertas	PR04				
Relatório dos novos estudantes - respostas	Estudantes				
Plano de Atividades PMM – Indicadores	PG01				
Mapa de Ações de Melhoria	PS02				
Riscos e Oportunidades Contexto Organizacional da ESTG	Todos os processos				

Elaborado: ACLT	Verificado: VML	Aprovado: LCL
Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29	Data: 2025-01-29

