



Sistema de Gestão da Qualidade

Modelo de Gestão por Processos

Sumário

I.	Introdução e Enquadramento.....	2
II.	Organograma da UAc	3
III.	Processos do SGQ.....	3
IV.	Principais Atividades dos Processos.....	4
V.	Interação dos Processos	6

Introdução e Enquadramento

A abordagem à gestão, como um conjunto de processos criadores de valor e interligados entre si, é um dos princípios da gestão da qualidade e contribui de forma determinante para minimizar o risco da departamentalização da organização e consequente visão estreita e parcial de resultados sem o foco no seu desempenho global.

Resultados consistentes e previsíveis são alcançados de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.

Refere a norma ISO 9001:2015, no requisito 4.4:

"A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e as suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma.

A organização deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e a sua aplicação em toda a organização e deve:

- a) determinar as entradas requeridas e as saídas esperadas destes processos;
- b) determinar a sequência e interação destes processos;
- c) determinar e aplicar os critérios e métodos (incluindo monitorização, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operacionalização e o controlo eficazes destes processos;
- d) determinar os recursos necessários para estes processos e assegurar a sua disponibilidade;
- e) atribuir as responsabilidades e as autoridades para estes processos;
- f) tratar os riscos e as oportunidades que sejam determinados;
- g) avaliar estes processos e implementar quaisquer alterações necessárias para assegurar que estes processos atingem os resultados pretendidos;
- h) melhorar os processos e o sistema de gestão da qualidade."

Assim a Universidade dos Açores (UAc) no planeamento do seu SGQ, considerando o contexto em que se insere e as necessidades e expectativas das suas partes interessadas, determinou e caracterizou os processos necessários para o âmbito do seu SGQ, como apresentado neste documento.

Organograma da UAc

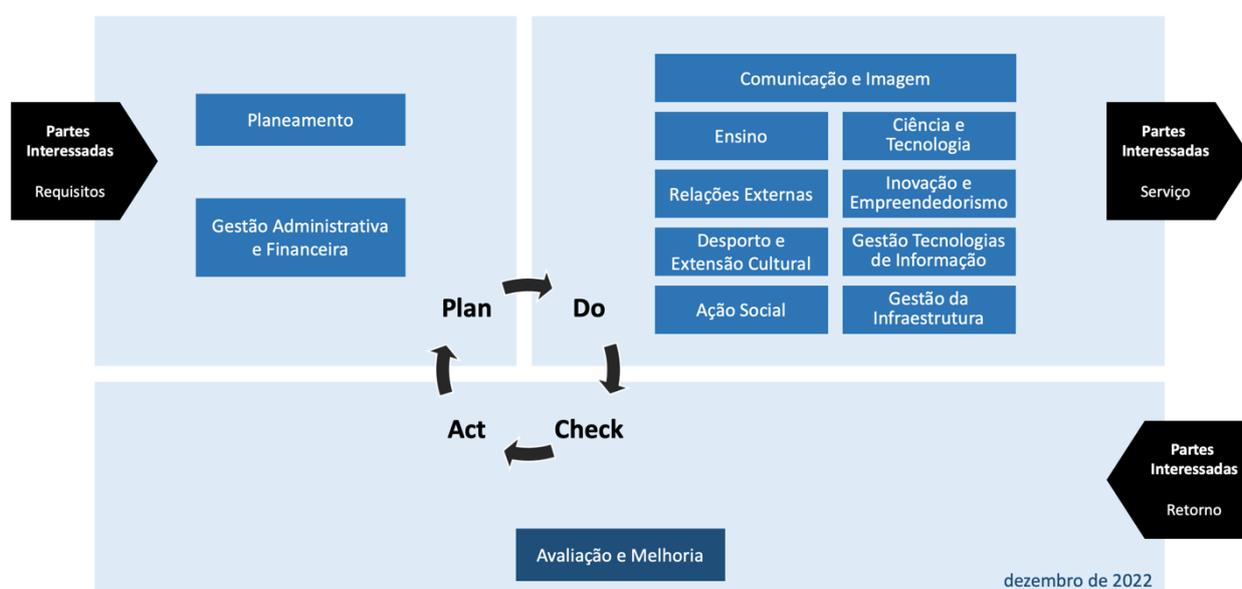
Apresenta-se o Organograma da UAc em anexo, o qual está de acordo com a composição da nova equipa reitoral que assumiu funções a 28 de junho de 2022, bem como com os novos estatutos da UAc publicados em anexo ao Despacho Normativo n.º 8/2022, de 1 de junho, do Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 106, de 1 de junho de 2022.

Processos do SGQ

Foram determinados os seguintes processos:

1. AVALIAÇÃO E MELHORIA
2. PLANEAMENTO
3. GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
4. COMUNICAÇÃO E IMAGEM
5. ENSINO
6. RELAÇÕES EXTERNAS
7. DESPORTO E EXTENSÃO CULTURAL
8. AÇÃO SOCIAL
9. CIÊNCIA E TECNOLOGIA
10. INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO
11. GESTÃO TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
12. GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

O seguinte esquema apresenta os processos numa perspetiva do ciclo da melhoria (Plan-Do-Check-Act):



Principais Atividades dos Processos

Processo	Principais Atividades	Responsável pelo Processo
AValiação e MELHORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação do desempenho • Auditoria interna • Revisão pela Gestão • Gestão da melhoria 	Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem
PLANEAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização do Plano de Ação • Planeamento e operacionalização do SGQ 	Vice-reitor para a Administração, Planeamento e Infraestruturas
GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão financeira • Gestão das pessoas (não docentes e não investigadores) • Fornecimentos externos 	Vice-reitor para a Administração, Planeamento e Infraestruturas
COMUNICAÇÃO E IMAGEM	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da comunicação (interna e externa) e da imagem • Gestão dos espaços para eventos e dos equipamentos 	Pró-reitor para a Comunicação, Qualidade e Imagem
ENSINO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da oferta de ensino • Gestão do corpo docente • Gestão académica • Articulação da ação com as faculdade e escolas 	Vice-reitora para o Ensino e a Gestão Académica
RELAÇÕES EXTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilidade • Promoção do Ensino à Distância • Programas, projetos e parcerias 	Pró-reitora para a Cooperação, Internacionalização e Ensino à Distância
DESPORTO E EXTENSÃO CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão das instalações desportivas • Gestão da Biblioteca, Arquivo e Museu • Gestão das Academias Júnior, Sénior e das Artes • Comunicação com estudantes • Programas, projetos e parcerias 	Vice-reitor para Estudantes, Alumni, Cultura e Bem-estar

AÇÃO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao estudante (incluindo os estudantes com necessidades educativas especiais) • Bolsas de estudo • Alimentação • Alojamento 	Vice-reitor para Estudantes, Alumni, Cultura e Bem-estar
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Programas, Projetos e Serviços de Ciência e Tecnologia • Bolsas e Contratos de Investigação • Articulação com as unidades de investigação • Informação e divulgação 	Vice-reitor para a Ciência, Inovação e Transferência de Conhecimento
INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	<ul style="list-style-type: none"> • Programas, projetos, parcerias e serviços em contexto empresarial • Apoio a Registo de Patentes • Gestão da Incubadora de Empresas da UAc 	Vice-reitor para a Ciência, Inovação e Transferência de Conhecimento
GESTÃO TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Help-Desk • Gestão das Plataformas e de Sistemas • Segurança da informação 	Vice-reitor para a Administração, Planeamento e Infraestruturas
GESTÃO DA INFRAESTRUTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção • Logística de eventos 	Vice-reitor para a Administração, Planeamento e Infraestruturas

Interação dos Processos

Processo	Recebe Entradas	Entrega Saídas
PLANEAMENTO	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
AVALIAÇÃO E MELHORIA	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
COMUNICAÇÃO E IMAGEM	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
RELAÇÕES EXTERNAS	Planeamento Ciência e Tecnologia Ensino Avaliação e Melhoria	Planeamento Ciência e Tecnologia Ensino Avaliação e Melhoria
GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
ENSINO	Planeamento Ciência e Tecnologia Avaliação e Melhoria Relações Externas	Planeamento Ciência e Tecnologia Ação Social Gestão das Tecnologias de Informação Gestão da Infraestrutura Avaliação e Melhoria
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	Planeamento Avaliação e Melhoria Ensino Relações Externas Inovação e Empreendedorismo	Ensino Relações Externas Inovação e Empreendedorismo Avaliação e Melhoria
INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	Planeamento Avaliação e Melhoria Ensino Relações Externas Ciência e Tecnologia	Planeamento Avaliação e Melhoria Ensino Relações Externas Ciência e Tecnologia
DESPORTO E EXTENSÃO CULTURAL	Planeamento Avaliação e Melhoria Gestão Administrativa e Financeira Ensino Relações Externas	Planeamento Avaliação e Melhoria Gestão Administrativa e Financeira Ensino Relações Externas
GESTÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
GESTÃO DA INFRAESTRUTURA	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
AÇÃO SOCIAL	Planeamento Avaliação e Melhoria Ensino Relações Externas	Planeamento Avaliação e Melhoria Ensino Relações Externas