




UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

## **Manual da Qualidade**


Versão 03 – Março de 2022

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	18/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## Índice

I. Abreviaturas e Acrónimos .....	1
II. Órgãos de Governo e Administração Superior da UCP .....	3
III. Unidades Básicas UCP (faculdade, institutos e escolas) .....	4
IV. Unidades de Coordenação UCP .....	5
V. Grupos internos de foco especial .....	5
VI. Centros de Investigação UCP .....	6
VII. Unidades de Transferência de Serviços Científicos e Consultoria .....	7
VIII. Entidades Associadas .....	9
IX. Entidades Participadas .....	9
1. Proémio técnico .....	10
2. Enquadramento Geral .....	11
3. Apresentação da Universidade Católica Portuguesa .....	14
3.1. Missão, Valores e Visão .....	15
3.2. Estrutura Organizacional .....	16
4. Princípios do Sistema da Qualidade da UCP .....	18
5. Política da Qualidade .....	21
6. Partes Interessadas .....	22
7. Abordagem por Macro-processos .....	24
7.1. Estratégia institucional para a qualidade .....	24
7.2. Ciclo da Qualidade .....	26
7.3. Os Macroprocessos .....	28
7.4. Descrição dos indicadores .....	29
7.5. Ações de Monitorização e Melhoria Contínua .....	29
7.6. Procedimentos Técnicos .....	29
8. Estrutura e Responsabilidades do Sistema da Qualidade .....	31
Enquadramento .....	31
Conselho da Qualidade UCP .....	32
Vice-Reitor pelo Sistema da Qualidade .....	33
Comissão da Qualidade UCP .....	33
Comissão da Qualidade de Unidade Básica .....	35
Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio UCP .....	36
Representantes para a Qualidade .....	37
Equipa da Qualidade .....	38
Outras responsabilidades nas Unidades Básicas .....	38
9. Requisitos de documentação .....	41

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	i
---	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	18/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		


## Lista de tabelas

<b>Tabela 1:</b> Lista de abreviaturas e acrónimos. ....	1
<b>Tabela 2:</b> Órgãos de Governo e Administração Superior UCP. ....	3
<b>Tabela 3:</b> Unidades Básicas UCP. ....	4
<b>Tabela 4:</b> Unidades de Coordenação UCP. ....	5
<b>Tabela 5:</b> Grupos Internos de foco especial. ....	5
<b>Tabela 6:</b> Centros de Investigação UCP. ....	6
<b>Tabela 7:</b> Unidades de Serviços Científicos e Consultoria. ....	7
<b>Tabela 8:</b> Entidades Associadas na Universidade Católica Portuguesa. ....	9
<b>Tabela 9:</b> Entidades Participadas. ....	9
<b>Tabela 10:</b> Alinhamento temporal dos ciclos de avaliação e planeamento UCP. ....	27
<b>Tabela 12:</b> Procedimentos Técnicos para a Gestão em Macroprocessos. ....	29

## Lista de figuras

<b>Figura 1:</b> Organização e Estrutura. ....	16
<b>Figura 2:</b> Organograma da UCP (março de 2022). ....	17
<b>Figura 3:</b> Partes Interessadas do SQ da UCP. ....	22
<b>Figura 4:</b> O Valor dos Valores (Fonte: PDE UCP (2021-2025)). ....	24
<b>Figura 5:</b> ciclo da qualidade da UCP. ....	27
<b>Figura 6:</b> SQ UCP Diagrama dos macroprocessos. ....	28
<b>Figura 7:</b> Organograma do SQ da UCP. ....	32
<b>Figura 8:</b> Fluxograma de gestão documental no Sistema da Qualidade (Procedimento de Gestão da Documentação). ....	42

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	ii
---	---	--	----


 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## I. Abreviaturas e Acrónimos

**Tabela 1:** Lista de abreviaturas e acrónimos.


Denominação	Apresentação
A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
AVEPRO	Agência da Santa Sé para a Avaliação e a Promoção da Qualidade das Universidades e Faculdades Eclesiásticas
CARE	CATólica REsearch
CASUS	CATólica para a SUStentabilidade
CATCH	CATólica TeaCH
CE	Ciclos de Estudo
COMQ SA	Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio
COMQ UB	Comissão da Qualidade das Unidades Básicas
COMQ UCP	Comissão da Qualidade da Universidade Católica Portuguesa
CQ UCP	Conselho da Qualidade da Universidade Católica Portuguesa
CRB	Centro Regional de Braga
CRP	Centro Regional do Porto
CRV	Centro Regional de Viseu
DGEEC	Direção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
DGES	Direção Geral de Ensino Superior
E&A	Processo de Ensino e Aprendizagem
EHEA	European Higher Education Area (Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES))
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ESG	Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area
EUA	European University Association
FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
IES	Instituição(s) de Ensino Superior
IER	Instituto de Estudos de Religião
IG	Informação para Gestão
KPI	Key Performance Indicator
PDE	Plano de Desenvolvimento Estratégico

Elaborado por   Data EQ   03/03/2022 	Verificado por   Data VR MM   09/03/2022 	Aprovado por   Data   Assinatura ComQ   09/03/2022 	1
--	--	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

Denominação	Apresentação
PI	Parte Interessadas ( <i>stakeholders</i> )
PQ	Plano da Qualidade
RJAES	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
RJIIC	Regime Jurídico de Instituições de Investigação Científica
RQ	Relatório da Qualidade
SA	Serviços de Apoio
SQ	Sistema da Qualidade
UB	Unidade básica (faculdade, escola ou instituto)
UC	Unidade curricular
UCP	Universidade Católica Portuguesa

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	2
---	---	--	---


 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## II. Órgãos de Governo e Administração Superior da UCP

**Tabela 2:** Órgãos de Governo e Administração Superior UCP.

Órgãos hierárquicos superiores	Congregação da Educação Católica
	Conferência Episcopal Portuguesa
Órgãos Individuais de Governo	Magno Chanceler
	Reitor/Reitora
Órgãos colegiais de governo	Conselho Superior
	Conselho da Reitoria
	Conselho de Gestão Financeira

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	3
---	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

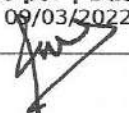

### III. Unidades Básicas UCP (faculdade, institutos e escolas)


**Tabela 3:** Unidades Básicas UCP.

Denominação	Apresentação
FFCS	Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais
FT	Faculdade de Teologia
FCH	Faculdade de Ciências Humanas
ESB	Escola Superior de Biotecnologia
FCEE (CLSBE)	Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais
FD	Faculdade de Direito
	ELFD Escola de Lisboa da Faculdade de Direito <sup>1</sup>
	EPFD Escola do Porto da Faculdade de Direito <sup>1</sup>
	CGSL Católica Global School of Law <sup>1</sup>
EA	Escola das Artes
IEP	Instituto Estudos Políticos
FEP	Faculdade de Educação e Psicologia
FEG (CPBS)	Faculdade de Economia e Gestão
ICS	Instituto Ciências da Saúde
	EE-L Escola de Enfermagem de Lisboa <sup>2</sup>
	EE-P Escola de Enfermagem de Porto <sup>2</sup>
ISDC	Instituto Superior de Direito Canónico
IGOS	Instituto de Gestão e das Organizações da Saúde
FMD	Faculdade de Medicina Dentária
FM	Faculdade de Medicina

<sup>1</sup> Para efeitos do Sistema da Qualidade são consideradas UB separadas.

<sup>2</sup> Escolas integradas no ICS.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	4
---	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## IV. Unidades de Coordenação UCP

**Tabela 4:** Unidades de Coordenação UCP.

Denominação	Apresentação
CADOS	Escola Doutoral (CATólica DOctoral School)


## V. Grupos internos de foco especial

**Tabela 5:** Grupos Internos de foco especial.

Denominação	Apresentação
CARE	CATólica REsearch
CATCH	CATólica TeaCH
CASUS	CATólica para a SUStentabilidade
Associação de estudantes (Sede e CR)	Associações de Estudantes na Universidade Católica Portuguesa
-----	Capelarias
-----	Equipas de Pastoral Universitária
-----	Estruturas de Voluntariado

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	5
---	---	---	---




 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## VI. Centros de Investigação UCP

**Tabela 6:**Centros de Investigação UCP.

Denominação	Apresentação
CBI	Católica Biomedical-Research Institute
CBQF	Centro de Biotecnologia e Química Fina
CECC	Centro de Estudo de Comunicação e Cultura
CEDH	Centro de Investigação para o Desenvolvimento Humano
CEFH	Centro de Estudos Filosóficos e Humanísticos
CEGE	Centro de Estudos em Gestão e Economia
CEHR	Centro de Estudos de História Religiosa
CEPCEP	Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa
CIEP	Centro de Investigação do Instituto de Estudos Políticos
CIIS	Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde
CITAR	Centro de Investigação em Ciência e Tecnologia das Artes
CITER	Centro de Investigação em Teologia e Estudos de Religião
CRC-W	Centro de Investigação do Bem-Estar Psicológico, Familiar e Social
CEID	Centro de Estudos e Investigação em Direito (Católica Research Centre for the Future of Law)
CUBE	Unidade de Investigação em Gestão e Economia

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   09/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	6
---	---	---	---


 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## VII. Unidades de Transferência de Serviços Científicos e Consultoria

**Tabela 7:** Unidades de Serviços Científicos e Consultoria.


Denominação	Apresentação
CESOP	Centro de Estudos e Sondagens de Opinião
CEA	Center for Applied Studies – CLSBE
Customised Studies	Customised Studies – CEA – CLSBE
LERNE	Laboratory for Experimental Research in Economics and Management – CEA – CLSBE
NECEP	Católica Lisbon Forecasting Lab – CEA – CLSBE
PEO	Online Research Panel – CEA – CLSBE
OSP	Observatory of Portuguese Society – CEA – CLSBE
Católica IBP	Católica International Business Platform – CEA – CLSBE
Promentor	Mentoring Professional – CEA – CLSBE
OPPP	Public-Private Partnership Observatory for Portugal – CLSBE
CTIE	Center for Technological Innovation & Entrepreneurship – CLSBE
APFIPP/UCP	APFIPP/Universidade Católica Savings Indicator – CLSBE
EPGFA-FCH	Escola de Pós-Graduação e Formação Avançada – FCH
CLT-FCH	Católica Languages and Translation – FCH
S.Lab	Service Management Lab – CPBS
LEAD.Lab	LEAD.Lab – CPBS
CEGEA	Centro de Estudos de Gestão e Economia Aplicada – CPBS
CCD	Centro de Criatividade Digital – EA
CCR	Centro de Conservação e Restauro – EA
FACes	Centro de Atendimento Psicológico e Formação Especializada – FFCS
SAME	Serviço de Apoio à Melhoria da Educação – FEP
SCB	Serviços Científicos em Biotecnologia – ESB

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	7
---	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

Denominação	Apresentação
CINATE	Centre for Innovation and Technological Support – ESB
CUP	Clínica Universitária de Psicologia – FEP
CEC	Centro de Enfermagem da Católica – ICS
SalivaTec	Laboratory for Interdisciplinary Research in Saliva – CIIS
CRB	Center for Responsible Business & Leadership – CLSBE
BMDLab	Business Model Design Lab – CLSBE
SCIL	Smart City Innovation Lab – CLSBE
HNL	Human Neurobehavioral Laboratory – FEP
Axioma	Publicações da Faculdade de Filosofia – FFCS
Creating Health	Health Research and Innovation Funding – ICS

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	8
---	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		
		Data:	09/03/2022

## VIII. Entidades Associadas

**Tabela 8:** Entidades Associadas na Universidade Católica Portuguesa.


<b>Apresentação</b>
AXIOMA - Publicações da Faculdade de Filosofia - FFCS
Fundação D. António Ribeiro
Fundação UCP
Fundação ULISSES – Fundação para o Desenvolvimento da Gestão, FP
Sociedade Científica da UCP
Universidade de S. José

## IX. Entidades Participadas

**Tabela 9:** Entidades Participadas.

<b>Denominação</b>	<b>Apresentação</b>
UC Editora	Universidade Católica Editora
CDU UCP	Clínica Dentária Universitária UCP
AEGE	Associação Escola Gestão Empresarial
EBRI	European Bioproducts Research Institute

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	9
---	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 1. Proémio técnico


O conteúdo deste documento aplica-se a toda a UCP, de forma transversal e integral. A aplicação das disposições aqui constantes é da responsabilidade de todos os elementos da Universidade, extensíveis a todas as partes interessadas externas que colaborem com a instituição.

Pretende-se, com este documento, apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP, enquadrados no contexto específico da Universidade e apresentados de forma estruturada. Para este efeito, é realizado o enquadramento geral da instituição no quadro legal, regulatório e estatutário em que opera. É, portanto, apresentada a instituição, incluindo a sua missão, valores e visão, bem como a sua estrutura organizacional. São ainda descritos os princípios orientadores do Sistema da Qualidade e a Política de Qualidade da UCP que sustenta a relação com as partes interessadas, tanto internas como externas, também aqui apresentadas. Apresenta-se então o Sistema da Qualidade, na sua abordagem por macroprocessos, em termos de estratégia institucional e ciclo de Qualidade, identificando existência de indicadores, das ações de monitorização e melhoria contínua e dos procedimentos associados. Segue-se a descrição da organização do Sistema em termos de estrutura orgânica e funcional, com responsabilidades atribuídas. Por fim, este Manual apresenta ainda os requisitos de documentação do Sistema da Qualidade.

### Notas:

- Durante a elaboração e aprovação do documento podem ser consultadas vários unidade/serviços;
- Este documento entre em vigor à data de aprovação;
- O Sistema da Qualidade está permanentemente em melhoria pelo que este documento será revisto sempre que necessário;
- Uma revisão dos conteúdos pressupõe uma atualização da versão do documento;
- Existe apenas um original controlado do Relatório da Qualidade. Encontra-se com a Equipa da Qualidade
- Todas as cópias impressas serão consideradas como cópias não controladas;
- **O documento encontra-se disponível para consulta, em acesso livre, na página web da Universidade.**

Elaborado por   Data EQ   03/03/2022 	Verificado por   Data VR MM   09/03/2022 	Aprovado por   Data   Assinatura ComQ   09/03/2022 	10
--	--	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 2. Enquadramento Geral

A qualidade de uma Instituição reflete o alinhamento dos serviços que presta relativamente à missão que se propõe desenvolver. Para concretizar a sua missão, as Instituições definem que atividades devem gerar, que recursos vão utilizar, de que forma o vão fazer e que resultados se propõem atingir. No caso das Instituições de Ensino Superior (IES) a qualidade deverá visar a- sua Missão, nas dimensões de ensino, investigação e responsabilidade social universitária. A Universidade Católica Portuguesa (UCP) pretende ser mais abrangente na sua abordagem à Qualidade, dando visibilidade, neste contexto, às operações que visam apoiar a Missão através do eixo de Recursos, bem como a todas as dimensões Transversais à instituição



Um sistema da qualidade visa criar mecanismos e procedimentos que assegurem, em simultâneo, internamente a promoção da melhoria dos processos no alinhamento com a missão da instituição e, externamente, o cumprimento dos requisitos de transparência e prestação de contas à Sociedade.


O Sistema da Qualidade (SQ) da Universidade Católica Portuguesa (UCP) deverá responder à necessidade que as IES sentem de se dotarem de sistemas de gestão que permitam lidar com a complexidade interna e externa em que atuam, acompanhando o planeamento estratégico da instituição, a sua implementação e assegurando a introdução das necessárias melhorias que emergem de um acompanhamento próximo. Assim, através da produção de informação, da promoção da reflexão e da aferição do alcance dos objetivos traçados, o SQ assume uma função de suporte à orientação estratégica, apoio à decisão e à gestão institucional, monitorizando recursos, atividades e resultados.

O Sistema da Qualidade da Universidade Católica Portuguesa (SQ UCP) foi criado em 2018, no quadro legal e de dinâmica do setor do ensino superior nacional e europeu, onde a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), enquadrada pela European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) e pelas recomendações do Processo de Bolonha orientadas para a criação do Espaço Europeu de Ensino Superior, tem vindo a certificar sistemas da qualidade institucionais desde 2012. O percurso do SQ UCP tem-se guiado por objetivos de garantia de qualidade e melhoria permanente, sendo passível de eventual Certificação pela A3ES.

O SQ UCP rege-se pelo enquadramento normativo e legislativo civil (europeu e português) e eclesial, a saber:

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) ([https://www.eqar.eu/assets/uploads/2018/04/ESG\\_2015.pdf](https://www.eqar.eu/assets/uploads/2018/04/ESG_2015.pdf));
- Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, A3ES, Lisboa (Versão de outubro de 2016, adaptada dos European Standards and Guidelines 2015) ([https://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ\\_PT\\_V1.2\\_Out2016.pdf](https://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf));
- Processo de Bolonha e de criação do Espaço Europeu de Ensino Superior (<http://www.ehea.info/pid34247/how-does-the-bologna-process-work.html>);

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>11</b>
---	---	---	-----------

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		


- Lei nº 38/2007, de 16 de agosto, alterada pela Lei nº 94/2019, aprova o Regime jurídico da avaliação do ensino superior;
- Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 107/2008, de 25 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 230/2009, de 14 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 115/2013, de 7 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, pelo Decreto-lei 65/2018 de 16 de agosto, e pelo Decreto-Lei n.º 27/2021, que aprova o regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior;
- Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o Regime jurídico das instituições de ensino superior;
- Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro, que cria a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e aprova os respectivos estatutos;
- Decreto –Lei nº 63/2019, de 16 de maio, que estabelece o Regime jurídico das instituições que se dedicam à investigação científica e desenvolvimento;
- Decreto –Lei nº 124/99, de 20 de abril, alterado pela Lei n.º 157/99, de 14 de setembro, que aprova o Estatuto da Carreira de Investigação Científica;
- Decreto-Lei 57/2016, de 29 de agosto, alterado pela Lei 57/2017, de 19 de julho, que aprova um Regime de contratação de doutorados destinado a estimular o emprego científico e tecnológico em todas as áreas do conhecimento;
- Manual para o processo de auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (A3ES).(  
[https://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria\\_PT\\_V1.4\\_Jan2020.pdf](https://www.a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria_PT_V1.4_Jan2020.pdf))
- Guião para elaboração do relatório de auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (A3ES).  
([https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gui%C3%A3o%20Relat%C3%B3rio%20CAE\\_ASIGQ\\_PT\\_V1.3\\_Jan2020.pdf](https://www.a3es.pt/sites/default/files/Gui%C3%A3o%20Relat%C3%B3rio%20CAE_ASIGQ_PT_V1.3_Jan2020.pdf))
- Agenzia della Santa Sede per la Valutazione e la Promozione della Qualità delle Università e Facoltà Ecclesiastiche (AVEPRO)  
(<http://www.avepro.glauco.it/avepro/s2magazine/index1.jsp?idPagina=19>)

O SQ UCP assume-se assim como um compromisso de transparência, de resposta às solicitações das entidades governamentais e reguladoras do setor e, sobretudo, de prestação de contas à sociedade em geral.

A criação do SQ UCP, em novembro de 2018, decorreu da vontade institucional, manifestada no documento “Medidas para a execução do Plano de Desenvolvimento Estratégico 2015-2020”, em particular no seu ponto “7. Medidas de garantia de qualidade”, em:

- Construir um SQ na gestão da informação:
  - Articulação e harmonização de procedimentos no desenho de fluxos de informação;
  - Mecanismo de controlo da qualidade da informação de gestão produzida.
- Concretizar o sistema de monitorização e de verificação de procedimentos e alerta de problemas:
  - Planos estratégicos por unidade académica;

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	12
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- o Realização periódica de ciclos de avaliação interna, planeamento do desenvolvimento e monitorização com a participação das partes interessadas.

A dimensão internacional foi assumida como uma prioridade e incorporada no SQ. Deste modo, assumiu-se:

- a cooptação de individualidades de Instituições de Ensino Superior (IES) estrangeiras;
- a utilização de padrões de qualidade e referenciais de avaliação internacionais e comparativos;
- a diferenciação da internacionalização nos parâmetros do SQ, em todos os níveis de implementação

Até 2021, foi desenvolvido o SQ UCP tendo em conta estes objetivos, tendo sido estruturadas as medidas de garantia e qualidade previstas.


Foi ainda tomada consciência, por toda a Governação, das exigências institucionais, em termos de abrangência, consistência e profundidade, que o SQ coloca e a que a UCP tem que dar resposta em termos futuros. Foi realizada uma revisão em fevereiro de 2021 que traduz uma evolução do SQ no sentido de melhor poder responder aos desafios que se colocam à UCP. Neste contexto, o SQ UCP:

- É indissociável do âmbito do Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) no planeamento, acompanhamento, avaliação e integração da melhoria institucional;
- Inclui as dimensões de desenvolvimento da estratégia da UCP: de Missão, de Recursos e Transversais;
- Deve explicitar na sua estrutura uma abordagem por processos;
- Integra, além dos processos de governação já considerados, os processos de gestão institucional, nomeadamente ao nível de sistemas de informação e comunicação.

A importância estratégica do SQ para a instituição foi reforçada no Plano de Desenvolvimento Estratégico 2021-25. O SQ da Universidade Católica incorpora o acompanhamento e a gestão do Plano Estratégico. Desta forma, o SQ partilha com o PDE UCP (2021/2025) a abordagem por macroprocessos institucionais, agregados em três grandes Dimensões: Missão, Recursos e Transversais. No Sistema da Qualidade, acresce ainda o Macroprocesso da Governação e Gestão, transversal a todos os restantes.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	13
---	---	---	----



 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

### 3. Apresentação da Universidade Católica Portuguesa

A UCP, instituída em 1967 por decreto da Santa Sé, constitui-se como uma Instituição de Ensino Superior de matriz humanista.


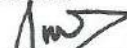
Adicionalmente, de acordo com os seus Estatutos, capítulos I e II, à UCP compete-lhe contribuir para a defesa e desenvolvimento da pessoa de acordo com os princípios do humanismo cristão, bem como do seu património cultural, mediante a investigação, o ensino, e os serviços prestados à comunidade, no contexto local, nacional e internacional.


A UCP pretende, pois, ser uma universidade que lidera na produção global de ciência para o bem comum e na educação dos estudantes de hoje para os desafios de amanhã, tendo como missão servir o país através de uma investigação inovadora e um ensino de excelência de vocação internacional, orientando-se para a sustentabilidade, no espírito que preside à formação humanista crista.

É uma Instituição plurilocalizada, assumidamente de vocação internacional, tendo em vista promover a educação qualificada e formação integral, o conhecimento e a investigação de referência, e a inovação ao serviço do bem comum. Sem prejuízo da diversidade decorrente da sua descentralização, apresenta-se como uma única instituição académica e administrativa, com sede em Lisboa.

As suas Unidades Básicas (UB) - Faculdades, Institutos ou Escolas -, quando localizadas fora da Sede, estão integradas em três Centros Regionais (CR), Braga, Porto e Viseu, e desenvolvem o seu trabalho tendo também presente a ligação ao meio em que se inserem.

Na UCP, para além das UB, existem centros de investigação, centros de prestação de serviços externos e de estudo, gabinetes e serviços de apoio à atividade desenvolvida na UCP, que podem ou estar integrados nas UB, ou encontrarem-se na dependência direta da Reitoria ou dos Centros Regionais.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>14</b>
---	---	---	-----------

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

### 3.1. Missão, Valores e Visão

#### MISSÃO

Formar as pessoas, cultivar a ciência, renovar o país e o mundo pela excelência do exemplo.

A UCP tem por missão a formação académica de qualidade e o cultivo da ciência para o bem comum. Assumindo os princípios do humanismo cristão numa matriz autónoma, respeitadora da diversidade e exploradora do pensamento em liberdade, a UCP prossegue a sua missão sustentada em três pilares:

- ▶ Ensino
- ▶ Investigação e Inovação
- ▶ Serviço e Responsabilidade Social Universitária.




Inserida na realidade portuguesa, a UCP promove a formação integral orientada para a realidade global, alicerçada nos princípios da verdade e do respeito pelas pessoas e pelo ambiente.


#### VALORES

- Ecologia Integral
- Participação Responsável
- Conhecimento Colaborativo
- Inovação Inteligente
- Proximidade Global

#### VISÃO

Ser reconhecida como universidade europeia líder em investigação de impacto e ensino de base transformacional e situar-se entre as melhores universidades católicas à escala global.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	15
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

### 3.2. Estrutura Organizacional

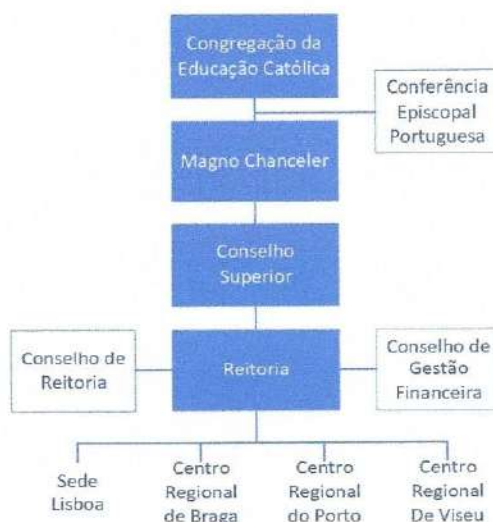
A UCP constitui, nos termos da lei, uma pessoa coletiva de utilidade pública, com capacidade para adquirir, alienar, contratar e estar em juízo, sendo instituída pela Congregação da Educação Católica ao abrigo da Concordata entre Portugal e a Santa Sé e reconhecida pelo Estado português em 1971.

O diploma de enquadramento legal da UCP encontra-se no decreto-lei n.º 128/90, de 17 de abril. A Concordata de 2004, no artigo 21.º, reconhece a sua "especificidade institucional".

Os atuais **Estatutos da UCP, promulgados em 2006**, preveem os órgãos abaixo conforme figura 1:

- **Órgãos Hierárquicos Superiores**
  - Congregação da Educação Católica: exerce jurisdição sobre a UCP.
  - Conferência Episcopal Portuguesa: mantém, orienta e supervisiona a UCP.
- **Órgãos Individuais de Governo:**
  - Magno Chanceler: por inerência o Patriarca de Lisboa.
  - Reitor(a): Dirige a Universidade académica e administrativamente
- **Órgãos Colegiais:**
  - Conselho Superior: superintende na vida institucional e no governo e administração da UCP.
  - Conselho de Reitoria: exerce as funções de Secretariado Executivo do Conselho Superior.
  - Conselho de Gestão Financeira: acompanha a elaboração e execução orçamental.


A definição de responsabilidades e constituição dos mesmos pode ser consultada nos respetivos estatutos.



**Figura 1:** Organização e Estrutura.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	16
---	---	---	----




 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 4. Princípios do Sistema da Qualidade da UCP

O SQ UCP orienta-se por um conjunto de princípios de organização e funcionamento, nomeadamente:

- A. Conceção do SQ em alinhamento com os princípios e valores da UCP, a sua orientação estratégica, o seu posicionamento, a sua organização interna e a sua missão de ensino, investigação e serviço à comunidade;
- B. Abrangência global de toda a instituição, incluindo a Sede e os três Centros Regionais, todas as Unidades Básicas, os Serviços de Apoio e todas as dimensões de atividade da instituição;
- C. Caráter inclusivo do sistema na medida em que incorpora os pontos de vista e avaliação das diferentes Partes Interessadas que constituem a comunidade interna da Universidade bem como aquelas que, sendo externas, têm interesse nas atividades da UCP;
- D. Constituição de uma estrutura de órgãos próprios com distribuição clara de competências no sistema e articulada com a estrutura de governação e gestão existentes. Os responsáveis, a determinar por inerências de funções, são predominantemente os responsáveis dos órgãos já existentes na Universidade, assumindo a responsabilidade pelos ciclos de avaliação e por, em articulação com a estrutura de governação e gestão instituídas, levar à sua tradução em políticas e ações de melhoria;
- E. Dimensão única do SQ, no sentido da construção de uma visão partilhada e da comparabilidade entre Unidades Básicas, áreas académicas e científicas e serviços de apoio, com base em:
  1. Documentos:
    - i. Documentos de Política: [Estatutos da Universidade](#), [Código de Ética](#), [Agenda para a Sustentabilidade](#), [Plano de Igualdade de Género](#), [Regulamentos estruturantes](#), entre outros;
    - ii. Documentos do PDE: Plano e Relatórios de Monitorização;
    - iii. Documentos da Qualidade: Plano, Manual, Relatório, Revisão anual da gestão, Planos de Melhoria, Relatórios e recomendações dos órgãos do SQ;
    - iv. Documentos de Auditoria: Planos e Relatórios.
  2. Referências e Normativos:
    - i. Normativos Gerais dos Ciclos de Acompanhamento, Avaliação e Melhoria Contínua do SQ;
    - ii. Melhores práticas de qualidade de referência em contexto universitário;
    - iii. Normas internacionais de qualidade;
    - iv. Indicadores de rankings de IEs;
    - v. Requisitos legais, com enfoque em sustentabilidade (a todos os níveis), transparência, integridade e governance;
    - vi. Referenciais para os sistemas internos de garantia de qualidade nas IES (Adaptados das ESG 2015) – A3ES.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	18
---	---	---	----


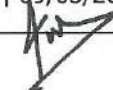

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		


### 3. Instrumentos:

- i. Instrumentos de acompanhamento, análise e avaliação de recursos, atividades, resultados e impacto, produzidos para os diferentes níveis organizativos e de análise (inclui indicadores chave de desempenho, procedimentos de aplicação e tratamento, inquéritos a Partes Interessadas, bem como modelos de relatórios);
- ii. Organização do sistema documental e arquivo formal único do SQ.

### 4. Alinhamento com as estruturas no terreno e envolvimento das equipas.


- F. Gestão do Risco, que incluirá mecanismos de identificação das fontes de incerteza – e da sua mitigação – com impacto sobre dimensões da qualidade dos serviços prestados, bem como a definição dos limiares mínimos de recursos e de qualidade observada e dos procedimentos obrigatórios para lidar com níveis negativos nos indicadores estabelecidos (mecanismos de garantia da qualidade);
- G. Uso de bases de informação normalizada (construídas no respeito de regras e procedimentos estabelecidos e auditáveis, comuns a todas as instâncias internas da Universidade, relativos à recolha, ao registo e à disponibilização da informação), que torna possível o alinhamento entre a informação fornecida ao exterior e aquela que alimenta os processos de gestão da qualidade internos;
- H. Definição clara de Política de Qualidade e de compromissos a assumir com o processo institucional e sustentável de melhoria contínua;
- I. Controlo de Gestão e Revisão, incluindo a revisão anual, abrangendo todos os processos e assente em informação obtida através da Avaliação e Melhoria Contínua;
- J. Planeamento com metas e Iniciativas Estratégicas definidas pelo Conselho Superior, integradas no PDE e no Plano da Qualidade (PQ) e revistas pontualmente em casos emergentes;
- K. Monitorização semestral integrada no reporte do PDE, sem prejuízo da monitorização processual do SQ;
- L. Revisão e Melhoria na sequência da Monitorização, sendo propostos planos de melhoria que são geridos e acompanhados no âmbito do SQ, cuja eficácia é avaliada regulamente no âmbito da Monitorização;
- M. Existência de uma cultura de planeamento, avaliação e melhoria contínua, assente em sistemas de informação de apoio à tomada de decisão, bem como em mecanismos de escrutínio e acompanhamento internos (desenvolvidos e aplicados pela UCP) e externos (desenvolvidos e aplicados por entidades externas), implicando:
  1. Definição clara de Política de Qualidade e de compromissos a assumir com o processo institucional e sustentável de melhoria contínua;
  2. Controlo de Gestão e Revisão, incluindo a revisão anual, abrangendo todos os processos e assente em informação obtida através da Avaliação e Melhoria Contínua;
  3. Avaliações internas e externas cíclicas, tanto em âmbito de auditorias, como através dos Relatórios anuais de Qualidade (das Unidades Básicas, dos Serviços de Apoio e da UCP de forma global), tendo como principal objetivo aferir a introdução de melhorias e definir ações com vista à melhoria do desempenho dos processos, do SQ e da UCP;

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	19
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

4. Planeamento com metas e Iniciativas Estratégicas definidas pelo Conselho Superior, integradas no PDE e no PQ e revistas pontualmente em casos emergentes;
5. Monitorização semestral integrada no reporte do PDE, sem prejuízo da monitorização processual do SQ;
6. Revisão e Melhoria na sequência da Monitorização, sendo propostos ações de melhoria que são geridas e acompanhadas no âmbito do SQ, cuja eficácia é avaliada regulamente no âmbito da Monitorização.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>20</b>
---	---	---	-----------

 UNIVERSIDADE CÁTOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		


## 5. Política da Qualidade

A política de qualidade da UCP estrutura-se num conjunto de orientações que visam assegurar um Sistema da Qualidade baseado em princípios de inclusividade, integralidade, liberdade, sustentabilidade, interdisciplinaridade, unidade e impacto:

1. Promover uma **cultura de qualidade** institucional assente numa estratégia de melhoria contínua em todas as atividades da Universidade, com um compromisso transversal e alinhado, responsabilizador e assente na transparência do contributo de todos para o todo;
2. Envolver todas as **partes interessadas**, internas e externas, com particular enfoque na comunidade académica, assente em mecanismos de avaliação das necessidades, expectativas e satisfação das partes interessadas;
3. Fomentar um **espaço de integralidade humana** para toda a comunidade UCP, promovendo uma formação integral orientada para a realidade global, alicerçada nos princípios da verdade e do respeito pelas pessoas e pelo meio ambiente;
4. Estabelecer as condições para que a Universidade prossiga a sua **Missão** sustentada nos três pilares de Ensino, Investigação e Responsabilidade Social Universitária, assumindo os princípios do humanismo cristão numa matriz autónoma, respeitadora da diversidade e exploradora do pensamento em liberdade;
5. Alinhar os Serviços na sustentação da Missão da UCP, promovendo uma instituição sólida em valores e assente em **recursos**, nomeadamente Recursos Humanos, Económico-Financeiros e Infraestruturas, geridos de forma sustentável e com um foco na eficiência das atividades, globalmente consideradas e individualmente avaliadas;
6. Fomentar e tornar possível **uma visão de futuro** centrada na convergência, – com o desenvolvimento de inovação baseada na articulação sistémica entre áreas científicas –, na coesão, – com alinhamentos claros de projetos nacionais transformadores e a projeção inteligente no território –, bem como na articulação da inovação tecnológica com a projeção global, sempre assente numa lógica sistémica de sustentabilidade;
7. Assegurar a **solidez da instituição** e a visibilidade do seu contexto, tanto interno quanto externo, possibilitando a contribuição, pioneira e de liderança, da UCP em grandes projetos transformadores da sociedade portuguesa, capazes de potenciar ou gerar melhorias significativas no bem comum.

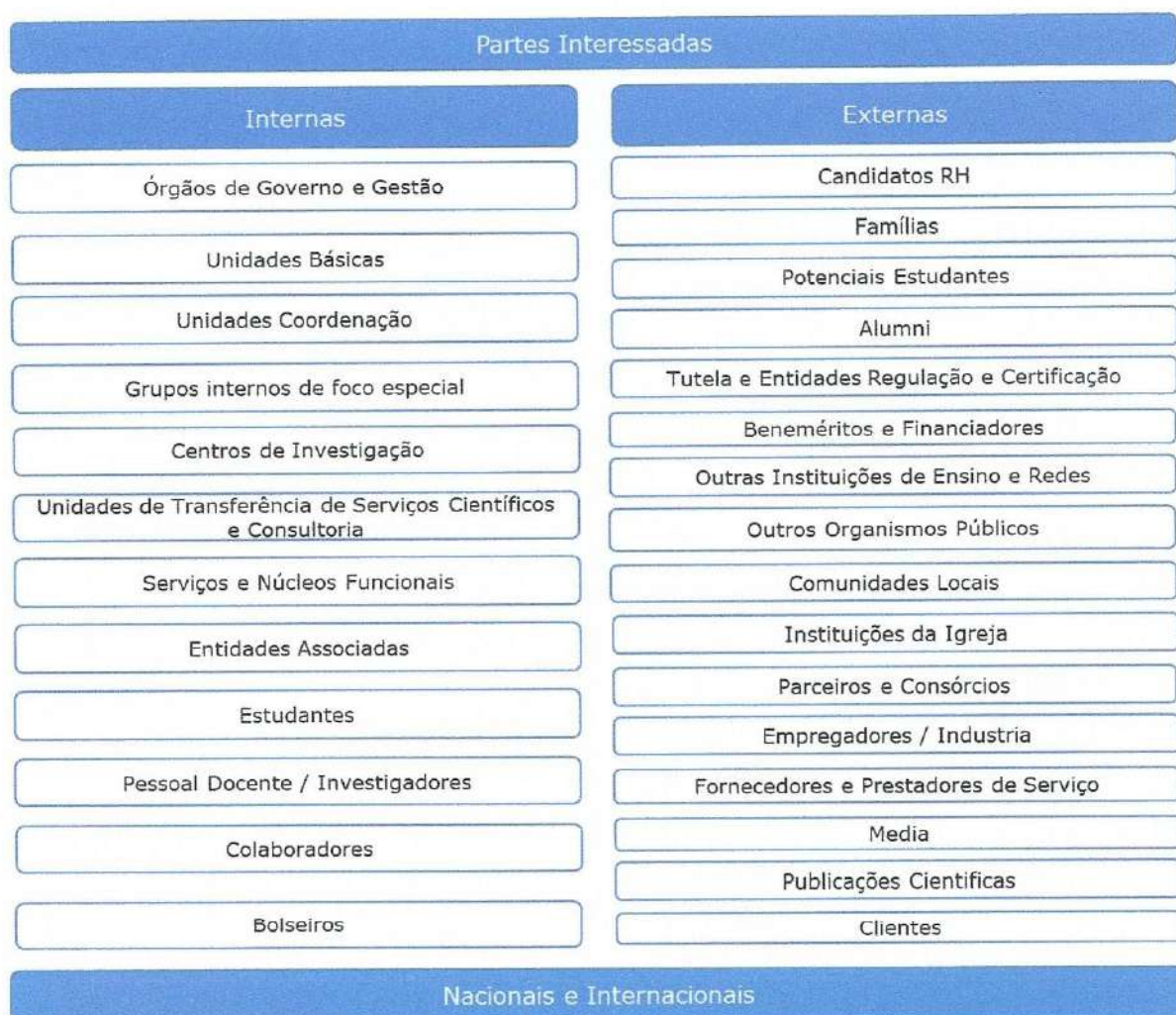
Elaborado por   Data EQ   03/03/2022 	Verificado por   Data VR MM   09/03/2022 	Aprovado por   Data   Assinatura ComQ   09/03/2022 	21
--	--	--	----



 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		




## 6. Partes Interessadas


A UCP identifica as Partes Interessadas (PI) relevantes que constam da Figura 3. Estas PI intervêm a diversos níveis organizacionais e regionais com impactos com abrangência e profundidade diferenciados. O desenvolvimento da atividade da Universidade assenta no seu envolvimento no SQ, que integra mecanismos de avaliação das suas necessidades, expectativas e satisfação. A UCP preocupa-se em melhorar as formas e frequência de envolvimento das PI no SQ UCP que, sendo diversas, têm em consideração níveis organizacionais e processos.



**Figura 3:** Partes Interessadas do SQ da UCP.


A interação com as partes interessadas deve seguir princípios base gerais:

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	22
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CÁTOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- Interação formal (e.g. auditorias e implementação de normas) ou em funções de processo do SQ;
- Formalmente, o aferimento da satisfação e levantamento de necessidades podem ser realizados através de inquéritos breves, com periodicidade e formato a definir por processo, bem como através da realização de reuniões, *workshops*, fóruns ou comités para o efeito;
- Outros Inquéritos e instrumentos de auscultação são acompanhados pelo SQ e integrados no processo a que dizem respeito;
- A interação processual gera *inputs* menos estruturados decorrentes dos contactos normais durante a operação, que são comunicados ao SQ;
- Necessidades e satisfação aferidas pelas áreas da instituição e comunicadas ao SQ, que as reporta do ponto de vista institucional em meio a definir.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	23
---	---	---	----

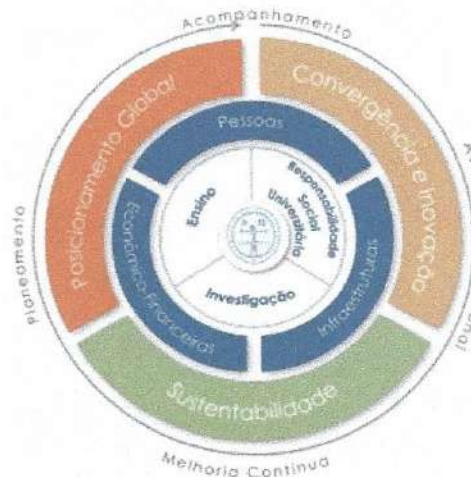
 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 7. Abordagem por Macro-processos

### 7.1. Estratégia institucional para a qualidade

A Estratégia e a Política institucional para a qualidade representam linhas orientadoras definidas pela gestão de topo para a concretização da missão da UCP.

O Plano de Desenvolvimento Estratégico da UCP atualmente em vigor (aprovado pelo conselho superior a 03 de março de 2021), "Valor com Valores: A Criar Futuro no Presente" 2021-2025, decorreu de um exercício colaborativo alargado e participado por toda a comunidade, tendo sido estruturado em 3 dimensões do eixo de missão, 3 dimensões do eixo de recursos e 3 dimensões do eixo transversais que se encontram representados na figura 4.




**Figura 4:** O Valor dos Valores (Fonte: PDE UCP (2021-2025)).

O Plano de Desenvolvimento Estratégico 2021-2025 assume o protagonismo de liderar grandes projetos transformadores da sociedade portuguesa, ao mesmo tempo que a Universidade se repensa em termos organizacionais e aposta na inovação. Os eixos estruturantes do PDE, que resultam de uma ampla consulta à comunidade académica, apresentam uma visão de futuro centrada na convergência – com o desenvolvimento de inovação baseada na articulação sistémica entre áreas científicas –, na coesão – com alinhamentos claros de projetos nacionais transformadores e a projeção inteligente no território –; articulando a inovação tecnológica com a projeção global, promovendo o alargamento da oferta internacional e potenciando o recrutamento de talento, assente numa lógica sistémica de sustentabilidade.

Garantir o futuro e melhorar a experiência de vida na casa comumé estruturante na ação da Universidade. Esse desígnio promove-se no presente, gerando valor que se projeta

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	24
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

além do agora, numa valorização que na especificidade de missão da UCP decorre, de modo estruturante, dos valores intangíveis da sua identidade. O valor com valores da UCP é, por isso, a um tempo económico, epistemológico e axiológico, manifesta-se como conhecimento fundado nos princípios de liberdade, respeito pela democracia, defesa da justiça, reconhecimento da diversidade, da equidade, promovendo sociedades coesas, sustentáveis, afluentes, mais equitativas e eticamente responsáveis.

Por sua vez, o Plano da Qualidade da UCP (PQ UCP) é um conjunto articulado de 36 Iniciativas Estratégicas (IE), nos diferentes eixos, dimensões e áreas do PDE, que dinamiza e potencia a execução da estratégia de melhoria e de inovação das atividades da UCP, consagradas no PDE para o período de 2021 a 2025.


As Iniciativas Estratégicas constantes do PQ UCP são organizadas pelos três Eixos e nove Dimensões do PDE, que se constituem também enquanto macro-processos do SQ:

- Missão:
  - Ensino
  - Investigação
  - Responsabilidade Social Universitária
- Recursos:
  - Pessoas
  - Económico-Financeira
  - Infraestruturas
- Transversais:
  - Posicionamento Global
  - Convergência & Inovação
  - Sustentabilidade

Cada IE está articulada com o objetivo estratégico e meta dominante do PDE, bem como com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos na Agenda 2030 das Nações Unidas.

O PQ UCP 2021-2025 pretende ser um instrumento que integra as ações necessárias, e desejadas, ao nível institucional, para a concretização da Visão definida no PDE da UCP 2021-2025. Estes dois documentos são, portanto, a base de orientação estratégica e de planeamento da UCP.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	25
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 7.2. Ciclo da Qualidade

A atividade de avaliação ganha impacto e otimiza relevância quando:


1. Está integrada com os ciclos de atividade institucional;
2. Está articulada com a estrutura organizativa e de responsabilidades da instituição;
3. Disponibiliza informação de forma generalizada à comunidade interna e externa, de acordo com as funções e níveis de responsabilidade;
4. Promove ciclos de avaliação com impacto no planeamento e na melhoria das atividades.

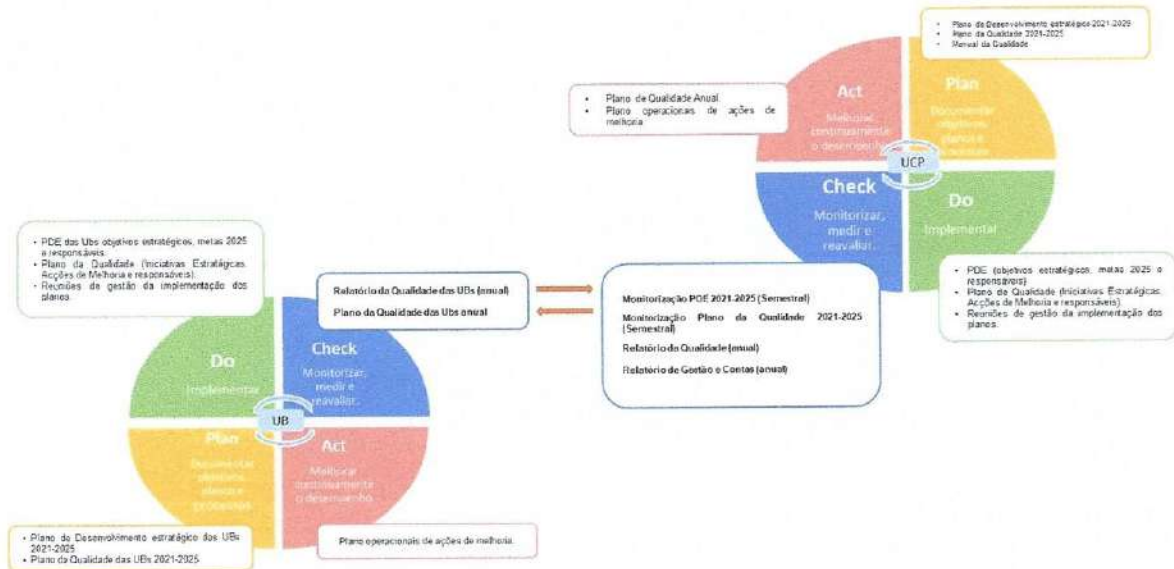
É nesta ótica que se desenrolam os ciclos de avaliação da qualidade e planeamento da atividade da UCP como representados na figura 5. Contribuem para o ciclo de avaliação da UCP:

- Responsável do Macroprocesso:
  - Assegura o ciclo de qualidade do Macroprocesso.
- Responsável de Processo:
  - Tem a visão global do processo e subprocessos associados, mesmo que não tenha a responsabilidade funcional dos mesmos;
- Responsável de Informação:
  - É o responsável pela obtenção da informação necessária à monitorização do Processo, tendo acesso a todos os Instrumentos de Monitorização relevantes para o efeito;
- Contacto nos campi:
  - Confirma ou obtém a informação em cada campus, assegurando-se da sua fiabilidade e conformidade com o pretendido.
- Equipa da Qualidade
  - Coordena, em cada Macroprocesso, juntamente com os responsáveis acima indicados, e fomenta o envolvimento dos diversos órgãos institucionais nas atividades do ciclo de qualidade do Macroprocesso.

Os ciclos de avaliação integram as diferentes fases e atividades de avaliação e melhoria. Implicam toda a instituição na medida em que incluem a recolha e tratamento de dados para o planeamento, acompanhamento das atividades realizadas, avaliação pelas Partes Interessadas e, por fim, o envolvimento dos órgãos institucionais na apreciação da monitorização, relatórios e planos da qualidade.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	26
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		



**Figura 5:** ciclo da qualidade da UCP.

Os ciclos de avaliação e planeamento integrados no SQ são alinhados com os ciclos do Planeamento Estratégico da Universidade e com os Ciclos das Atividades relevantes da UCP.


O PDE da UCP é aprovado pelo Conselho Superior e tem a duração de 5 anos. A sua monitorização ocorrerá semestralmente. As atividades da UCP têm duração diversa, estando sujeitas a um ciclo de avaliação que, em função da sua natureza, poderá ser semestral ou anual.

O SQ UCP poderá ainda ser objeto de avaliações externas, por entidades nacionais e internacionais, na sua globalidade ou em parte.

**Tabela 10:** Alinhamento temporal dos ciclos de avaliação e planeamento UCP.

Documentos	Ciclo de Avaliação	Nível Institucional
Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE)	5 anos	UCP e UB
Plano da Qualidade (PQ)	5 anos	UCP e UB
Monitorização do PDE	semestral	UCP e UB
Monitorização do PQ	semestral	UCP e UB
Relatório de Qualidade (RQ)	Anual	UCP e UB
Relatório Gestão e Contas	Anual	UCP e UB

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>27</b>
---	---	---	-----------

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

### 7.3.Os Macroprocessos

A UCP considera no seu Plano de Desenvolvimento Estratégico três categorias de dimensões para desenvolvimento da sua estratégia:

- Dimensões de “Missão” – integram os macroprocessos que respondem à Missão da UCP:
  - Ensino
  - Investigação
  - Responsabilidade Social Universitária
- Dimensões de “Recursos” – integram os macroprocessos que asseguram o desenvolvimento das atividades da UCP:
  - Pessoas
  - Económico-Financeiros
  - Infraestruturas;
- Dimensões “Transversais” – integram macroprocessos que, pela sua natureza estratégica no contexto (2021-2025), exigem um particular foco institucional e deverão atravessar transversalmente todos os outros processos de Missão e de Recursos:
  - Posicionamento Global
  - Convergência e Inovação
  - Sustentabilidade.

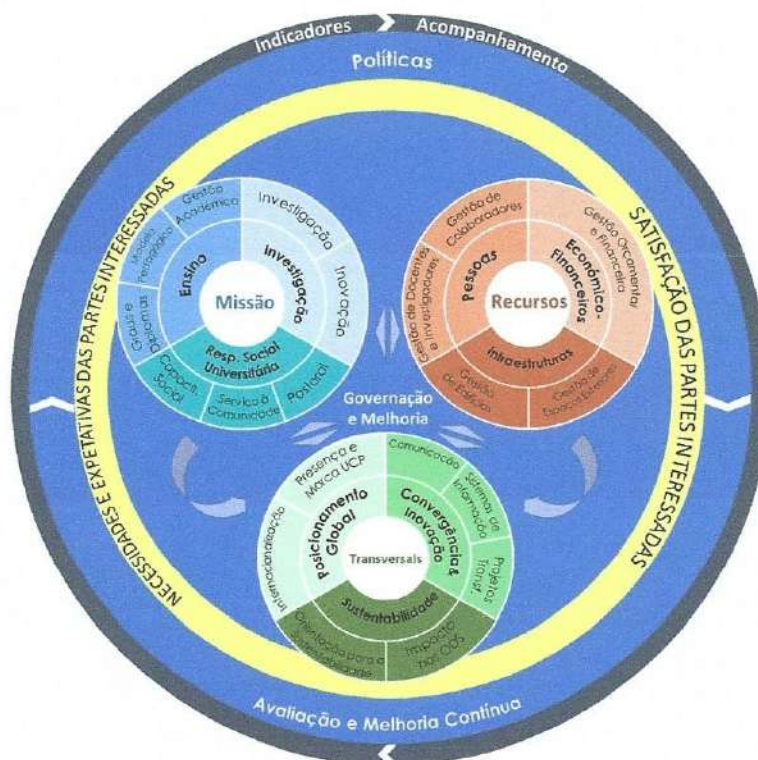



Figura 6: SQ UCP Diagrama dos macroprocessos.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	28
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

O SQ UCP integra, portanto, dez macroprocessos: os nove previstos no PDE e, ainda, o Macroprocesso da Governação e Melhoria. Central ao SQ, este último macroprocesso agrega as políticas institucionais que estão na base dos compromissos dos processos numa política de qualidade, assegurando a definição do seu controlo de gestão e revisão, bem como das auditorias no âmbito do SQ. Pretende ainda estabelecer os padrões para o planeamento, monitorização e revisão de todos os processos do SQ de forma a assegurar o acompanhamento adequado do sistema e garantir a melhoria contínua.

## 7.4. Descrição dos indicadores

Cada ficha de Macroprocesso, Processo e Subprocesso identifica quais os indicadores do PDE e outros indicadores de impacto relevantes.

## 7.5. Ações de Monitorização e Melhoria Contínua


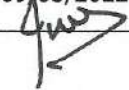

Cada ficha de Processo identifica as ações de monitorização e melhoria contínua por processo.

## 7.6. Procedimentos Técnicos


A gestão por processos é alcançada através de uma série de procedimentos técnicos que os descrevem e que se encontram listados na tabela seguinte.

**Tabela 11:** Procedimentos Técnicos para a Gestão em Macroprocessos.

Referência Sistema Gestão Documental	Versão do documento	Nome do documento
FC_Ens	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Ensino
FC_Inv	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Investigação
FC_RSU	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Responsabilidade Social e Universitária
FC_Pes	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Pessoas
FC_EF	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Económico-Financeiros


<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	29
---	---	---	----



 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

Referência Sistema Gestão Documental	Versão do documento	Nome do documento
FC_Inf	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Infraestruturas
FC_PG	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Posicionamento Global
FC_CI	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Convergência e Inovação
FC_Sus	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Sustentabilidade
FC_GM	v01	Ficha de Caracterização de Macroprocesso Governação e Melhoria

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	30
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 8. Estrutura e Responsabilidades do Sistema da Qualidade

### Enquadramento

O Sistema da Qualidade serve a orientação estratégica institucional de modo articulado com a estrutura de governação e de gestão existentes.

Ao nível do topo institucional, o órgão que preside ao Sistema da Qualidade (SQ) é o Conselho da Qualidade UCP (CQ UCP), responsável pelas deliberações relativas ao SQ, nomeadamente os seus princípios e instrumentos, pela aprovação do Relatório da Qualidade UCP, sendo ainda o proponente do Plano da Qualidade UCP ao Conselho Superior.


Este órgão é coadjuvado pela Comissão da Qualidade UCP (COMQ UCP), que prepara os atos do Conselho da Qualidade e acompanha e garante o bom funcionamento do SQ. A Comissão da Qualidade UCP pode funcionar em plenário no assumir das responsabilidades que lhe são cometidas, ou em subcomissões permanentes ou eventuais. As subcomissões permanentes acompanharão os nove Macroprocessos de Missão, Recursos e Transversais. O acompanhamento do Macroprocesso de Governação e Melhoria Contínua é feito ao nível plenário, subordinado ao Conselho de Qualidade UCP.

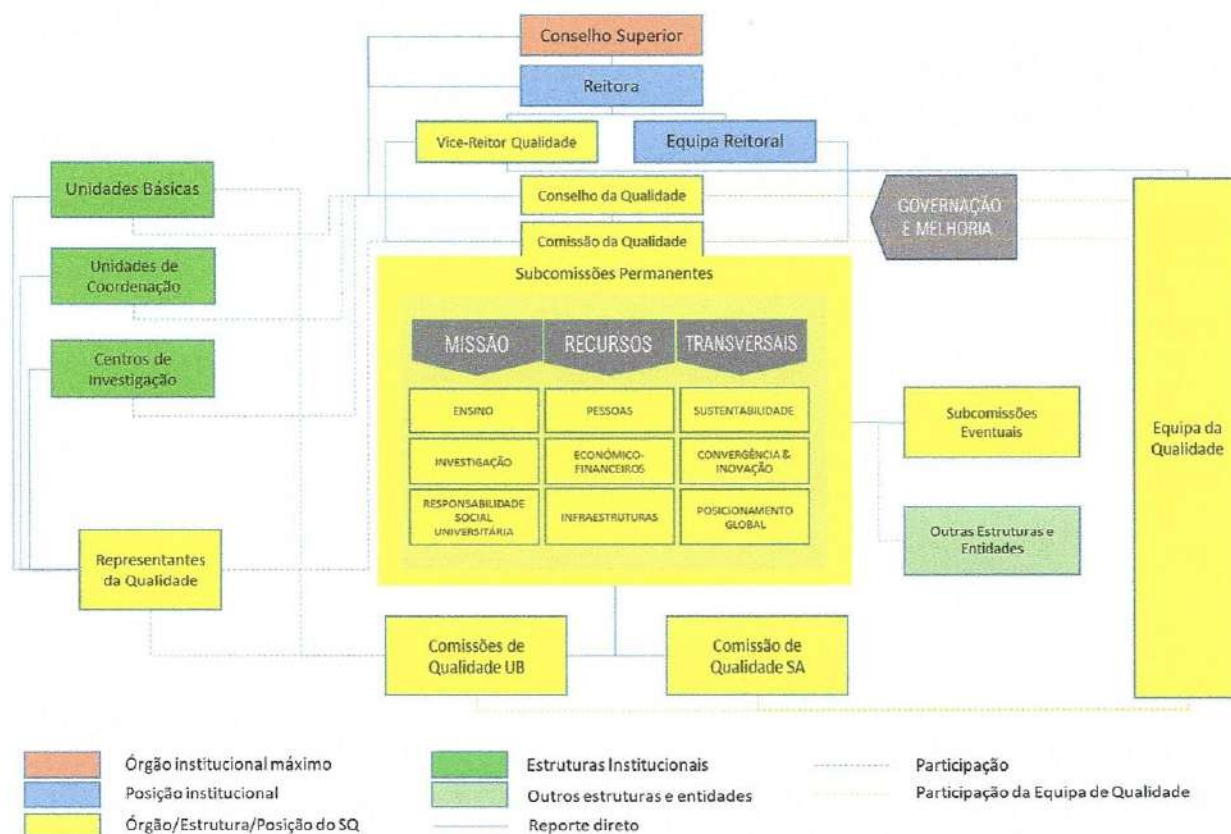
Os mandatos nos órgãos têm a duração do ciclos de avaliação da qualidade e planeamento da atividade da UCP, 5 anos, excetuando referência explícita em contrário.

Ao nível institucional intermédio, os órgãos do SQ UCP são: as Comissões da Qualidade de Unidade Básica (COMQ UB), uma por Unidade, e a Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio (COMQ SA), que agrega os serviços da Sede e dos Centros Regionais. Estes órgãos asseguram a abrangência de toda a instituição pelo Sistema da Qualidade.

Ao nível operacional, nas Unidades Básicas as funções do Sistema da Qualidade são asseguradas pelos órgãos em funcionamento (e.g. Conselhos Pedagógicos, Conselhos Científicos, os órgãos das Unidades de Investigação e de prestação de serviços) e pelos responsáveis das atividades em avaliação.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	31
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		



**Figura 7:** Organograma do SQ da UCP


## Conselho da Qualidade UCP


### Composição

- Reitora
- Equipa Reitoral (Vice-Reitores, Pró-Reitores e Administradora);
- Quatro Diretores de Unidades Básicas;
- Dois Diretores da Unidade de Coordenação (CADOS) e dos Centros de Investigação;
- Dois membros individuais, externos à UCP, nacionais e internacionais;
- Um Provedor de Ética e o Provedor de Igualdade e Inclusão;
- Coordenação da Equipa da Qualidade (*consultivo*).

### Nomeação

- Por inerência dos cargos representados, quando aplicável;
- Os Diretores representados são propostos no âmbito do CATCH (CATólica TeaCHing) e nomeados por Despacho Reitoral;
- Membros Externos nomeados por Despacho Reitoral (será dada preferência a individualidades do meio académico, com experiência de governação institucional e da implementação de Sistemas da Qualidade – com atividade no sistema de Ensino Superior do Espaço Europeu).

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	32
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

### Responsabilidades

- Deliberar, por iniciativa própria, proposta da Reitora ou da Comissão da Qualidade, quanto a alterações ao Sistema da Qualidade, Políticas, Princípios e Instrumentos;
- Promover a reflexão sobre os resultados dos ciclos de avaliação realizados e a progressão observável dos resultados face aos Planos da Qualidade anteriormente aprovados;
- Aprovar o Relatório da Qualidade UCP, com regularidade anual, e apresentá-lo ao Conselho Superior;
- Deliberar sobre a proposta de Plano da Qualidade UCP, a ser apresentado, para aprovação, ao Conselho Superior em conjunto com o Plano Estratégico, ou o seu Balanço Intermédio.

### Vice-Reitor pelo Sistema da Qualidade

A responsabilidade pelo Sistema da Qualidade é formalmente delegada pela Reitora num Vice-Reitor. Este desempenhará as suas funções em estreita articulação com os membros da Equipa Reitoral responsáveis por pelouros que correspondem a Macroprocessos no âmbito do SQ UCP, a quem cabem assegurar o ciclo de qualidade do Macroprocesso.

Tem como responsabilidades:

- Acompanhar e supervisionar o funcionamento do Sistema da Qualidade em toda a Universidade;
- Aprovar as revisões do Manual da Qualidade;
- Coordenar os responsáveis pelos Ciclos de Planeamento, Acompanhamento, Avaliação e Melhoria da Qualidade dos diferentes Macroprocessos a nível institucional;
- Assegurar o alinhamento institucional do Sistema da Qualidade;
- Orientar as funções da Equipa da Qualidade.

### Comissão da Qualidade UCP


#### Composição (Plenário)

- Vice-Reitor responsável pelo Sistema da Qualidade;
- Membros da Equipa Reitoral responsáveis, ou corresponsáveis, por pelouros que correspondem a Macroprocessos no âmbito do SQ conforme a matriz de responsabilidade;
- Representantes para a Qualidade de todas as Unidades Básicas;
- Um Representante para a Qualidade da Unidade de Coordenação;
- Um Representante para a Qualidade dos Centros de Investigação;
- Responsáveis dos Processos;
- Equipa da Qualidade.

#### Nomeação

- Por inerência dos cargos representados, quando aplicável;

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>33</b>
---	---	---	-----------

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- Representante para a qualidade dos Centros de Investigação é proposto no âmbito do CARE (Católica REsearch) e nomeados por Despacho Reitoral.

#### Composição (Subcomissões Permanentes de Macroprocesso)

- Membros da Equipa Reitoral responsáveis, ou corresponsáveis, por pelouros que correspondem a Macroprocessos no âmbito do SQ conforme matriz de responsabilidades –com pelo menos 1 Vice-Reitor;
- Pelo menos 2 Representantes para a Qualidade;
- Elementos da Equipa da Qualidade.

Podem ainda ser chamados a participar elementos externos à Comissão, nomeadamente:

- Representantes de estruturas relevantes para os processos
- Outros membros convidados, incluindo estudantes e membros externos à UCP.

#### Nomeação

- Conforme matriz de responsabilidades;
- Os representantes para a Qualidade são escolhidos em plenário da Comissão da Qualidade;
- Os participantes externos não carecem de nomeação pois serão convidados para participar em reuniões pontuais.

#### Composição (Subcomissões Eventuais)

- Pelo menos 1 membro da Equipa Reitoral, com pelo menos 1 Vice-Reitor;
- Pelo menos 2 Representantes para a Qualidade;
- Elementos da Equipa da Qualidade;

Podem ainda ser chamados a participar elementos externos à Comissão, conforme o objetivo.


#### Nomeação

- Conforme matriz de responsabilidades;
- Os representantes para a Qualidade são escolhidos em plenário da Comissão da Qualidade;
- Os participantes externos não carecem de nomeação pois serão convidados para participar em reuniões pontuais.

#### Responsabilidades (Plenário)

- Preparar e aprovar propostas de promoção e de garantia da qualidade, bem como de instrumentos e procedimentos associados ao Sistema da Qualidade;
- Elaborar proposta de Relatório da Qualidade UCP (nível institucional), a submeter ao Conselho da Qualidade para aprovação;
- Elaborar a proposta de Plano da Qualidade UCP (nível institucional), a submeter ao Conselho da Qualidade para deliberação;
- Aprovar propostas de política da qualidade de Macroprocessos;

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	34
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- Responder a pedidos institucionais relativos à qualidade;
- Monitorizar e propor ações de mitigação de riscos estratégicos;
- Gerir o Macroprocesso de Governação e Melhoria Contínua nas suas aplicações;
- Organizar e dinamizar Subcomissões Eventuais e Permanentes, definindo a sua constituição e cronograma.

#### Responsabilidades (Subcomissões Permanentes de Macroprocesso)

- Elaborar propostas de promoção e de garantia da qualidade específicas do MP;
- Elaborar propostas de instrumentos e procedimentos para o Sistema da Qualidade específicas do MP;
- Responder a solicitações de informação quantitativa ou qualitativa específicas do MP (i.e. "Responsáveis de Informação" por Processo) em âmbito de monitorização (inc. PDE);
- Elaborar anualmente o Relatório de Qualidade e o Plano de Qualidade do Macroprocesso, incorporando os elementos específicos das Comissões das Unidades Básicas e Comissão de Serviços de Apoio;
- Elaborar propostas de política da qualidade de Macroprocessos, conforme aplicável;
- Garantir a atualização e comunicação dos parâmetros do Macroprocesso e Processos associados;
- Definir e assegurar a implementação de:
  - Interação com *stakeholders*;
  - Avaliação de riscos e suas mitigações;
  - Alinhamento com referências e requisitos;
  - Aplicação dos instrumentos de melhoria contínua e auditorias;
  - Documentação específica.

#### Responsabilidades (Subcomissões Eventuais)

##### *E.g. para respostas institucionais:*

- Propor respostas a pedidos institucionais, relativos a avaliação e acreditação, internos ou da Tutela ou Entidades Reguladoras e outras.

##### *E.g. Fóruns de Qualidade:*


- Órgãos consultivos criados para objetivos específicos pela Comissão de Qualidade da UCP, ou pelas suas Subcomissões Permanentes, que define a sua constituição e cronograma;
- Informar, comunicar, testar e/ou validar temas relevantes para o Sistema da Qualidade.

## Comissão da Qualidade de Unidade Básica

#### Composição

- Diretor da Unidade Básica;
- Presidente Conselho Científico;
- Presidente(s) do(s) Conselho(s) ou Comissão(ões) Pedagógico(a)(s);

Elaborado por   Data EQ   03/03/2022 	Verificado por   Data VR MM   09/03/2022 	Aprovado por   Data   Assinatura ComQ   09/03/2022 	35
--	--	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- Diretor(es) de Centro de Investigação, quando existam no âmbito da Unidade Básica;
- Responsáveis por Unidades de Transferência de Conhecimento da Unidade Básica;
- Representante para a Qualidade;
- Um a dois elementos externos à UCP (com atividade profissional em Portugal e/ou noutros países);
- Um representante dos estudantes da Unidade Básica.
- Podem ser convocados outros membros da Unidade e externos, no sentido de promover a reflexão crítica sobre os resultados dos ciclos de avaliação realizados.

#### Nomeação

- Em sede de Unidade Básica;
- Sempre que haja alguma nomeação ou alteração, tal será comunicado ao Conselho e à Comissão da Qualidade.


#### Responsabilidades


- Organizar e criar as condições necessárias para a realização do Ciclo de Planeamento, acompanhamento, Avaliação e Melhoria da Qualidade da Unidade Básica;
- Elaborar o Relatório da Qualidade da Unidade Básica e do Plano da Qualidade da Unidade Básica, estruturados por Macroprocessos – estes elementos serão para apreciação pelo Conselho Científico e pelo Conselho Pedagógico, que emitirá parecer formal;
- Acompanhar e garantir o ciclo de avaliação e melhoria dos diversos Macroprocessos na Unidade Básica;
- Verificar as propostas para a criação de novos ciclos de estudo e ações de melhoria, relativamente aos requisitos legais e outras normas definidas no âmbito do Sistema da Qualidade;
- Organizar os processos de acreditação da Unidade Básica.

## Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio UCP

#### Composição

- Administradora da UCP;
- Um Representante para a Qualidade do Presidente de cada Centro Regional, e da Sede;
- Nove Diretores de Serviços Apoio (4 da Sede, 3 do CR Porto, 1 do CR Braga, e 1 CR Viseu, com representação de áreas funcionais diferenciadas);
- Quatro Representantes para a Qualidade da Comissão da Qualidade das Unidades Básicas (um por cada um dos quatro campi da UCP);
- Quatro Representantes dos estudantes (um por cada um dos quatro campi da UCP);
- Dois Representantes da Equipa da Qualidade;
- Um a dois especialistas externos.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	36
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

### Nomeação

- Por inerência dos cargos representados, quando aplicável;
- Representante para a Qualidade, da Presidência de cada Centro Regional e da Sede: propostos pelo Pró-Reitor e pelo Vice-Reitor responsável pelo Sistema da Qualidade;
- Representantes dos estudantes (um por cada um dos quatro campi da UCP) na Comissão da Qualidade dos Serviços Internos: Escolhidos pelo Presidente do Conselho Académico do respetivo Centro Regional e, no caso de Lisboa, pelo Presidente do Conselho Académico da Sede; na ausência de Conselho Académico, deverá ser nomeado pelo respetivo Pró-Reitor (os representantes de estudantes poderão ser escolhidos entre os alunos do Conselho Académico ou dos Conselho(s) ou Comissão(ões) Pedagógico(a)(s));
- Membros externos: especialistas em gestão de serviços e de qualidade a ser cooptados na qualidade de consultores externos.

### Responsabilidades

- Organizar e criar as condições necessárias para a realização do Ciclo de Planeamento, Acompanhamento, Avaliação e Melhoria da Qualidade dos Serviços de Apoio;
- Acompanhar e garantir o ciclo de avaliação e melhoria dos Macroprocessos nos Serviços de Apoio;
- Elaborar o Relatório da Qualidade dos Serviços de Apoio e o Planos da Qualidade para os Serviços de Apoio, estruturados por Macroprocesso;
- Verificar as propostas de ações de melhoria, relativamente aos requisitos legais e outras normas definidas no âmbito do Sistema da Qualidade.

## Representantes para a Qualidade

Cada Unidade Básica tem um Representante para a Qualidade. Os Centros de Investigação, coletivamente, têm um Representante para a Qualidade. O mesmo acontece com as Unidades de Coordenação (um Representante). Têm como responsabilidades:


- Promover o SQ na sua estrutura (Unidade Básica, Centros de Investigação, ou Unidades de Coordenação), por designação das Direção(ões) da(s) mesma(s);
- Colaborar com a Equipa da Qualidade, comunicando com a mesma de forma regular, com vista à boa implementação do Macroprocesso de Governação e Melhoria Contínua, bem como a aplicação dos demais Macroprocessos, na sua estrutura;
- Promover o envolvimento de todos os *stakeholders* da sua estrutura no Sistema da Qualidade e nas dinâmicas alargadas;
- *(Para as Unidades Básicas apenas)* Apoiar a Comissão da Qualidade Unidade Básica nas suas tarefas, representando a respetiva Unidade Básica na Comissão da Qualidade UCP.

### Nomeação

- Em sede do respetivo órgão/estrutura;

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>37</b>
---	---	---	-----------



 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- Sempre que haja alguma alteração, esta será comunicado ao Conselho e à Comissão da Qualidade.

## Equipa da Qualidade

A Equipa da Qualidade, também designada por Equipa da Qualidade (EQ), agrega elementos que trabalham em exclusividade no SQ, bem como elementos que desempenham funções de assessoria aos Macroprocessos. A coordenação da EQ responde hierarquicamente ao Vice-Reitor do SQ, bem como de modo especializado aos membros da Equipa Reitoral responsáveis pelos Macroprocessos no âmbito do SQ UCP, a quem cabe assegurar os respetivos ciclos de qualidade. Esta equipa deverá assegurar o desenvolvimento e funcionamento das diferentes componentes técnicas do Sistema da Qualidade. Para o efeito, atuará em estreita colaboração com os Representantes da Qualidade e restantes órgãos.


Responsabilidades incluem:

- Apoiar os órgãos do Sistema da Qualidade;
- Apoiar a Comissão de Qualidade UCP na elaboração da proposta do Relatório da Qualidade UCP e da proposta do Plano da Qualidade UCP;
- Organizar e apoiar a implementação dos processos necessários a um bom funcionamento, à avaliação e à certificação do Sistema da Qualidade;
- Elaborar propostas de revisões ao Manual da Qualidade, a submeter à Comissão da Qualidade;
- Elaborar e manter os procedimentos descritos no Manual da Qualidade;
- Colaborar na implementação dos processos do Sistema da Qualidade, apoiando os ciclos de avaliação e o funcionamento das diferentes comissões;
- Assegurar as especificações e identificar necessidades de atualização do sistema de informação do Sistema da Qualidade, em articulação com os sistemas da informação da UCP;
- Elaborar estudos de aprofundamento sobre a universidade ou o seu contexto;
- Produzir informação estatística, descritiva e resultante de avaliação, na dimensão comum, para todos os níveis institucionais;
- Comunicar e disseminar os resultados transversais do Sistema da Qualidade.

## Outras responsabilidades nas Unidades Básicas

Nas Unidades Básicas em que existe mais do que um Conselho ou Comissão Pedagógica aplicar-se-ão as condições de representação que correspondam aos princípios transversais previstos pelo Sistema da Qualidade para toda a UCP. Nas Unidades Básicas em que o Conselho de Direção garanta, na sua constituição, a representação das diferentes atividades realizadas pela Unidade (ensino, investigação, responsabilidade social universitária), este pode assumir as funções da Comissão da Qualidade da Unidade Básica. Neste caso, será determinada uma reunião semestral, e as extraordinárias que se justifiquem, dedicadas ao Sistema da Qualidade e às responsabilidades correspondentes. Para estas reuniões, podem ser convocados outros membros da Unidade e externos, no

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>38</b>
---	---	---	-----------

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

sentido de promover a reflexão crítica sobre os resultados dos ciclos de avaliação realizados.

### Estrutura da Avaliação da Qualidade de Ciclos de Estudos

Por ciclo de estudos é necessário assegurar que os Relatórios da Qualidade são elaborados por grupos de trabalho cuja constituição segue uma regra comum:

- Coordenador do curso;
- Um aluno por ano curricular;
- Um docente por ano curricular (Deve procurar-se que estes docentes lecionem Unidades Curriculares (UCs) do curso há pelo menos dois anos assegurando entre si UCs das principais áreas científicas e de todos os anos curriculares do curso.);
- Um a dois elementos externos à UCP (Deverão ser cooptados entre os diplomados do curso, parceiros externos que participam no curso como Entidades Acolhedoras de Estágio, membros de júris, mentores externos, representantes de associações ou ordens profissionais, docentes.). Deve ser procurada representação de experiência internacional.

Quando numa Unidade Básica estejam a funcionar múltiplos cursos com componentes comuns entre si, o número de docentes e estudantes pode ser encontrado de modo conjunto para os cursos envolvidos, garantindo a representação das áreas científicas por parte dos docentes, e dos anos curriculares e áreas de especialização por parte dos estudantes.

### Estrutura da Avaliação da Qualidade da Investigação e Inovação


São instituídos ciclos de planeamento e avaliação regular da qualidade da investigação e inovação, conforme previsto no Regime Jurídico das Instituições de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico, com o funcionamento de uma Comissão de Acompanhamento com elementos externos à instituição (e com atividade em instituições fora do país). Estes procedimentos e a documentação respetiva integram os ciclos de avaliação das Unidades Básicas ou institucional realizados no âmbito do Sistema da Qualidade. Devem ser associados a este processo, o Conselho Científico e os responsáveis intermédios (e.g. coordenadores de linha, de projeto, ...) da Unidade de Investigação, assim como os investigadores.

Em todas as unidades, e independente da existência de Unidade de Investigação própria, a dimensão de investigação tem de ser refletida também enquanto resultado da atividade do corpo docente, refletindo a relação mais direta entre investigação e oferta de ciclos de estudo graduados.

Os membros externos da Comissão de Acompanhamento da Unidade de Investigação podem ser cooptados como membros externos da Comissão de Qualidade da Unidade Básica, potenciando uma visão global e sustentada.


Do mesmo modo, as unidades de transferência de conhecimento devem definir e implementar ciclos de avaliação e melhoria de acordo com os princípios comuns, com eventuais adaptações, particularmente para as de menor dimensão.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	39
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

A Qualidade da Investigação e Inovação da Unidade Básica deve assim ser monitorizada através dos indicadores de produtividade pelos respetivos diretores e ser considerada componente dos ciclos de avaliação no âmbito da Unidade Básica.

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	<b>40</b>
---	---	---	-----------

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

## 9. Requisitos de documentação

O SQ UCP engloba um conjunto integrado de processos, documentos, sistemas e outros instrumentos de apoio ao planeamento, acompanhamento, avaliação e melhoria das atividades desenvolvidas. O Sistema assenta numa relação de confiança com as partes interessadas, tendo como principal objetivo a sustentabilidade de um posicionamento institucional em melhoria contínua da UCP.

Estão previstos três elementos documentais que sustentam o Ciclo da Qualidade UCP:


- **Planos da Qualidade:** conjunto articulado de políticas da qualidade e medidas aprovadas de que são exemplo as Iniciativas Estratégicas e Ações de Melhoria, nos devidos níveis institucionais (UCP e UB. Estes documentos são parte integrante do SQ UCP e dos Planos Estratégicos das Unidades Básicas;
- **Relatórios de Qualidade:** resultam da reflexão crítica, à luz das políticas da qualidade e medidas aprovadas, realizadas a partir da análise da informação para a gestão disponibilizada. Incluem propostas de medidas de correção, melhoria e inovação. São elaborados em todos os níveis de actividade institucional abrangidos pelo SQ (UCP e UB);
- **Informação para Gestão:** constituída por 1) informação quantitativa e indicadores, agregada pela Equipa da Qualidade no âmbito da monitorização do Plano de Desenvolvimento Estratégico; e 2) informação de acompanhamento das medidas de melhoria ou iniciativas estratégicas tomadas e o seu impacto.

Dentro de cada ciclo de avaliação, é procurada uma visão de conjunto que integre na análise, em simultâneo, os resultados da qualidade dos níveis mais operacionais (i.e., cursos, investigação, serviços, ...) com a avaliação da qualidade ao nível das Unidades Básicas e da própria UCP.

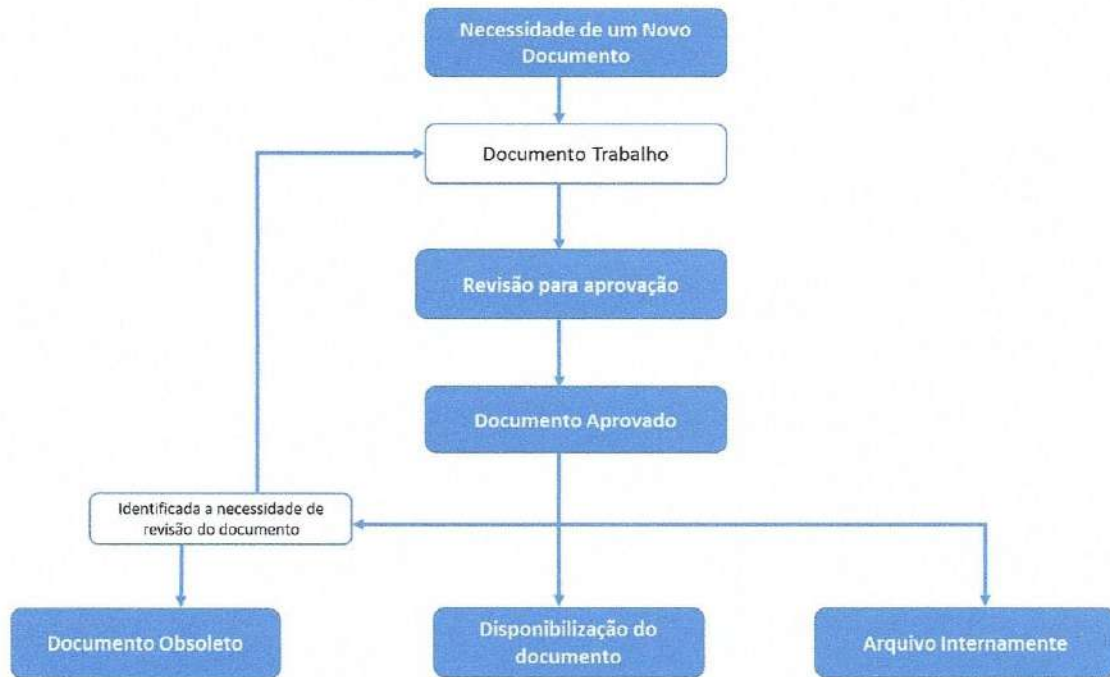
Esta visão de conjunto incorpora uma integração vertical, onde os resultados da análise e avaliação da qualidade das diferentes atividades são integrados no Relatório da Qualidade das Unidades Básicas e dos Serviços de Apoio. Estes por sua vez, serão analisados e refletidos em conjunto no nível institucional da UCP.

Em simultâneo, é também procurada uma integração horizontal refletindo a interdependência que existe entre os diferentes tipos de atividade. No caso das Unidades Básicas deve ser integrada a interdependência entre ensino, investigação e responsabilidade social, com um Ensino assente na Investigação. A isto acresce a sustentação dada pelo Eixo de Recursos nas suas dimensões de pessoas, infraestruturas e económico-financeiros, como elemento integrante da operação da UCP. De forma transversal, e sublinhando o compromisso cultural da instituição, surgem as preocupações de posicionamento global, convergência e inovação e sustentabilidade. Ao nível institucional, e em todas estas dimensões, os ciclos da qualidade terão de refletir a complementaridade e interdependência entre Unidades Básicas, bem como entre estas e os Serviços de Apoio.



<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	41
---	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Referência:	MQ
		Versão:	v03
		Data:	09/03/2022
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

A gestão do ciclo de vida dos documentos encontra-se representada na figura 7 sendo que a definição operacional se encontrará descrita em procedimento próprio.



**Figura 8:** Fluxograma de gestão documental no Sistema da Qualidade (Procedimento de Gestão da Documentação).

<b>Elaborado por   Data</b> EQ   03/03/2022 	<b>Verificado por   Data</b> VR MM   09/03/2022 	<b>Aprovado por   Data   Assinatura</b> ComQ   09/03/2022 	42
---	---	---	----