



Sistema de Gestão da Qualidade

Modelo de Gestão por Processos

Sumário

I.	Introdução e Enquadramento	2
II.	Organigrama da UAc	Erro! Marcador não definido.
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."

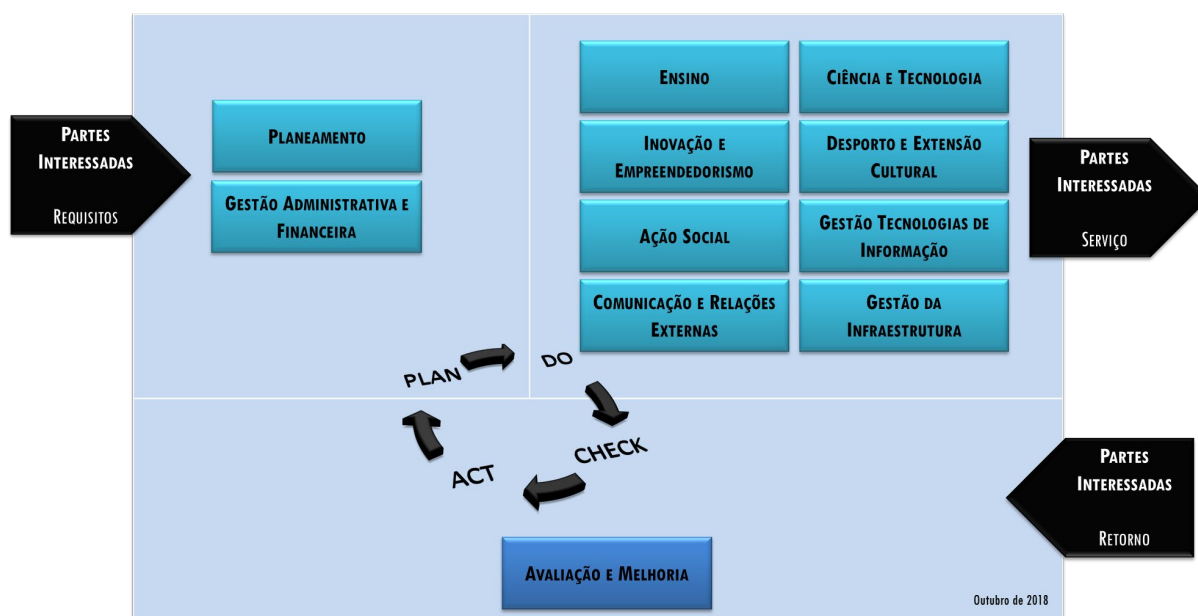
Assim a Universidade dos Açores (UAc) no planeamento do seu SGQ, considerando o contexto em que se insere e as necessidades e expectativas das suas partes interessadas determinou e caracterizou os processos necessários para o âmbito do seu SGQ, como apresentado neste documento.

Processos do SGQ

Foram determinados os seguintes processos:

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

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



Principais Atividades dos Processos

Processo	Principais Atividades	Responsável do Processo
PLANEAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamento e operacionalização do SGQ • Monitorização do Plano de Ação 	Vice-Reitoria Administração, Planeamento e Qualidade
AVALIAÇÃO E MELHORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação do desempenho • Auditoria interna • Revisão pela Gestão • Gestão da melhoria 	Vice-Reitoria Administração, Planeamento e Qualidade
COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES EXTERNAS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da comunicação e imagem • Gestão de espaços e equipamentos • Mobilidade • Acompanhamento de estudantes • Programas, projetos e parcerias 	Vice-Reitoria para a Comunicação, Relações Externas e Internacionalização
GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão financeira • Gestão das pessoas (Não docentes e Não Investigadores) • Fornecimentos externos 	Administrador da UAc
ENSINO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da oferta de ensino • Gestão do corpo docente • Gestão académica • Gestão das Faculdades e Escolas • Acompanhamento de estudantes com necessidades educativas especiais • Comunicação com estudantes 	Vice-Reitoria para a Área Académica
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Programas, Projetos e Serviços de Ciência e Tecnologia • Bolsas e Contratos de Investigação • Unidades de Investigação • Informação, divulgação e estatística 	Vice-Reitoria para a Ciência e Tecnologia
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 UAc 	Pró-Reitoria para a Inovação e Empreendedorismo

Processo	Principais Atividades	Responsável do Processo
GESTÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança da Informação • Gestão das Plataformas • Help-Desk 	Pró-Reitoria Modernização Administrativa e Tecnologias de Informação e Comunicação
GESTÃO DA INFRAESTRUTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção • Logística de eventos 	Responsável do Gabinete de Infraestruturas
AÇÃO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao estudante • Bolsas de Estudo • Alimentação • Alojamento 	Direção Executiva do Serviço
DESPORTO E EXTENSÃO CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • Programas, projetos e parcerias • Gestão das instalações desportivas • Formação complementar • Gestão da Biblioteca, Arquivo e Museu 	Pró-Reitoria para o Desporto e Extensão Cultural

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 RELAÇÕES EXTERNAS	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	Todos os processos do SGQ	Todos os processos do SGQ
ENSINO	Planeamento Ciência e Tecnologia Avaliação e Melhoria Comunicação e 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