



UNIVERSIDADE
CATOLICA
PORTUGUESA

Manual da Qualidade

Versão 04 – Maio de 2023

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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 Orgânicas UCP (faculdades, 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	20
6. Partes Interessadas.....	21
7. Abordagem por Macro-processos	23
7.1. Estratégia institucional para a qualidade	23
8. Definições	25
8.1. Principais conceitos do SQ	25
8.2. Revisão de processo, atividade ou tarefa	26
8.3. Ciclo da Qualidade	27
8.4. Os Macroprocessos.....	29
8.5. Descrição dos indicadores	30
8.6. Ações de Monitorização e Melhoria Contínua.....	30
8.7. Procedimentos Técnicos	31
9. Estrutura e Responsabilidades do Sistema da Qualidade	33
Enquadramento.....	33
Conselho da Qualidade UCP.....	34
Vice-Reitor responsável pelo Sistema da Qualidade	35
Comissão da Qualidade de Unidade Orgânica.....	37
Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio UCP	38
Representantes para a Qualidade	39

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	i
--	---	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

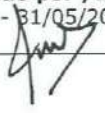
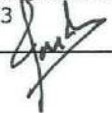
Equipa da Qualidade	40
Outras responsabilidades nas Unidades Orgânicas	40
10. Requisitos de documentação.....	42

Lista de tabelas

Tabela 1: Lista de abreviaturas e acrónimos.	1
Tabela 2: Órgãos de Governo e Administração Superior UCP.	3
Tabela 3: Unidades Orgânicas UCP.	4
Tabela 4: Unidades de Coordenação UCP.	5
Tabela 5: Grupos Internos de foco especial.	5
Tabela 6: Centros de Investigação UCP.	6
Tabela 7: Unidades de Transferência de Serviços Científicos e Consultoria.	7
Tabela 8: Entidades Associadas na Universidade Católica Portuguesa.	9
Tabela 9: Entidades Participadas.	9
Tabela 10: Definições de conceitos do SQ	25
Tabela 11: Alinhamento temporal dos ciclos de planeamento e avaliação UCP.	28
Tabela 12: Procedimentos Técnicos para a Gestão das Ações de Melhoria.	31
Tabela 13: Procedimentos Técnicos para a Gestão em Macroprocessos.	31
Tabela 14: Procedimentos Técnicos para a Gestão das Partes Interessadas.	32
Tabela 15: Procedimentos Técnicos para a Gestão Documental.....	32

Lista de figuras

Figura 1: Organização e Estrutura.	17
Figura 2: Organograma da UCP (março de 2022).	17
Figura 3: Partes Interessadas do SQ da UCP.	21
Figura 4: O Valor dos Valores.	23
Figura 5: Hierarquia das atividades interrelacionadas do SQ	26
Figura 6: Fluxograma de revisão de um processo, uma atividade e uma tarefa	26
Figura 7: Ciclo da qualidade da UCP.	28
Figura 8: SQ UCP Diagrama dos macroprocessos.....	30
Figura 9: Organograma do SQ da UCP	34
Figura 10: Ciclo de vida dos documentos.....	43

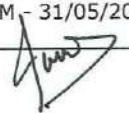
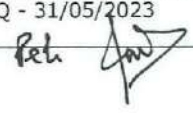
Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 RPI 	ii
--	---	--	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

I. Abreviaturas e Acrónimos

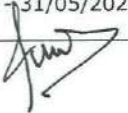
Tabela 1: Lista de abreviaturas e acrónimos.

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	Círculos de Estudo
COMQ SA	Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio
COMQ UO	Comissão da Qualidade das Unidades Orgânicas
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
PI	Parte Interessadas (<i>stakeholders</i>)

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	1
--	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

Denominação	Apresentação
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
UO	Unidade Orgânica (faculdade, escola ou instituto)
UC	Unidade Curricular
UCP	Universidade Católica Portuguesa

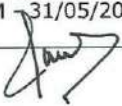
Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	2
---	--	---	---

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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	Discatério para a Cultura e a Educação
	Conferência Episcopal Portuguesa
Órgãos individuais de governo	Magno Chanceler
	Reitor/Reitora
Órgãos colegiais de governo	Conselho Superior
	Conselho Académico
	Conselho da Reitoria
	Conselho de Gestão Financeira
	Conselho Fiscal

Elaborado por/Data EQ 36/05/2023 	Verificado por /Data VR MM 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	3
--	---	--	---

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

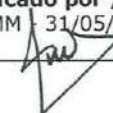
III. Unidades Orgânicas UCP (faculdades, institutos e escolas)

Tabela 3: Unidades Orgânicas 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 ¹
EPFD	Escola do Porto da Faculdade de Direito ¹
CGSL	Católica Global School of Law ¹
EA	Escola das Artes
IEP	Instituto Estudos Políticos
FEP	Faculdade de Educação e Psicologia
FEG (CPBS)	Faculdade de Economia e Gestão
FCSE	Faculdade de Ciências da Saúde e Enfermagem
EE-L	Escola de Enfermagem de Lisboa ²
EE-P	Escola de Enfermagem de Porto ²
ISDC	Instituto Superior de Direito Canónico
IGOS	Instituto de Gestão e das Organizações da Saúde
FMD	Faculdade de Medicina Dentária
FM	Faculdade de Medicina

¹ Para efeitos do Sistema da Qualidade são consideradas UO separadas.

² Escolas integradas no FCSE.

Elaborado por/Data EQ 31/05/2023 	Verificado por /Data VR MM 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	4
--	---	--	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

IV. Unidades de Coordenação UCP

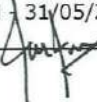
Tabela 4: Unidades de Coordenação UCP.

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
Projeto VIDA	Estrutura de Voluntariado na Universidade Católica Portuguesa
CASO	Estrutura de Voluntariado na Universidade Católica Portuguesa
Voluntaria*te	Estrutura de Voluntariado na Universidade Católica Portuguesa
Ready to Help	Estrutura de Voluntariado na Universidade Católica Portuguesa
Associação de estudantes (Sede e CR)	Associações de Estudantes na Universidade Católica Portuguesa
-----	Equipas de Pastoral Universitária
-----	Capelarias

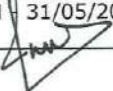
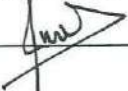
Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	5
--	---	--	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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

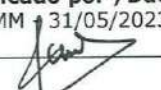
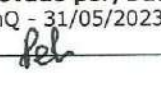
Elaborado por/Data EQ - 31/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	6
--	---	--	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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

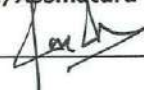
Tabela 7: Unidades de Transferência de Serviços Científicos e Consultoria.

Denominação	Apresentação	UID/Escola
ATES	Área Transversal de Economia Social	-
CESOP	Centro de Estudos e Sondagens de Opinião	-
CESOP-Local	Observatório Autárquico para os Territórios Sustentáveis	-
LED	Laboratório de Ética Digital	-
CEA	Center for Applied Studies	CLSBE
NECEP	Católica Lisbon Forecasting Lab	CEA/CLSBE
Católica IBP	Católica International Business Platform	CEA/CLSBE
Promotor	Mentoring Professional	CEA/CLSBE
OPPP	Public-Private Partnership Observatory for Portugal	CEA/CLSBE
CTIE	Center for Technological Innovation & Entrepreneurship	CUBE/CLSBE
CRB	Center for Responsible Business & Leadership	CUBE/CLSBE
BMDLab	Business Model Design Lab	CUBE/CLSBE
DSIL	Digital+Sustainable innovation Lab	CUBE/CLSBE
BIU	Behavioral Insights Unit	CUBE/CLSBE
CORE	Center for Consumer Wellbeing & Retail Innovation	CUBE/CLSBE
Food Behaviour Lab	Food Behaviour Lab	CUBE/CLSBE
PROSPER	Center of Economics for Prosperity	CUBE/CLSBE
CEBE	Centre for Ethics in Business and Economics	CUBE/CLSBE
CLT-FCH	Católica Languages and Translation	FCH
S.Lab	Service Management Lab	CEGE/CPBS
LEAD.Lab	LEAD.Lab	CEGE/CPBS
CEGEA	Centro de Estudos de Gestão e Economia Aplicada	CEGE/CPBS
CCD	Centro de Criatividade Digital	CITAR/EA

Elaborado por/Data EQ 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ 31/05/2023 	7
--	---	---	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

Denominação	Apresentação	UID/Escola
CCR	Centro de Conservação e Restauro	CITAR/EA
FACes	Centro de Atendimento Psicológico e Formação Especializada	CEFH/FFCS
SAME	Serviço de Apoio à Melhoria da Educação	CEDH/FEP
SCB	Serviços Científicos em Biotecnologia	CBQF/ESB
CINATE	Centre for Innovation and Technological Support	CBQF/ESB
EBRI	European Biotechnology Research Institute	CBQF/ESB
Alchemy	Alchemy	CBQF/ESB
INSURE	INSURE.hub (INnovation in SUSTainability and REgeneration Hub)	CBQF/ESB
CUP	Clínica Universitária de Psicologia	CEDH/FEP
CEC-Lisboa	Centro de Enfermagem da Católica Lisboa	FCSE
CEC-Porto	Centro de Enfermagem da Católica Porto	FCSE
Creating Health	Health Research and Innovation Funding	FCSE
WRL	Wounds Research Lab	FCSE
SalivaTec	Laboratory for Interdisciplinary Research in Saliva	CIIS/FMD
PMD	Precision Dental Medicine	CIIS/FMD
CDU	Clínica Dentária Universitária	CIIS/FMD
Centro de Dislexia Viseu	Centro de Dislexia de Viseu	IGOS
Centro de Hiperatividade e Perturbações do Comportamento	Centro de Hiperatividade e Perturbações do Comportamento	IGOS
HNL	Human Neurobehavioral Laboratory	CEDH/FEP
Centro de Pareceres	Centro de Pareceres	CEID/FD
Centro de Arbitragem	Centro de Arbitragem	CEID/FD
ODUE	Observatório de Direito da União Europeia	CEID/FD

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	8
--	---	--	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

VIII. Entidades Associadas

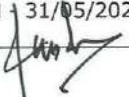
Tabela 8: Entidades Associadas na Universidade Católica Portuguesa.

Apresentação
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.

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

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	9
--	---	--	---

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

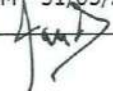
1. Proémio técnico

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 várias unidade/serviços;
- Este documento entra 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 Procedimento de Gestão documental no gabinete do Sistema da Qualidade (sede).
- Todas as cópias impressas serão consideradas como cópias não controladas;
- O documento encontra-se bloqueado a impressão.
- Existem cópias controladas que são controladas pela equipa da qualidade;
- **O documento encontra-se disponível para consulta, em acesso livre, na página web da Universidade.**

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	10
--	---	--	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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

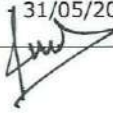
Um sistema da qualidade visa criar mecanismos e procedimentos que assegurem, em simultâneo, internamente a promoção da melhoria dos processos no alinhamento com a missão da instituição e, externamente, o cumprimento dos requisitos de transparência e prestação de contas à Sociedade.

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 eclesástico, 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 ;
- 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);
- Processo de Bolonha e de criação do Espaço Europeu de Ensino Superior
- Lei nº 38/2007, de 16 de agosto, alterada pela Lei nº 94/2019, aprova o Regime jurídico da avaliação do ensino superior;

Elaborado por/Data EQ 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	11
--	---	--	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- 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)
- 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)
- Agenzia della Santa Sede per la Valutazione e la Promozione della Qualità delle Università e Facoltà Ecclesiastiche (AVEPRO)
(<http://www.avepro.glaucio.it/avepro/s2magazine/index1.jsp?idPagina=19>)

O SQ UCP assume-se 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 orgânica;
 - Realização periódica de ciclos de avaliação interna, planeamento do desenvolvimento e monitorização com a participação das partes interessadas.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	12
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

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

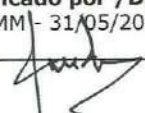
- a cooptação de individualidades de Instituições de Ensino Superior (IES) estrangeiras;
- a utilização de padrões de qualidade e referenciais de avaliação internacionais e comparativos;
- a diferenciação da internacionalização nos parâmetros do SQ, em todos os níveis de implementação

Tendo em conta estes objetivos foi desenvolvido o SQ UCP, 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.

Em fevereiro de 2021, foi realizada uma revisão 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.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	13
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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.

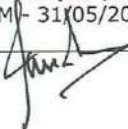
Adicionalmente, de acordo com os seus Estatutos, capítulos I e II, à UCP compete-lhe contribuir para a defesa e desenvolvimento da pessoa de acordo com os princípios do humanismo cristão, bem como do seu património cultural, mediante a investigação, o ensino, e os serviços prestados à comunidade, no 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 Orgânicas (UO) - 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 UO, 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 UO, ou encontrarem-se na dependência direta da Reitoria ou dos Centros Regionais.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	14
---	--	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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
- Responsabilidade Social Universitária.

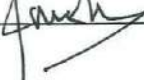
Inserida na realidade portuguesa, a UCP promove a formação integral orientada para a realidade global, alicerçada nos princípios da verdade e do respeito pelas pessoas e pelo ambiente.

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.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	15
---	--	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

3.2. Estrutura Organizacional

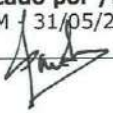
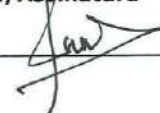
A UCP constitui, nos termos da lei, uma pessoa coletiva de utilidade pública, com capacidade para adquirir, alienar, contratar e estar em juízo, sendo instituída pela Congregação da Educação Católica ao abrigo da Concordata entre Portugal e a Santa Sé e reconhecida pelo Estado português em 1971.

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**
 - Dicastério para a Cultura e a Educação: 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 Académico: analisa e debate as questões relacionadas com a atividade académica e científica da Universidade, bem como a execução orçamental.
 - Conselho de Reitoria: assessora o(a) Reitor(a) no governo da Universidade, em todas as questões que este entenda submeter-lhe.
 - Conselho de Gestão Financeira: acompanha a administração do acervo patrimonial e financeiro da Universidade.
 - Conselho Fiscal: emite parecer sobre os documentos de prestação de contas da UCP.

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

Elaborado por/Data EQ 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	16
--	---	--	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

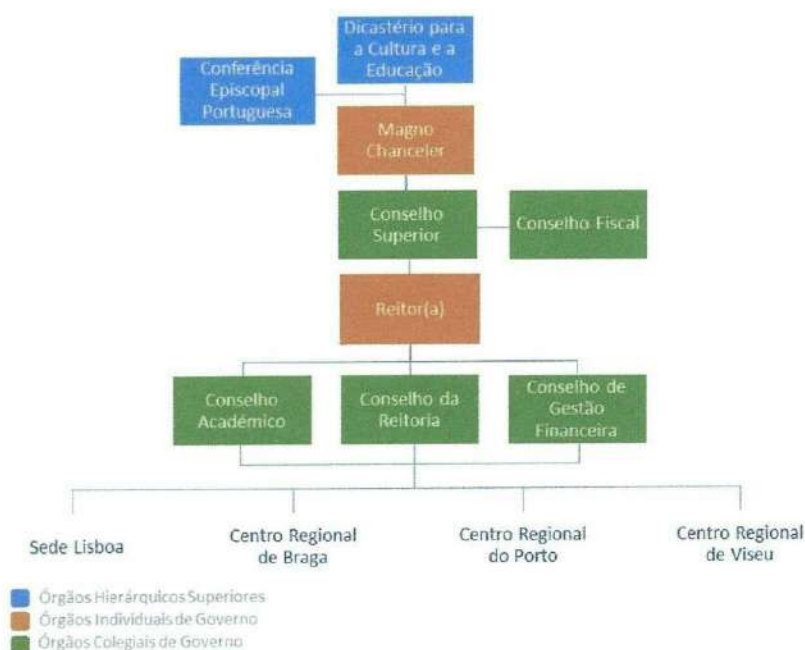


Figura 1: Organização e Estrutura. A UCP encontra-se organizada de acordo com o organograma presente na figura 2.

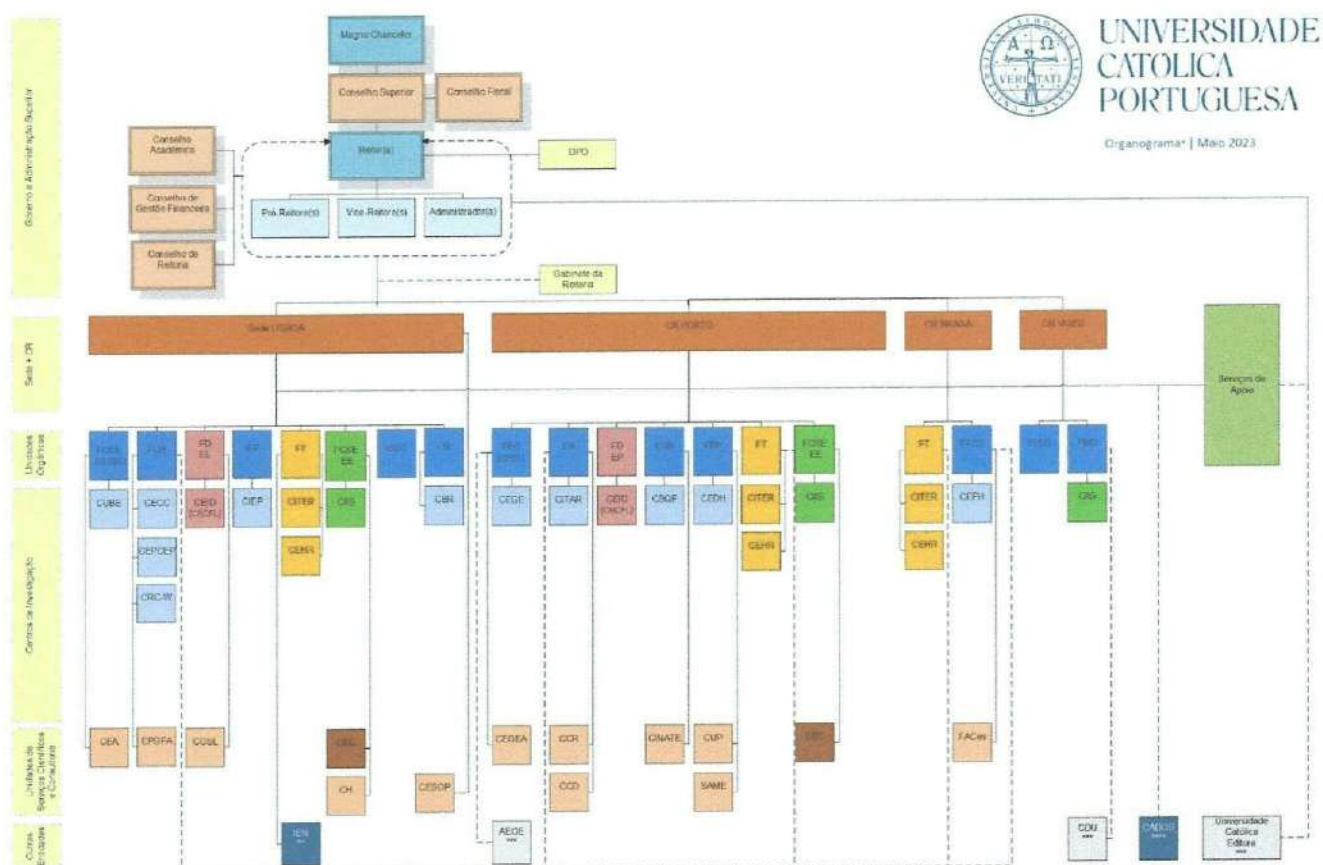


Figura 2: Organograma da UCP (março de 2022).

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 <i>HS</i>	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 <i>Am</i>	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 <i>Pela</i> <i>Am</i>	17
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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 Orgânicas, 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 Orgânicas, áreas académicas e científicas e serviços de apoio, com base:
 1. Nos Princípios Orientadores do sistema de gestão documental do SQ que constam no documento "Gestão Documental do SQ" (Tabela 16: Procedimentos Técnicos para a Gestão Documental).
 2. Em 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.
 3. Nos 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);

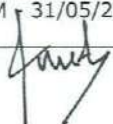
Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023	18
--	---	--	-----------

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

ii. Organização do sistema documental e arquivo formal único do SQ.

4. No 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 regularmente 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. Avaliações internas e externas cíclicas, tanto em âmbito de auditorias, como através dos Relatórios anuais de Qualidade (das Unidades Orgânicas, 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;
 2. Planeamento com metas e Iniciativas Estratégicas definidas pelo Conselho Superior, integradas no PDE e no PQ e revistas pontualmente em casos emergentes;
 3. Monitorização semestral integrada no reporte do PDE, sem prejuízo da monitorização processual do SQ;
 4. 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 regularmente no âmbito da Monitorização.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	19
--	---	---	----

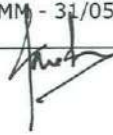
 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

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 autonómica, 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;

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 - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	20
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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, expetativas 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.

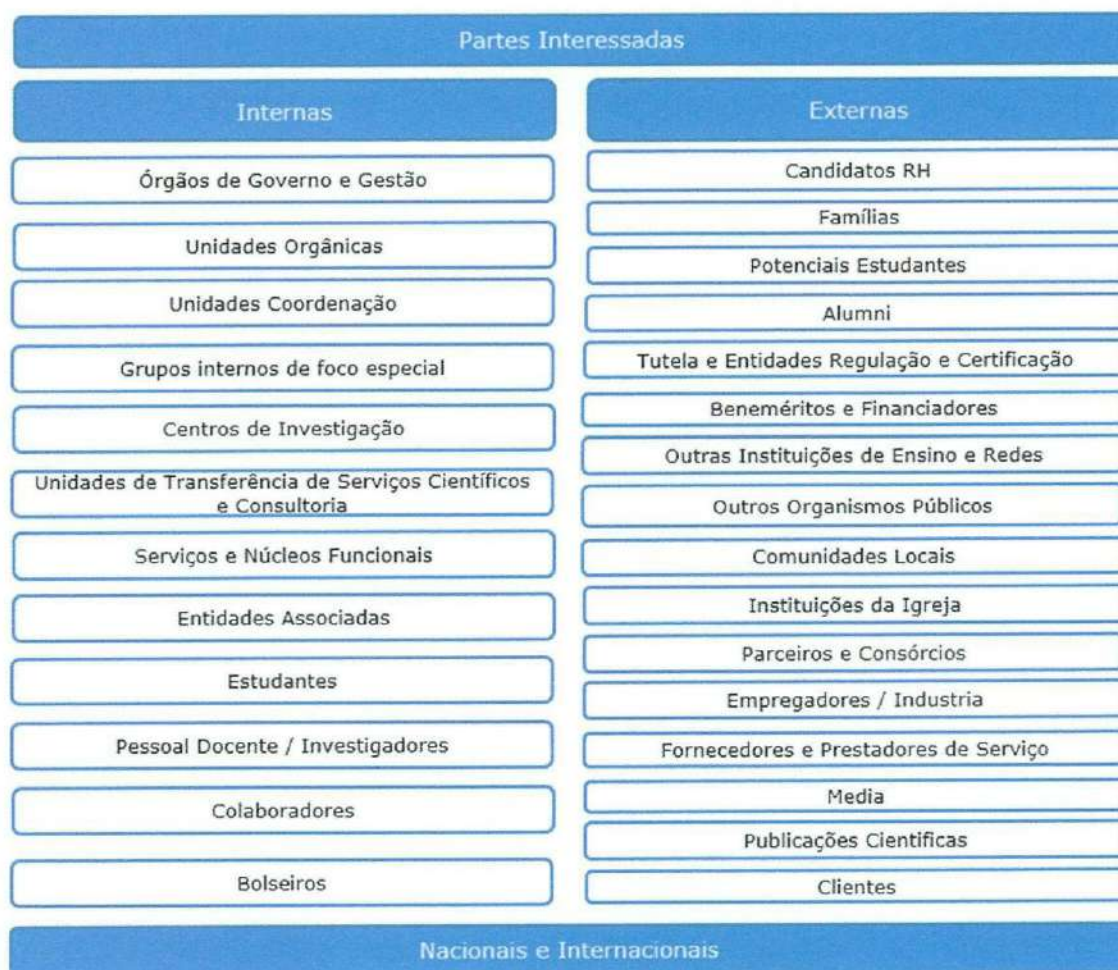
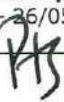
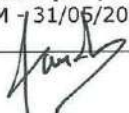


Figura 3: Partes Interessadas do SQ da UCP.

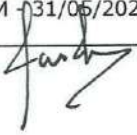
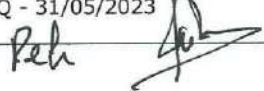
As Partes Interessadas estão agrupadas por tipologias (Figura 3), em função das características semelhantes. A listagem completa encontra-se no documento "Matriz de Impacto das Partes Interessadas" (Tabela 14 – Procedimentos Técnicos para a Gestão das Partes Interessadas).

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	21
---	--	---	-----------

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

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

- 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;
- Os Inquéritos e instrumentos de auscultação são acompanhados pelo SQ e integrados no processo a que dizem respeito, no documento "Instrumentos de Auscultação (Tabela 14 – Procedimentos Técnicos para a Gestão das Partes Interessadas)
- 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.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	22
--	---	---	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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.

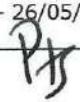
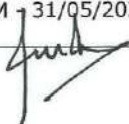
O Plano de Desenvolvimento Estratégico da UCP atualmente em vigor (aprovado pelo conselho superior a 03 de março de 2021), “Valor com Valores: A Criar Futuro no Presente” 2021-2025, decorreu de um exercício colaborativo alargado e participado por toda a comunidade, tendo sido estruturado em 3 dimensões 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 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

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	23
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

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.

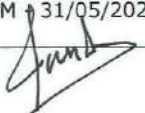
Por sua vez, o Plano da Qualidade da UCP (PQ UCP) é um conjunto articulado de 36 Iniciativas Estratégicas (IE), nos diferentes eixos, dimensões e áreas do PDE, que dinamiza e potencia a execução da estratégia de melhoria e de inovação das atividades da UCP, consagradas no PDE para o período de 2021 a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

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	24
---	--	---	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

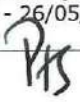
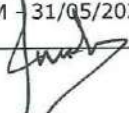
8. Definições

8.1. Principais conceitos do SQ

Tabela 10: Definições de conceitos do SQ

Conceito	Definição
Atividade	Conjunto de tarefas combinadas para um determinado fim. A Atividade pode conter uma ou mais tarefas, interdependentes ou não
Entradas (<i>Input</i>)	São elementos ou tarefas que impulsionam o início do funcionamento de um processo.
Instrumentos do Sistema da Qualidade	Ferramentas ou mecanismos que contribuem para promoção e garantia de qualidade (Inquéritos, tratamento de reclamação, sistemas de avaliação, etc)
Partes Interessadas	Correspondem a todos os elementos (pessoas, instituições, grupos, órgãos governamentais, etc.) que de alguma forma afetam ou são afetados pela organização.
PDCA	É uma ferramenta de gestão que pressupõe um ciclo de melhoria assente 4 etapas: planejar, executar, verificar e agir.
Procedimento	Modo especificado (ao nível de responsáveis, tarefas e sequência) de realizar uma tarefa, atividade ou um processo.
Processo	Conjunto de atividades interrelacionadas, cujas responsabilidades estão identificadas, e que transformam entradas em saídas refletindo as expectativas e as necessidades das partes interessadas. NA UCP existem 3 níveis de processos: • Macroprocesso – Corresponde ao nível estratégico da UCP. O Macroprocesso traduz a visão integrada da organização, tendo a sua existência impacto considerável no modo como a organização funciona. • Processo – Corresponde a um segundo nível de desagregação da estratégia da UCP. O Processo ajuda a especificar o macroprocesso com impacto na sua materialização. • Subprocesso – Corresponde a um nível de gestão executiva. O Subprocesso cumpre um objetivo específico de apoio a um processo.
Responsáveis	Dever de responder pelo processos, atividades e tarefas, de quem assume e cumpre as suas obrigações, e de quem presta contas.
Saídas (<i>output</i>)	São um produto ou resultado específico de um processo.
Tarefa	Trabalhos a serem executados, por uma pessoa ou máquina, num processo com rotina estabelecida ou prazos determinados

Hierarquia do conjunto de atividades interrelacionadas do SQ:

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 Pelu 	25
--	---	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

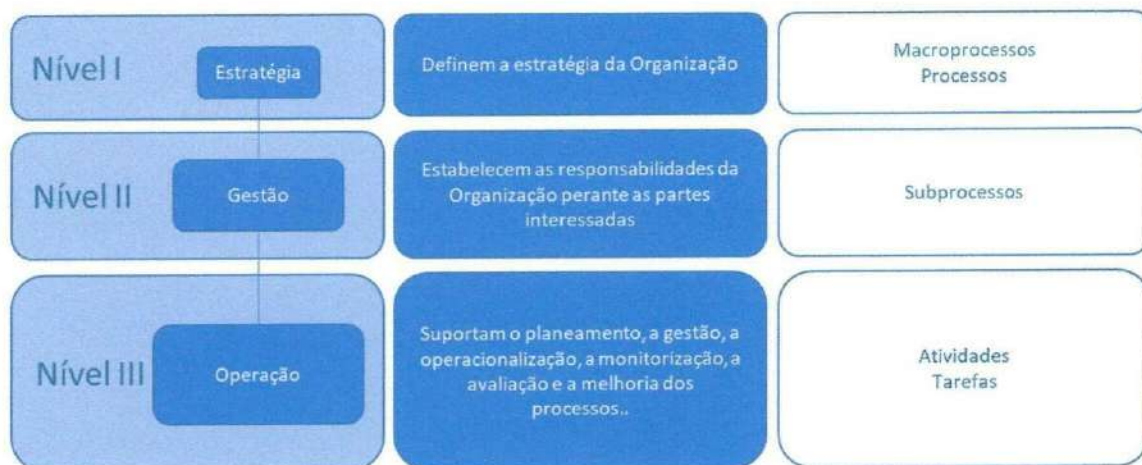


Figura 5: Hierarquia das atividades interrelacionadas do SQ

A revisão de um processo, atividade ou tarefa deve seguir o fluxograma descrito na **figura 6**.



Figura 6: Fluxograma de revisão de um processo, uma atividade e uma tarefa

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 <i>HS</i>	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 <i>And</i>	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 <i>Reh</i>	26
--	--	---	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

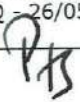
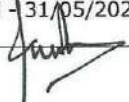
8.3. Ciclo da Qualidade

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, nos quais intervêm diversos interlocutores cujas responsabilidades estão descritas detalhadamente no documento "Mariz de Responsabilidades". 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 Subprocesso:
 - Tem a responsabilidade funcional do(s) subprocessos, ou seja, em conjunto com os executantes das tarefas, deverá confirmar que as atividades e/ou tarefas estão a ser realizadas e, caso existam, deverá confirmar a observância dos fluxos entre atividades e/ou entre as tarefas.
- Executantes das tarefas:
 - É o responsável (função ou área) por executar a(s) tarefa(s) inerentes às atividades.
- 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.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	27
--	---	--	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

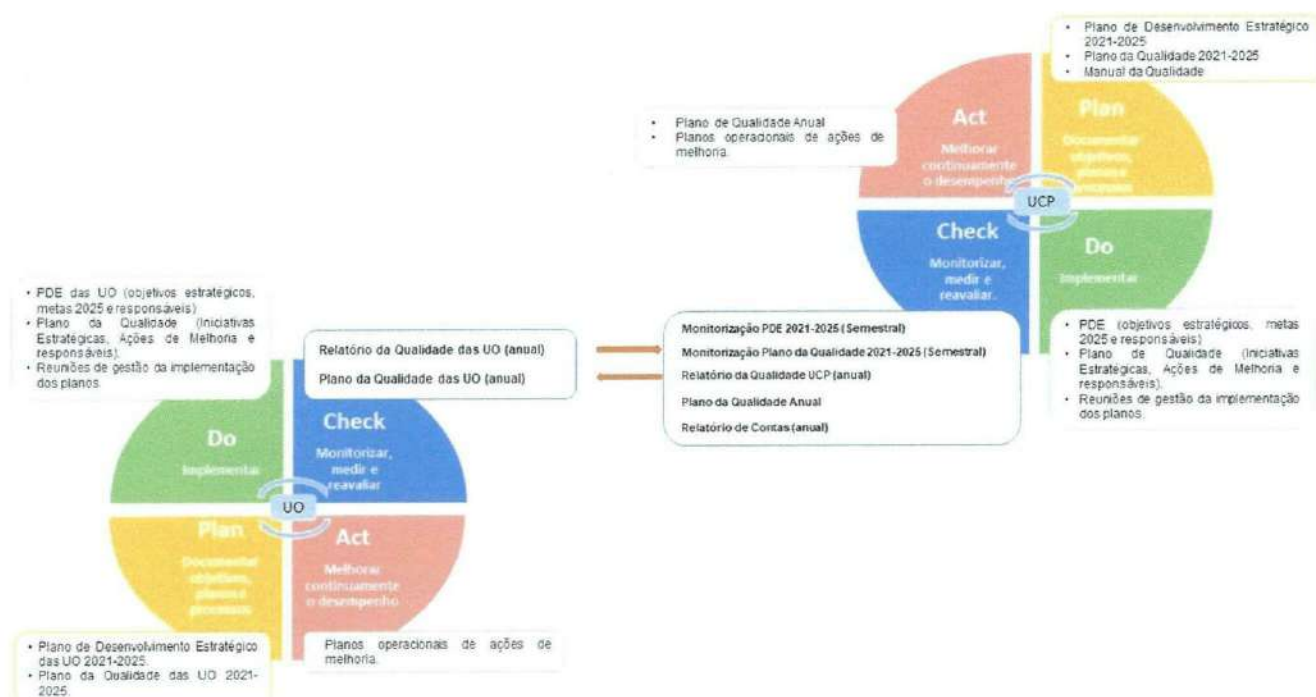


Figura 7: Ciclo da qualidade da UCP.

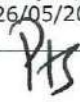
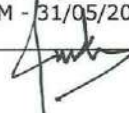
Os ciclos de avaliação e planeamento integrados no SQ são alinhados com os ciclos do Planeamento Estratégico da Universidade e com os Ciclos das Atividade relevantes da UCP.

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 11: Alinhamento temporal dos ciclos de planeamento e avaliação UCP.

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

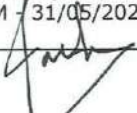
Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	28
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

8.4. 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.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	29
---	--	---	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

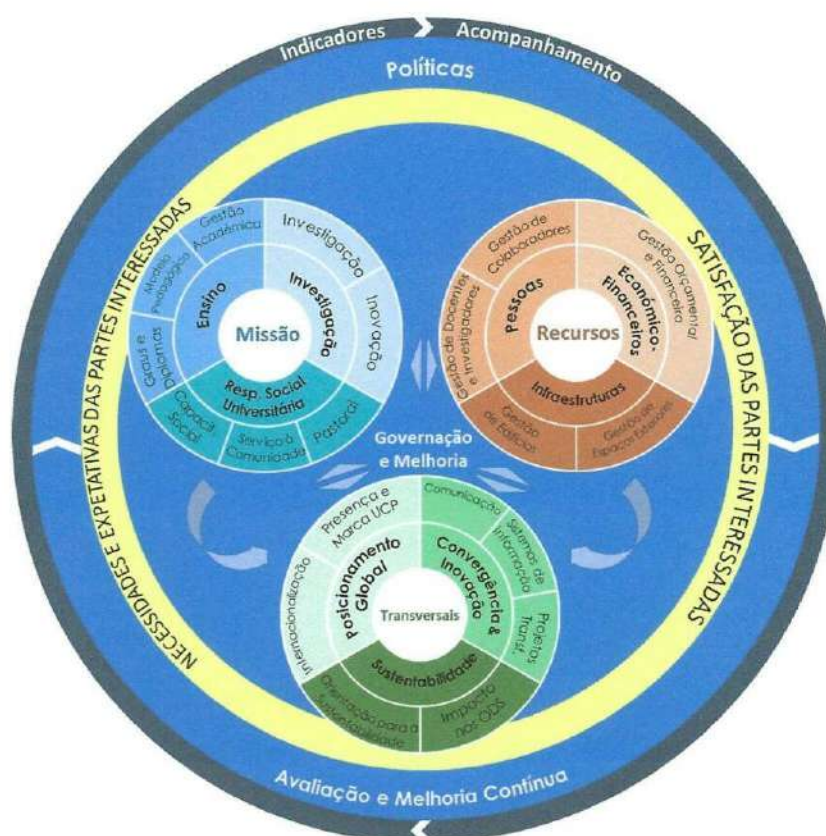


Figura 8: SQ UCP Diagrama dos macroprocessos.

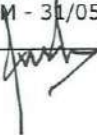
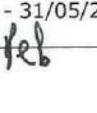
O SQ UCP integra, portanto, dez macroprocessos: os nove previstos no PDE e, ainda, o Macroprocesso da Governação e Melhoria. Central ao SQ, este último macroprocesso agrega as políticas institucionais que estão na base dos compromissos dos processos numa política de qualidade, assegurando a definição 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.

8.5. Descrição dos indicadores

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

8.6. Ações de Monitorização e Melhoria Contínua

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

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	30
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

O enquadramento das ações de melhoria do Sistema da Qualidade da UCP consta em documento próprio.

Tabela 12: Procedimentos Técnicos para a Gestão das Ações de Melhoria.

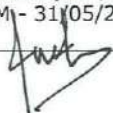
Referência Sistema Gestão Documental	Versão do documento	Nome do documento
AM_UCP	01	Enquadramento das Ações de Melhoria no Sistema da Qualidade da UCP

8.7. 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 13: Procedimentos Técnicos para a Gestão em Macroprocessos.

Referência Sistema Gestão Documental	Nome do documento
MR_UCP	Matriz de Responsabilidades
FC_ENS	Ficha de Caracterização – Missão – Ensino
FC_INV	Ficha de Caracterização– Missão – Investigação
FC_RSU	Ficha de Caracterização– Missão – Responsabilidade Social e Universitária
FC_PES	Ficha de Caracterização– Recursos – Pessoas
FC_ECF	Ficha de Caracterização– Recursos – Económico-Financeiros
FC_INF	Ficha de Caracterização– Recursos – Infraestruturas
FC_POG	Ficha de Caracterização– Transversais – Posicionamento Global
FC_COI	Ficha de Caracterização– Transversais – Convergência e Inovação
FC_SUS	Ficha de Caracterização– Transversais – Sustentabilidade
FC_GOM	Ficha de Caracterização– Governação e Melhoria

Elaborado por/Data EQ - 28/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	31
--	---	--	----

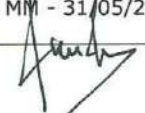
 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

Tabela 14: Procedimentos Técnicos para a Gestão das Partes Interessadas.

Referência Sistema Gestão Documental	Versão do documento	Nome do documento
PI_UCP	01	Matriz de Impacto das Partes Interessadas
IA_UCP	01	Instrumentos de Auscultação

Tabela 15: Procedimentos Técnicos para a Gestão Documental

Referência Sistema Gestão Documental	Versão do documento	Nome do documento
GD_SQ	02	Gestão Documental

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	32
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

9. 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.

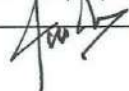
Ao nível do topo institucional, o órgão que preside ao Sistema da Qualidade (SQ) é o Conselho da Qualidade UCP (CQ UCP), responsável pelas deliberações relativas ao SQ, nomeadamente os seus princípios e instrumentos, pela aprovação do Relatório da Qualidade UCP, sendo ainda o proponente do Plano da Qualidade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

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 Reh 	33
--	---	--	----

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

e da implementação de Sistemas da Qualidade – com atividade no sistema de Ensino Superior do Espaço Europeu).

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 responsável 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.

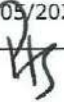
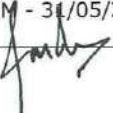
Comissão da Qualidade UCP

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 responsabilidades;
- Representantes para a Qualidade de todas as Unidades Orgânicas;
- 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;

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	35
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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;
- Responsáveis dos Processos
- 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.

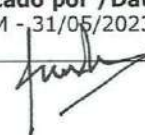
Nomeação

- 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;
- Responder a pedidos institucionais relativos à qualidade;
- Monitorizar e propor ações de mitigação de riscos estratégicos;

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023	36
--	---	--	-----------



	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- 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 Orgânicas 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.

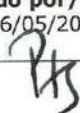
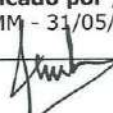
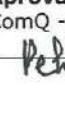
E.g. Fóruns de Qualidade:

- 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 Orgânica

Composição

- Diretor da Unidade Orgânica;
- Presidente Conselho Científico;
- Presidente(s) do(s) Conselho(s) ou Comissão(ões) Pedagógico(a)(s);
- Diretor(es) de Centro de Investigação, quando existam no âmbito da Unidade Orgânica;
- Responsáveis por Unidades de Transferência de Conhecimento da Unidade Orgânica;

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	37
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- 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 Orgânica.
- 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 Orgânica;
- 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 Orgânica e do Plano da Qualidade da Unidade Orgânica, 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 Orgânica;
- 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 Orgânica.

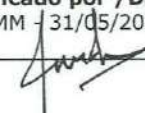
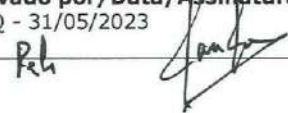
Comissão da Qualidade dos Serviços de Apoio UCP

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 Orgânicas (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.

Nomeação

- Por inerência dos cargos representados, quando aplicável;

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	38
---	--	--	-----------

 UNIVERSIDADE CATOLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

- 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 Orgânica 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 Orgânica, 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 Orgânicas apenas)* Apoiar a Comissão da Qualidade Unidade Orgânica nas suas tarefas, representando a respetiva Unidade Orgânica na Comissão da Qualidade UCP.

Nomeação

- Em sede do respetivo órgão/estrutura;
- Sempre que haja alguma alteração, esta será comunicado ao Conselho e à Comissão da Qualidade.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023	39
---------------------------------------	--	---	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema 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 Orgânicas

Nas Unidades Orgânicas 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 Orgânicas 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 Orgânica. 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 sentido de promover a reflexão crítica sobre os resultados dos ciclos de avaliação realizados.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023	40
--	---	--	-----------

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

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 Orgânica 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

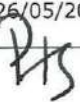
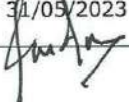
São instituídos ciclos de planeamento e avaliação regular da qualidade da investigação e inovação, conforme previsto no Regime Jurídico das Instituições de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico, com o funcionamento de uma Comissão de Acompanhamento com elementos externos à instituição (e com atividade em instituições fora do país). Estes procedimentos e a documentação respetiva integram os ciclos de avaliação das Unidades Orgânicas 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 Orgânica, 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.

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

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023 	41
--	---	--	----

 UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
Objetivo:	Apresentar os parâmetros base do Sistema de Qualidade da UCP.		
Âmbito:	Documentos de Gestão do Sistema da Qualidade.		

10. 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.

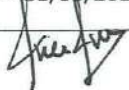
No Ciclo da Qualidade UCP estão previstos elementos documentais nos três níveis (estratégico, de gestão e operacional).

- 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 UO). Estes documentos são parte integrante do SQ UCP e dos Planos Estratégicos das Unidades Orgânicas;
- 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 UO);
- 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 Orgânicas 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 Orgânicas 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 Orgânicas 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 Orgânicas, bem como entre estas e os Serviços de Apoio.

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	42
---	--	---	-----------

	MANUAL DA QUALIDADE	Referência:	MQ_UCP
		Versão:	04
		Data:	31/05/2023
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 11 sendo que a definição operacional se encontrará descrita no documento "Gestão Documental" (Tabela 16).

O registo do historial de edição dos documentos está disponível no ficheiro "HD_UCP" referenciado no documento "Gestão Documental" (Tabela 16).

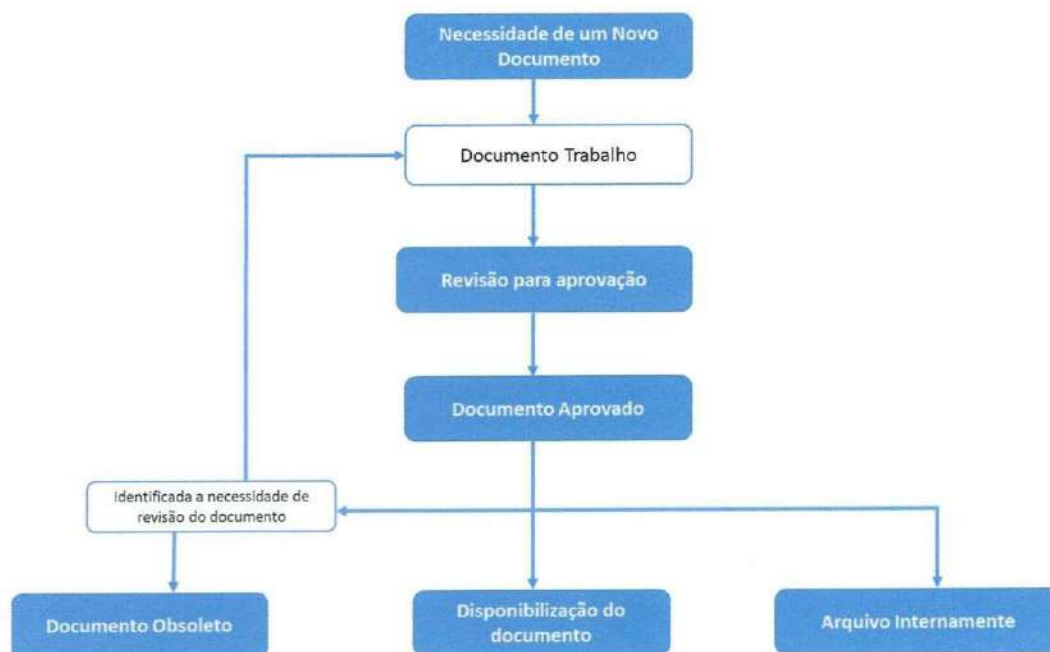
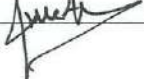


Figura 10: Ciclo de vida dos documentos

Elaborado por/Data EQ - 26/05/2023 	Verificado por /Data VR MM - 31/05/2023 	Aprovado por/Data/Assinatura ComQ - 31/05/2023  	43
---	--	---	----