



DESPACHO N.º 71/2017

Aprovação de processos referentes a prestação de serviços aos estudantes pelos Serviços Académicos, de Informática, Administrativos e Técnicos

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) envolve a avaliação regular da adequação dos processos e resultados à missão e ao planeamento estratégico da Universidade. O sistema está organizado como um processo contínuo de avaliação da instituição, suas diferentes unidades, cursos e serviços, procurando identificar antecipadamente as áreas que necessitam intervenção e assegurando, dentro das respetivas competências individuais, a sua melhoria contínua.

O SIGQ, no âmbito abrangido pela norma NP EN ISO 9001:2008, ou seja, a prestação de serviços aos estudantes pelos Serviços Académicos, de Informática, Administrativos e Técnicos, encontra-se suportado no seu Manual da Qualidade e em vários processos documentados de forma controlada, cujo mapa de processos se apresenta em anexo.

Procede-se à aprovação dos referidos processos, que podem ser consultados na página do Planeamento e Garantia da Qualidade, com o seguinte endereço direto: <http://www.qi.uevora.pt/SIGQ-UE/Processos-SIGQ-ambito-ISO-9001-2008>. São também aprovados e disponibilizados os objetivos da qualidade e os indicadores de monitorização dos processos disponíveis no mesmo endereço.

Oportunamente será divulgada a calendarização das ações de formação.

A Reitora da Universidade de Évora, em 1 de agosto de 2017

ANEXO

(ao Despacho nº 71/2017, de 1.agosto)

MAPA DE PROCESSOS

Sistema de gestão da qualidade	Responsabilidade da gestão	Gestão dos recursos	Realização do Serviço	Medição, análise e melhoria
PR01 - Gestão de documentos e registos	PR02 - Estratégia e planeamento da qualidade	PR04 - Gestão orçamental e financeira	PR07 - Oferta formativa e candidaturas	PR10 - Satisfação dos Utilizadores
	PR03 - Comunicação e imagem	PR05 - Gestão de recursos humanos	PR13 - Matrículas inscrições avaliações	PR11 - Auditorias
		PR06 - Gestão e manutenção do património	PR14 - Propinas	PR12 - Gestão dos elogios, das reclamações e da melhoria
		PR08 - Gestão de infraestruturas tecnológicas	PR15 - Provas Publicas	
		PR09 - Aprovisionamento de avaliação de fornecedores	PR16 - Creditações	
			PR17 - Certificação Bolsa de mérito e prémios	