

SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE



MANUAL DA QUALIDADE, VERSÃO 2.0 PT

Código: MQ-02

Data: 24/11/2021

1 OBJETIVO

O Manual da Qualidade da Faculdade de Medicina Veterinária (FMV) da Universidade de Lisboa (ULisboa) tem como objetivo descrever o seu Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGQ). Deste modo, o documento descreve a organização, as responsabilidades, os processos, bem como os princípios orientadores utilizados na implementação do SIGQ.

O Manual da Qualidade é um documento operacional para os procedimentos da FMV-ULisboa na área da Qualidade, sendo uma referência fundamental para a definição das políticas de garantia da qualidade, bem como para a caracterização dos processos, indicadores e agentes responsáveis pela execução das atividades motoras da melhoria contínua da FMV-ULisboa.

2 ÂMBITO E ENQUADRAMENTO LEGAL

Tendo em vista a melhoria contínua e o aprofundamento da sua política da qualidade, a FMV-ULisboa desenvolveu e aplicou um modelo de qualidade adaptado às características da Instituição, alinhado com as orientações da tutela, com a legislação em vigor e com os referenciais de qualidade Europeus, designado por Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGQ). O SIGQ baseia-se na experiência acumulada de concretização de práticas de avaliação da qualidade presentes em todos os processos da escola.

O SIGQ da FMV-ULisboa enquadra-se nas principais normas e recomendações para o sistema de garantia da qualidade no Ensino Superior, concretamente:

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 2015 (European Association for Quality Assurance in Higher Education);
- Manual of Standard Operating Procedures of European System of Evaluation of Veterinary Training, maio de 2016 (European Association of Establishments for Veterinarian Education / Federation of Veterinarians of Europe);
- Regime Jurídico da Avaliação da Qualidade do Ensino Superior (Lei nº 38/2007, de 16 de agosto);
- Manual para o Processo de Auditoria dos Sistemas Internos da Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, outubro de 2016 (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior);
- Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da ULisboa (Despacho n.º 15622/2015, de 29 de dezembro).

A FMV-ULisboa assume os seus documentos de gestão (Plano Estratégico da FMV-Lisboa, Manual da Qualidade, Plano da Qualidade, Plano de Atividades, Relatório de Atividades e Relatório da Qualidade) como orientadores da sua estratégia para a qualidade.

3 RESPONSABILIDADE

O Manual da Qualidade é elaborado e gerido pelo Conselho de Garantia da Qualidade (CGQ) da FMV-ULisboa, sendo aprovado pelo Presidente da FMV. O documento deve ser revisto pelo CGQ de forma a que se mantenha permanentemente atualizado.

4 APRESENTAÇÃO DA FMV

4.1 Caracterização

A FMV-ULisboa promove o ensino das Ciências Veterinárias em Portugal desde 1830. É avaliada e está aprovada internacionalmente pelo European Committee on Veterinary Education, que reúne a Associação Europeia de Estabelecimentos de Ensino Veterinário e a Federação de Veterinários da Europa. O seu corpo docente, constituído quase exclusivamente por doutorados, os seus investigadores e restantes trabalhadores conjugam diariamente esforços para permitir a consecução dos objetivos da FMV-ULisboa, nas vertentes ensino, investigação e interface com a comunidade.

Na componente de Investigação, a FMV-ULisboa conta com o Centro de Investigação Interdisciplinar em Sanidade Animal (CIISA), que abrange as quatro grandes áreas de investigação em Ciências Veterinárias: Sanidade e Prevenção; Medicina e Patologia; Segurança Alimentar; e Biotecnologia e Produção Animal, estimulando e financiando dezenas de linhas de investigação em estreita colaboração com mais de 100 instituições a nível nacional e internacional. A investigação levada a cabo no CIISA contribui para o desenvolvimento de novas estratégias de diagnóstico e terapêutica, de produtos de biotecnologia inovadores e ainda para a melhoria da qualidade de vida dos animais e dos consumidores.

Na componente de Extensão e Prestação de Serviços à comunidade, há que salientar que a FMV-ULisboa conta com um Hospital Escolar, onde presta serviços clínicos de alto nível, constituindo uma unidade de referência a que a sociedade em geral e colegas Médicos Veterinários recorrem para resolução de problemas de maior complexidade. Fornece cuidados médicos e cirúrgicos de excelência aos animais que acorrem ao seu serviço. Este Hospital abrange as áreas de clínica e cirurgia de animais de companhia e de animais de produção, serviços farmacêuticos e um Centro de Diagnóstico, que compreende uma diversidade de Laboratórios de Análises e ainda um Banco de Sangue. Os docentes e investigadores da FMV-ULisboa participam ainda em inúmeras iniciativas no exterior apoiando a comunidade nas mais diversas áreas da intervenção veterinária.

4.2 Missão

A FMV-ULisboa tem por missão a criação, transmissão e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia na área das Ciências Veterinárias, através do desenvolvimento de atividades de educação, investigação e prestação de serviços de excelência, em benefício da sociedade.

4.3 Visão

A Visão da Faculdade de Medicina Veterinária é ser um local internacionalmente reconhecido de excelência em educação e investigação veterinária, permanentemente adaptadas às necessidades da sociedade, contribuindo para o avanço das fronteiras do conhecimento.

5 ORGANIZAÇÃO DA FMV

A FMV-ULisboa é uma pessoa coletiva de direito público, integrada na ULisboa, e dotada de autonomia estatutária, científica, cultural, pedagógica, administrativa, financeira e patrimonial (Estatutos da Faculdade de Medicina Veterinária, Despacho nº 14440-A/2013, de 7 de novembro).

Para dar cumprimento à sua missão, a FMV conta com os seguintes órgãos da escola: o Presidente, o Conselho de Gestão, o Conselho Científico, o Conselho Pedagógico e o Conselho de Escola, sendo este último um órgão de decisão estratégica e de fiscalização do cumprimento da lei, dos Estatutos e, em particular, da missão da FMV. São ainda órgãos estatutários da FMV, com competência consultiva, o Conselho Consultivo e o Conselho de Coordenação.

Na sua composição orgânica, a FMV-ULisboa compreende ainda Departamentos e uma Unidade de Investigação (CIISA). Os Departamentos são unidades de ensino e investigação correspondentes a grandes áreas do conhecimento, dotadas do poder de definição de fins e de estruturação interna, de acordo com os princípios da identidade, da subsidiariedade e da complementaridade. Atualmente, os Departamentos da FMV são os seguintes: 1. Morfologia e função; 2. Clínica; 3. Sanidade animal; e 4. Produção animal e segurança alimentar.

A investigação na FMV-ULisboa é feita no CIISA e está enquadrada em grandes áreas de competência associadas a desafios com um forte impacto na sociedade. Estas áreas são fortemente interdisciplinares e transversais a vários domínios das Ciências Veterinárias, a saber: 1. Sanidade animal e medicina veterinária, com duas linhas temáticas (1a. Disease surveillance, prevention and control towards sustainable animal health; 1b. Clinical research towards novel diagnostic and therapeutic strategies); e 2. Ciência animal e segurança alimentar, também com duas linhas temáticas (2a. A sustainable animal production for the 21st century; 2b. New challenges in advanced food processing, quality and safety).

O Hospital Escolar desempenha um papel muito importante na extensão universitária e ligação à sociedade da FMV-ULisboa. Este Hospital desempenha a sua atividade nas seguintes áreas: 1. Clínica dos animais de companhia; 2. Clínica de espécies pecuárias e de equídeos; 3. Centro de diagnóstico; e 4. Serviços farmacêuticos de apoio ao hospital.

Prestando apoio às atividades de ensino e investigação estão ainda vários Serviços, organizados sob a dependência hierárquica dos membros docentes propostos pelo Presidente para o Conselho de Gestão e ainda um Diretor Executivo, que partilha a responsabilidade por alguns serviços, como sejam, os relativos à gestão administrativa e financeira, assuntos de pessoal e gestão de instalações e equipamentos. Existem ainda como órgãos não Estatutários da FMV, o Conselho Coordenador de Avaliação dos Docentes, o Conselho de Coordenação de Avaliação SIADAP e o Conselho para a Garantia da Qualidade da FMV-ULisboa.

A Figura 1 apresenta o organograma geral da organização da FMV-ULisboa, conforme acima descrito.

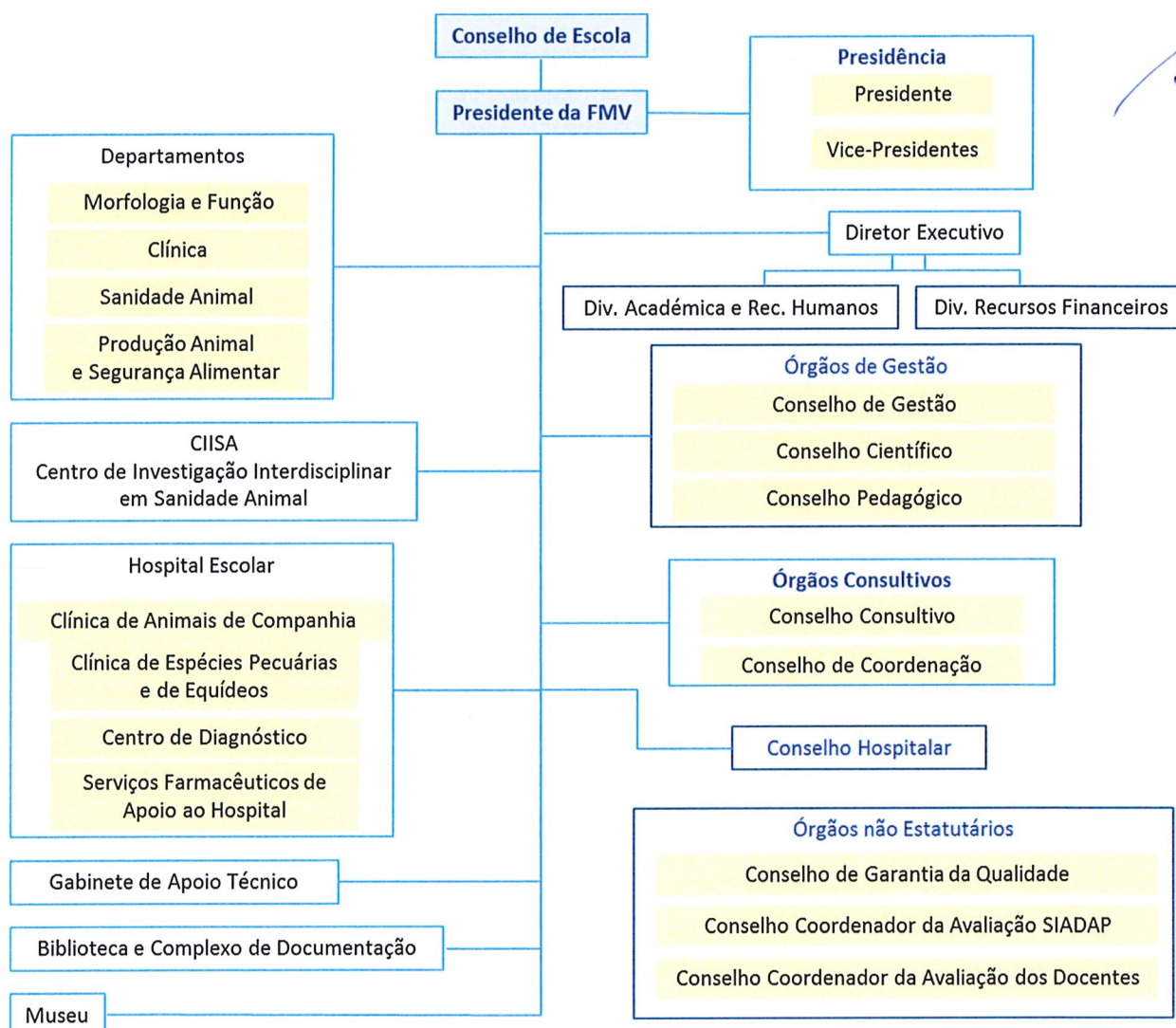


Figura 1. Organograma geral da FMV-ULisboa.

6 POLÍTICA DA QUALIDADE

A FMV-ULisboa orienta-se por uma política de qualidade, transparência e rigor, no âmbito da autonomia que se consagra nos seus Estatutos. Outros valores inerentes ao funcionamento institucional incluem a inovação, a cooperação e a sustentabilidade.

A FMV-ULisboa assume, como estratégia para a qualidade, o desenho de um programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos seus documentos de gestão estratégica (Objetivos Estratégicos, Plano de Atividades, Manual da Qualidade e Plano da Qualidade), que especificam as ações a executar, metodologias a seguir, objetivos, elementos de monitorização, calendarização e definição de responsabilidades e competências dos diferentes órgãos, serviços e agentes envolvidos.

A política de garantia da qualidade procura ainda promover um estímulo transversal à participação ativa de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua da

Instituição, com o objetivo de tornar a avaliação dos serviços como um procedimento comum em todas as esferas de atividade em que a FMV esteja envolvida.

A política de garantia da qualidade privilegia a cooperação com a sociedade e a participação dos parceiros internos e externos mais relevantes nos processos de planeamento estratégico, sendo de destacar a participação na composição de órgãos de governo e órgãos consultivos da FMV-ULisboa e a sua auscultação regular através de variados mecanismos (Tabela 1).

Tabela 1. Cooperação com os parceiros internos e externos, bem como com a sociedade.

Parceiro	Participação em órgãos envolvidos no SIGQ	Participação nos processos da qualidade	Forma de auscultação
Docentes	CGQ-FMV, Órgãos de gestão	Processos nucleares, Processo de gestão	Avaliação externa, Avaliação de Desempenho, Avaliação pedagógica, Avaliação da satisfação
Estudantes	CGQ-FMV, Conselho de Escola, Conselho Pedagógico	Ensino	Avaliação dos processos de ensino, Avaliação dos espaços Avaliação da satisfação
Não docentes	CGQ-FMV, Conselho de escola, Assembleia de escola	Processos de suporte	Avaliação externa, Avaliação da satisfação
Clientes de serviços	Detentores e Proprietários de animais de companhia e de produção, CAMVs, médicos veterinários, Empresas da área agro-industrial, Empresas da Grande Distribuição,	Processos de suporte, Ligação à sociedade	Avaliação de serviços, Avaliação da satisfação
Empregadores	DGAV, CAMVs, Organizações de Produtores Pecuários, Associações de	Ensino, Ligação à sociedade	Avaliação da qualidade dos diplomados

	Produtores, Empresas da Grande Distribuição, Empresas de Inspeção Veterinária, Empresas da área agro-industrial		
Entidades externas	INIAV, EZN, DGAV, OMV, GNR, PSP, EPAE, CML, A3ES, AEEEV, ...	Todos os processos	Avaliação, Acreditação

7 SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE

O Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGQ) baseia-se em duas componentes fundamentais do processo de avaliação institucional: 1. avaliação interna (autoavaliação); 2. avaliação externa (por entidades externas à FMV).

Assente em processos de gestão da qualidade, o SIGQ preconiza uma revisão cíclica dos resultados, não apenas ao nível do processo de ensino/aprendizagem, mas também ao nível da instituição como um todo, numa aferição global do cumprimento da sua missão e objetivos. No entanto, o SIGQ foca-se particularmente na estratégia e mecanismos para a avaliação e melhoria do ensino.

7.1 Estrutura organizativa

O SIGQ da FMV visa implementar uma política para a qualidade, sendo parte integrante do SIGQ da ULisboa. A sua organização e principais instrumentos com vista à melhoria contínua da qualidade é definida em Regulamento próprio. A coordenação e gestão do SIGQ compete ao Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ) da FMV. O CGQ-FMV tem como missão a promoção da avaliação da qualidade e a coordenação e gestão do SIGQ da FMV.

Compete ao CQG-FMV, no quadro do sistema nacional de acreditação e avaliação, nos termos da lei e no respeito pelas orientações emanadas pelos órgãos da FMV, propor procedimentos relativos à avaliação da qualidade a prosseguir pela FMV. Neste sentido, deve orientar a sua atividade nas seguintes vertentes: 1. Promover a qualidade das atividades de ensino, investigação e extensão universitária; 2. Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade; 3. Coordenar os processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos pelos serviços; 4. Acompanhar a execução de avaliação das atividades de investigação e ensino, bem como dos processos de avaliação interna e externa; 5. Prestar informação aos órgãos da FMV, nomeadamente ao Conselho de Escola, sobre as atividades desenvolvidas ao nível do SIGQ; 6. Analisar o funcionamento do

SIGQ, elaborar relatórios de apreciação e pronunciar-se sobre propostas de medidas de correção que considere adequadas ao bom desempenho e imagem da Instituição; 7. Elaborar o Manual e o Plano da Qualidade da FMV e propor a sua aprovação pelos órgãos competentes; 8. Propor à aprovação dos órgãos competentes a criação de estruturas institucionais de apoio à concretização da política de garantia da qualidade, nomeadamente as estruturas eventualmente necessárias à execução da avaliação das atividades de investigação e ensino; 9. Emitir recomendações; 10. Comunicar interna e externamente as ações e os documentos relativos ao SIGQ-FMV; 11. Propor a revisão do presente Manual.

7.2 Estrutura documental

O SIGQ da FMV-ULisboa foi concebido de acordo com a estrutura documental representada na Figura 2, através da qual são estabelecidas e comunicadas todas as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados.

No topo da estrutura documental encontra-se, para além de toda a legislação corrente aplicável, todos os documentos considerados estratégicos, nomeadamente Plano Estratégico da FMV-Lisboa e o Plano da Qualidade.

As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e serviços, no exercício de suas funções e atividades, são registadas em diversos documentos, instrumentos essenciais para a tomada de decisões, aumento de eficiência e para o registo da memória coletiva.

O documento P-01 – Gestão de Documentos descreve em pormenor os procedimentos relativos à elaboração, codificação, aprovação, distribuição, implementação, controlo e arquivo dos documentos do SIGQ da FMV-ULisboa.

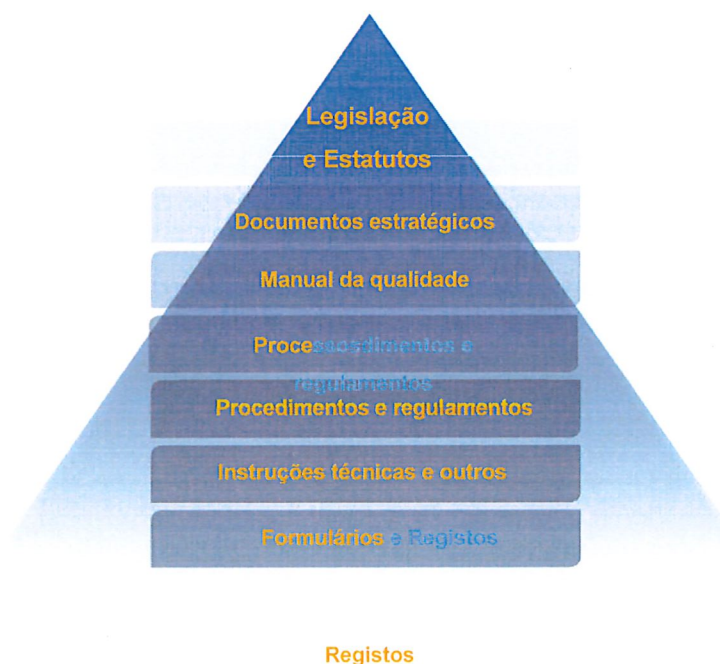


Figura 2. Esquema da estrutura documental do SIGQ da FMV-ULisboa.

8 PROCESSOS

A FMV-ULisboa, à semelhança da ULisboa, adota a abordagem por processos identificando e gerindo os mesmos, bem como a sequência e interação entre estes (Figura 1), promovendo, deste modo, uma maior transparência nas atividades realizadas, uma melhor comunicação e interação entre as diferentes unidades funcionais, e uniformizando assim os objetivos a atingir. Os indicadores e as metas destes processos, que fazem parte integrante do Plano da Qualidade da FMV-ULisboa, devem garantir estabilidade temporal para a caracterização da atuação da Faculdade, medindo o seu desempenho nos processos definidos e contribuindo, deste modo, para as tomadas de decisão estratégicas e a avaliação da concretização dos objetivos da FMV.

O CGQ-FMV deve elaborar um relatório anual de avaliação (Relatório da Qualidade), analisando o cumprimento das metas, identificando as causas de incumprimento e propondo as ações necessárias para atingir os objetivos da Qualidade.

Figura 1: Processos do SIGQ e sua relação



Tabela 2. Lista de processos do SIGQ da FMV-ULisboa.

PROCESSO	RESPONSÁVEL
1. PQ-01 - Formação conducente a graus académicos	Presidente do Conselho Científico
2. PQ-02 - Formação ao Longo da Vida	Presidente do Conselho Científico
3. PQ-03 - Investigação	Coordenador do CIISA
4. PQ-04 - Extensão Universitária – Serviços à Sociedade	Presidente do Conselho Hospitalar
5. PQ-05 - Internacionalização	Coordenador do gabinete de Mobilidade
6. PQ-06 – Gestão dos Recursos Humanos	Chefe da DARH
7. PQ-07 - Gestão dos Recursos Financeiros	Chefe da DRF
8. PQ-08 - Manutenção e expansão das instalações e equipamentos	Coordenador do GSTM
9. PQ-9 - Funcionamento dos Serviços Administrativos	Diretor Executivo
10. PQ-10- Melhoria contínua do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade	Presidente
11. PQ-11- Gestão estratégica do SIGQ	Presidente



9 COMUNICAÇÃO

As orientações Europeias para a garantia da qualidade no Ensino Superior colocam grande ênfase na comunicação regular de informação, quantitativa e qualitativa, atualizada, de forma imparcial e objetiva, acerca do funcionamento institucional, nomeadamente quanto aos programas e graus de ensino, bem como ao nível de satisfação dos estudantes.

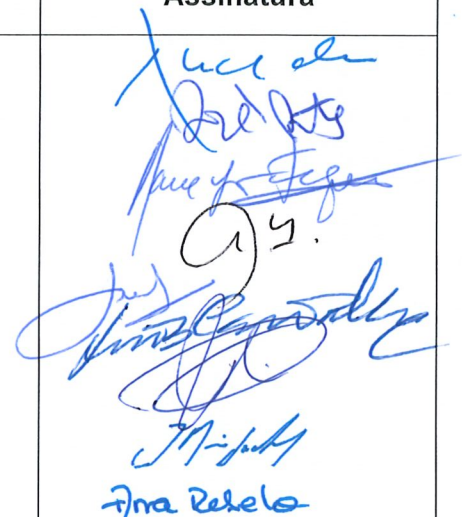
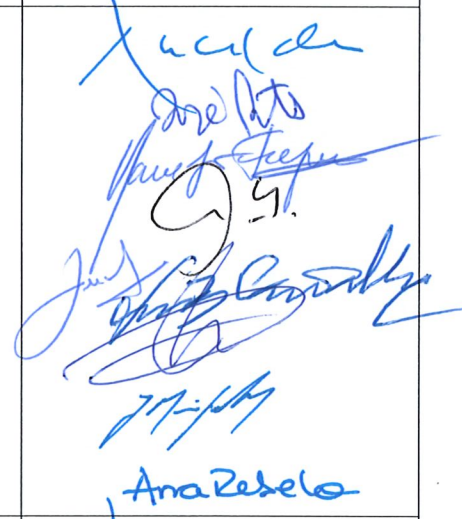
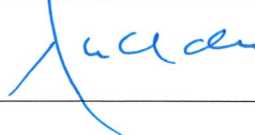
Consciente do papel pedagógico e facilitador do processo de melhoria da qualidade, a FMV-ULisboa procura assegurar uma ampla divulgação dos resultados da avaliação das suas atividades junto da comunidade académica.

A FMV-ULisboa deverá manter a informação atualizada no sítio institucional da Internet, sendo também fornecida informação sobre o SIGQ, nomeadamente quanto aos respetivos objetivos processos e procedimentos.

10 PUBLICAÇÃO DO DOCUMENTO

O Manual da Qualidade da FMV-ULisboa encontra-se disponível no sítio institucional da internet.

11 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Responsável	Data	Assinatura
Elaboração (CGQ)	Rui Caldeira José Prates Maria João Fraqueza Mafalda Lourenço Luís Costa Luís Carvalho Manuela Rodeia João Mingachos Ana Rebelo	17-03-2021	
Verificação (CGQ)	Rui Caldeira José Prates Maria João Fraqueza Mafalda Lourenço Luís Costa Luís Carvalho Manuela Rodeia João Mingachos Ana Rebelo	24-11-2021	
Aprovação (Presidente FMV)	Rui Caldeira	24-11-2021	

12 HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Data da revisão	Alteração	Elaborado por	Aprovado por
20-12-2016	Criação do documento	CGQ	Presidente da FMV
17-03-2021	Atualização do documento	CGQ	Presidente da FMV
24-11-2021	Atualização do documento	CGQ	Presidente da FMV