



Manual da Qualidade

Versão 2 (2017)

Lista de Acrónimos

ISMAT – Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes

MQ – Manual da Qualidade

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

EUA - European University Association

ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education

RJIES - Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

UC – Unidade Curricular

FUC – Ficha de Unidade Curricular

RUC – Relatório de Unidade Curricular

RACE – Relatório de Avaliação de Ciclo de Estudos

RUO – Relatório de Unidade Orgânica

UO – Unidade Orgânica

CE – Ciclo de Estudos

SWOT - Strengths (pontos fortes), Weaknesses (pontos fracos), Opportunities (oportunidades) e Threats (ameaças).

GAQ – Gabinete Académico da Qualidade

PAQ - Plano Anual da Qualidade

RARPAQ - Relatório Anual de Realização do Plano Anual da Qualidade

| Versão | Elaboração | Aprovação |
|--|---|---|
| MQ 001/V2 (2017) | Gabinete Académico da Qualidade Junho 2017 | Diretor /Administrador Junho 2019 |
| Aprovação | Aprovação | Aprovação |
| Reunião do Conselho Pedagógico 28-06-2017 | Reunião do Conselho Científico 26-06-2017 | Reunião do Conselho Geral 27-07-2019 |

Índice

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Introdução | 6 |
| 1.1 | Âmbito | 6 |
| 1.2 | Apresentação do Manual da Qualidade | 7 |
| 1.3 | Estrutura do manual da qualidade | 7 |
| 2. | Caracterização do ISMAT | 8 |
| 2.1 | Contexto | 8 |
| 2.2 | Objetivos e princípios | 8 |
| 2.3 | Política para a Qualidade | 9 |
| 2.4 | Projeto educativo, científico e cultural | 9 |
| 2.5 | Estrutura orgânica do ISMAT | 12 |
| 2.5.1 | Modelo organizativo | 12 |
| 2.5.2 | Competências dos órgãos de gestão | 12 |
| 3. | Organização do sistema Interno de garantia da qualidade | 16 |
| 4. | Metodologia de garantia da qualidade e melhoria contínua | 18 |
| 4.1 | Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem | 18 |
| 4.1.1 | Avaliação da unidade curricular | 18 |
| 4.1.2 | Avaliação do ciclo de estudos | 20 |
| 4.1.3 | Avaliação da Unidade Orgânica | 20 |
| 4.1.4 | Avaliação do Instituto | 21 |
| 4.1.5 | Avaliação externa dos ciclos de estudos | 21 |
| 4.1.6 | Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares | 22 |
| 4.1.7 | Auditorias pedagógicas | 23 |
| 4.1.8 | A criação e reestruturação de cursos | 24 |
| 4.2. | Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica | 24 |
| 4.3 | Procedimentos para garantia da qualidade nas relações com o exterior | 26 |
| 4.4 | Procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos humanos e materiais | 26 |
| 4.5 | Procedimentos para garantia da qualidade dos serviços | 27 |
| 5. | Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua | 28 |
| 6. | Produção e difusão de informação | 29 |
| 6.1 | Levantamento e tratamento da informação | 29 |
| 6.2 | Difusão da informação | 29 |
| 7. | Monitorização, avaliação e desenvolvimento do sistema interno de gestão da qualidade | 31 |
| 7.1 | Revisão do Manual da Qualidade | 31 |
| 7.2 | Referências | 32 |

| | | |
|-----|--|----|
| 7.3 | Monitorização das Versões | 32 |
| 8. | Anexos | 33 |
| | Anexo 1 – Organigrama do ISMAT | 33 |
| | Anexo 2 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no SIGQ..... | 34 |
| | Anexo 3 – Inquéritos aplicados no ISMAT e caracterização | 35 |
| | Anexo 4 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua | 37 |
| | Anexo 5 – Relatórios, responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação | 38 |
| | Anexo 6 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua do SIGQ..... | 39 |

1. Introdução

1.1 Âmbito

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as Instituições deverão dispor de uma política e procedimentos para a garantia da qualidade, designadamente dos seus cursos e atividades, e que, para tal, deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a sua melhoria contínua. Estabelecem ainda que a estratégia, política e procedimentos deverão adquirir um estatuto formal e prever a participação de todos os que são intervenientes no quotidiano da Instituição.

As orientações associadas aos padrões europeus recomendam que a declaração de política institucional para a qualidade inclua, entre outros componentes:

- ✓ a estratégia institucional para a qualidade e os padrões de qualidade,
- ✓ a organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ),
- ✓ as responsabilidades das estruturas internas e pessoas na garantia da qualidade, incluindo os estudantes,
- ✓ as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

Pretende-se, desta forma que o processo de melhoria contínua dos procedimentos e atividades funcionem como um estímulo para o crescente envolvimento dos diversos interlocutores numa cultura organizacional de qualidade, onde os processos de avaliação são tidos com um elemento natural e intrínseco ao desenvolvimento da instituição, numa perspetiva transversal que abranja todas as áreas de intervenção já desenvolvidas ou que se venham a desenvolver.

Nesse âmbito, foram estudados diversos sistemas e metodologias de avaliação devidamente sustentados, com especial enfoque para os documentos publicados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), pela European University Association (EUA) e pela European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). O levantamento efetuado permitiu a construção de um sistema de garantia da qualidade alinhado com os padrões europeus, que se quer aberto e flexível, com capacidade para responder de forma eficiente e articulada às necessidades do ISMAT, mas sem envolver demasiada carga burocrática e funcional. Este sistema prevê a realização de auditorias internas regulares, conduzidas pelos órgãos estatutariamente competentes, no sentido da verificação da conformidade dos procedimentos e da melhoria contínua.

1.2 Apresentação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade do ISMAT constitui-se como o documento de referência do SIGQ, tendo como objetivo funcional constituir o suporte para a aplicação e manutenção desse sistema. Destinado a garantir os mecanismos de qualidade nos serviços prestados pelo ISMAT, o presente manual descreve igualmente as linhas orientadoras desta IES, bem como os objetivos que se pretende alcançar, e ainda a estrutura orgânica.

Tem em conta uma história já longa em Portimão, enquanto instituição de natureza universitária, o ISMAT está plenamente empenhado em consolidar os instrumentos que melhor permitam assegurar a excelência do ensino e a satisfação de todos os intervenientes no processo educativo.

O presente manual da qualidade, será objeto de regular revisão e atualização, tendo em conta aquelas que foram as normas e práticas mais atualizadas no momento dessa revisão.

1.3 Estrutura do manual da qualidade

O presente manual aborda e desenvolve os seguintes tópicos:

- a) Missão e objetivos do ISMAT, tal como definido estatutariamente;
- b) Declaração da política para a qualidade e melhoria contínua;
- c) Estrutura orgânica do ISMAT: modelo organizativo, responsabilidades e competências;
- d) Organização do sistema interno de garantia da qualidade e melhoria contínua;
- e) Componentes do Sistema interno de garantia da qualidade, contemplando nomeadamente:
 - Plano da qualidade e melhoria contínua;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade das relações com o exterior;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade das políticas de gestão de recursos humanos;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade dos serviços de apoio.
- f) Participação dos parceiros internos e externos;
- g) Produção e difusão da informação
- h) Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

2. Caracterização do ISMAT

2.1 Contexto

O ISMAT é um estabelecimento universitário de interesse público, nos termos do Decreto-Lei n.º 194/2004, de 17 de agosto, instituído pela COFAC – Cooperativa de Formação e Animação Cultural, crl. De acordo com o regime jurídico aplicável, o ISMAT integra-se no sistema nacional de ensino e tem sede em Portimão, podendo, nos termos da lei, descentralizar as suas unidades orgânicas, assim como celebrar acordos de cooperação com universidades, institutos politécnicos ou com outras entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, e atribuir graus e diplomas em associação.

2.2 Objetivos e princípios

O ISMAT tem como objetivo ministrar o ensino superior universitário nas diferentes áreas do conhecimento, bem como realizar estudos de pesquisa e de investigação científica e tecnológica.

São objetivos específicos do ISMAT:

- o ensino superior universitário, em todos os graus legalmente admissíveis;
- a formação humana, cultural, científica, técnica e tecnológica;
- a realização da investigação fundamental e aplicada;
- a participação ativa no sistema nacional de ensino;
- a prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca, racionalização e aproveitamento máximo dos recursos nacionais;
- a educação permanente e a formação ao longo da vida;
- a contribuição, no seu âmbito de atividade, para o desenvolvimento de Portugal, a cooperação internacional e a aproximação entre os povos, com especial relevo para os povos de língua portuguesa e da sub-região em que se insere.

O ISMAT subordina -se aos seguintes princípios fundamentais:

- independência em relação a qualquer força ou instituição política, social, económica ou religiosa;
- autonomia científica, pedagógica e cultural;
- estruturação em unidades orgânicas, baseada em áreas científicas, visando realizar

simultaneamente a justa autonomia e a necessária interdisciplinaridade de todas as ciências;

- introdução do «sistema de unidades de crédito», nos termos da Declaração de Bolonha e das normas que concretizam os princípios na mesma enunciados;
- incremento e aprofundamento das relações com as empresas e outras organizações, de forma a tornar mais eficaz o ensino ministrado e a investigação científica realizada;
- colaboração e intercâmbio com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras, designadamente dos países e povos de língua portuguesa;
- participação do corpo docente e do corpo discente nas decisões de carácter científico ou pedagógico.

2.3 Política para a Qualidade

O ISMAT adota uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos e promove uma cultura de qualidade em todas as suas atividades. Para o efeito, o ISMAT assume um compromisso institucional claro com a qualidade e a melhoria contínua em todas as atividades do seu regular funcionamento e uma cultura que suporte tal compromisso em toda a organização.

A política para a qualidade do ISMAT assenta na partilha consciente da sua missão, visão e objetivos, traduzida no seu projeto educativo, científico e cultural.

A estratégia institucional para a construção deste SIGQ passa pela motivação e envolvimento de toda a comunidade do ISMAT em todos os processos que dizem respeito à qualidade e melhoria contínua.

O SIGQ visa o harmonioso desenvolvimento institucional e a constante monitorização interna em termos de responsabilização pelo cumprimento dos valores, normas e objetivos do ISMAT. Visa também a manutenção de elevados níveis de qualidade de desempenho em todas as áreas de atividade, nomeadamente o ensino / aprendizagem, a investigação e a extensão universitária. A implementação de uma política de qualidade, entretanto, deverá ter sempre em conta os mais elevados padrões de ética e de responsabilidade social por parte dos diversos intervenientes da comunidade académica ISMAT, tendo presentes a missão, os objetivos e a estratégia institucionais.

2.4 Projeto educativo, científico e cultural

O ISMAT desenvolve em Portimão um projeto no domínio do ensino superior, ministrando essencialmente cursos de licenciatura e mestrado, e acessoriamente cursos de formação e de pós-graduação, acompanhados de processos e linhas de investigação compatíveis com os recursos existentes e adequadas aos cursos em funcionamento.

O projeto do ISMAT pretende contribuir para o progresso humano, técnico, cultural e científico da região do Algarve, que tem sido tradicionalmente uma região periférica, em termos de desenvolvimento global. O projeto do ISMAT, visando formação superior dos recursos humanos do Algarve, contribuirá indubitavelmente para um crescimento mais equilibrado e mais sustentado desta região portuguesa, ao viabilizar o desenvolvimento de recursos humanos próprios no Algarve.

Em termos científicos, o projeto do ISMAT pretende abranger um importante leque de áreas disciplinares, todas elas estreitamente relacionadas com a realidade económica, social cultural do Algarve. O projeto do ISMAT não se esgota na oferta formativa superior atualmente disponível, pretendendo ainda alargar-se a outras áreas disciplinares, nomeadamente cursos de 1.º, 2.º e 3.º ciclos, que respondam adequadamente às necessidades e/ou aspirações regionais.

O projeto educativo, científico e cultural do ISMAT, tendo em vista a excelência do ensino e o prestígio institucional, aponta nomeadamente para os seguintes objetivos:

- A formação dos seus estudantes nas vertentes cultural, científica, artística, humana e técnica, com elevada capacidade de desempenho;
- A realização de estudos de pesquisa e de investigação científica e tecnológica, devidamente articulados com os cursos ministrados e a ministrar;
- A celebração de acordos de cooperação cultural, científica e técnica com outras instituições de ensino e com outras entidades nacionais e estrangeiras, como forma de contribuir para a melhoria do ensino ministrado;
- A participação em projetos de cooperação e desenvolvimento, nacionais e estrangeiros, no âmbito dos cursos ministrados e a ministrar;
- O estabelecimento e aprofundamento de relações com organismos públicos e entidades privadas, por forma a tornar mais eficaz o ensino ministrado e a investigação desenvolvida;
- O desenvolvimento cultural, científico, artístico, humano e técnico do Algarve.

Os objetivos primordiais do ISMAT desenvolver-se-ão através de várias estratégias paralelas e complementares:

- O recrutamento e a formação de um corpo docente cada vez mais especializado, sempre que possível residente na região;

- A diversificação da oferta de cursos adequados às necessidades específicas da região, nomeadamente nas áreas do turismo e da hotelaria, dos serviços culturais, da administração autárquica, da gestão de pequenas e médias empresas, do design e da arquitetura, das ciências da saúde e do movimento, e das tecnologias informáticas;
- A ampliação e a dignificação de instalações disponíveis;
- O desenvolvimento de projetos de formação e de investigação em colaboração com instituições regionais, como as autarquias, as empresas e as instituições de solidariedade social;
- A organização de um dinâmico programa de atividades extracurriculares, incluindo cursos livres, exposições, conferências, colóquios, congressos e outras manifestações;
- O lançamento de uma linha editorial própria, que contemple as necessidades institucionais em termos de ensino e investigação.

O ISMAT pretende implantar-se na região do Algarve, promovendo, através de uma adequada estratégia pedagógica e científica, a formação profissional da população e a fixação de quadros na região, permitindo a inversão do processo de desertificação cultural do Algarve.

O ISMAT pretende assumir-se como um importante potenciador do desenvolvimento regional a todos os níveis. É que, para além de pretender ministrar ensino superior de qualidade a um conjunto de estudantes em crescente alargamento, o ISMAT visa congregar um conjunto de docentes das mais variadas especialidades, possibilitando a muitos deles o início ou a retoma de projetos de formação a nível de pós-graduação. E o mundo do ensino superior, como é bem-sabido, tem a virtualidade de se interpenetrar com todos os sectores da sociedade, desde o núcleo familiar, de onde saem os alunos, às instituições e empresas onde são promovidos estágios e protocolos, às escolas, autarquias e universidades onde são recrutados os docentes, para não falar no mais imediato tecido económico que gravita em torno de alunos e de docentes que farão de Portimão o centro geográfico das suas atividades.

Em síntese, o ISMAT pretende como o seu projeto educativo, científico e cultural, impor-se a nível local e regional:

- Como fornecedor de serviços educativos de qualidade;
- Como promotor da dinamização cultural da região;
- Como promotor de projetos de investigação e desenvolvimento;
- Como promotor de iniciativas de natureza cultural;
- Como dinamizador do desenvolvimento global da cidade e do Algarve.

2.5 Estrutura orgânica do ISMAT

2.5.1 Modelo organizativo

O ISMAT organiza-se em órgãos de gestão e serviços, cujo organigrama se apresenta no Anexo 1.

De acordo com os Estatutos são órgão do ISMAT:

- a) O Diretor;
- b) O Administrador;
- c) O Conselho Geral;
- d) O Conselho Científico;
- e) O Conselho Pedagógico.

2.5.2 Competências dos órgãos de gestão

Diretor

O Diretor representa e dirige o ISMAT, incumbindo-lhe designadamente:

- a) Superintender na vida do ISMAT, orientando as suas atividades de docência e de investigação e assegurando a coordenação da ação das respetivas unidades orgânicas, científicas, pedagógicas e de investigação;
- b) Representar o ISMAT junto dos organismos oficiais, das outras instituições de ensino superior e demais instituições culturais e de investigação científica;
- c) Convocar, nos termos dos presentes estatutos, as reuniões dos órgãos a que presida;
- d) Resolver todas as questões de natureza académica, mormente as científicas e pedagógicas, que não estejam legal ou estatutariamente cometidas a outro órgão ou instância;
- e) Apresentar aos restantes órgãos institucionais as propostas que considere necessárias e convenientes ao bom funcionamento do ISMAT;
- f) Elaborar o relatório anual das atividades do ISMAT e submetê-lo à apreciação e aprovação do Conselho Geral;
- g) Zelar pelo cumprimento do regime legal aplicável ao ISMAT, dos presentes estatutos e dos regulamentos em vigor;
- h) Exercer os demais poderes que lhe sejam conferidos por lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos internos do ISMAT.

Administrador

Compete ao Administrador:

- a) Assegurar o normal funcionamento do ISMAT e defender os seus legítimos interesses, em cooperação com os restantes órgãos institucionais;

- b) Assegurar a ligação com a direção da entidade instituidora, de forma a manter a necessária articulação entre as atividades desta e o funcionamento do ISMAT;
- c) Preparar o orçamento anual e o programa de atividades, bem como os relatórios e contas dos exercícios anuais a submeter à direção da entidade instituidora;
- d) Estabelecer, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do ISMAT, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação;
- e) Zelar pela boa conservação das instalações e equipamento e de todo o património;
- f) Elaborar os regulamentos administrativo e financeiro, bem como as alterações que julgue conveniente introduzir-lhes;
- g) Propor à entidade instituidora a aquisição e melhoramento das instalações, mobiliário, material de ensino e de expediente;
- h) Propor à entidade instituidora a contratação do pessoal técnico, administrativo e auxiliar;
- i) Apresentar à entidade instituidora as propostas de contratação de pessoal docente e investigador, recebidas do órgão competente;
- j) Manter a ligação com a direção da associação de estudantes, assegurando às suas atividades o apoio que for conveniente, tendo sempre em conta o prestígio do ISMAT e o bom entendimento que deve existir entre professores e estudantes;
- k) Exercer, por expressa delegação da entidade instituidora, todas as competências relativas à direção e disciplina do pessoal técnico, administrativo e auxiliar;
- l) Assegurar a ligação entre a entidade instituidora e o estabelecimento, sempre que a mesma não deva ser cometida a outros órgãos;
- m) Exercer todos os demais atos necessários ao funcionamento do ISMAT que não se integrem na esfera de atribuições dos restantes órgãos institucionais.

Conselho Geral

Compete ao Conselho Geral:

- a) Aprovar as linhas gerais de orientação do ISMAT;
- b) Aprovar o relatório anual de atividades do ISMAT;
- c) Pronunciar-se sobre os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do ISMAT, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação;
- d) Aprovar o regulamento de prestação de serviços à comunidade e das atividades circum- escolares de interesse científico-didático;
- e) Pronunciar -se sobre as propostas dos conselhos das unidades orgânicas;
- f) Ocupar -se dos restantes assuntos que lhe forem cometidos por lei, pelos estatutos ou apresentados pelos órgãos do ISMAT.

Conselho Científico

As atribuições e a competência do Conselho Científico do ISMAT são as previstas no RJIES e demais legislação complementar, competindo em especial ao Conselho Científico:

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Deliberar sobre a admissão dos candidatos às provas de mestrado e estabelecer a organização das mesmas;
- c) Propor à entidade instituidora a criação, integração, modificação ou extinção de unidades orgânicas;
- d) Propor a organização de cursos de pós -graduação, atualização, estágios e atividades circum-escolares de interesse científico-didático;
- e) Propor a criação e a suspensão ou extinção de cursos;
- f) Deliberar sobre a equivalência de graus e diplomas, nos casos previstos na lei;
- g) Apreciar o plano de atividades científicas da instituição;
- h) Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas da instituição;
- i) Pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- j) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- k) Pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;
- l) Praticar os outros atos previstos na lei, que não estejam cometidos aos órgãos científicos das unidades orgânicas, relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;
- m) Propor a aquisição de equipamento científico e bibliográfico.

Conselho Pedagógico

As atribuições e a competência do Conselho Pedagógico do ISMAT são as previstas no RJIES e demais legislação complementar, competindo em especial ao Conselho Pedagógico do ISMAT:

- a) Estabelecer os princípios gerais e coordenar a orientação pedagógica das atividades de ensino e de aprendizagem;
- b) Aprovar e submeter ao Diretor, para promulgação, os regulamentos de frequência, avaliação, transição de ano e precedências, no quadro da legislação em vigor, destes estatutos e dos seus regulamentos;
- c) Apresentar propostas sobre as políticas de desenvolvimento pedagógico;
- d) Proceder à avaliação e dar parecer sobre os materiais de ensino, propondo ao Administrador a aquisição de material didático, audiovisual ou bibliográfico de interesse pedagógico;

- e) Deliberar sobre os requerimentos que lhe sejam apresentados relativamente à orientação pedagógica e aos métodos de ensino e de avaliação, ouvidas as partes interessadas;
- f) Organizar, em colaboração com o Conselho Científico, conferências, estudos ou seminários e atividades circum-escolares de interesse científico-didático.

Diretor da Unidade Orgânica

Compete ao diretor da unidade orgânica:

- a) Convocar e presidir ao Conselho Pedagógico e ao Conselho Científico da Unidade Orgânica;
- b) Fazer cumprir as deliberações emanadas dos referidos Conselhos;
- c) Submeter ao Administrador as propostas de contratação do pessoal docente e de investigação;
- d) Representar a unidade orgânica junto dos restantes órgãos do ISMAT;
- e) Assegurar a ligação e coordenação entre as direções dos cursos que integram a respetiva unidade orgânica
- f) Pronunciar-se sobre as demais questões que lhe sejam, institucionalmente, dirigidas.

Diretor de Curso

Compete ao diretor de curso:

- a) Pronunciar-se sobre todos os assuntos que, dentro da sua competência, que sejam sujeitos para apreciação;
- b) Selecionar e propor ao Diretor da Unidade Orgânica a contratação do pessoal docente e de investigação;
- c) Propor o regime de apreciação e classificação do mérito dos estudantes;
- d) Orientar o curso e assegurar o seu bom funcionamento, observadas as disposições legais em vigor, o disposto nos Estatutos e os Regulamentos do ISMAT;
- e) Representar o curso junto dos órgãos e unidades funcionais do ISMAT.

3. Organização do sistema Interno de garantia da qualidade

O sistema interno de garantia da qualidade tem como âmbito geral toda a atividade desenvolvida no ISMAT.

O sistema de garantia da qualidade tem por objetivo promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua no ISMAT, definindo e documentando a estratégia e a política para a qualidade, a organização do sistema, os processos de monitorização do seu desempenho, e a responsabilidade e forma de participação dos diferentes intervenientes.

A coordenação superior do sistema interno de garantia da qualidade é assegurada pelos órgãos do ISMAT, Administrador, Diretor, Conselho Científico, Conselho Pedagógico, ouvindo sempre que adequado o Conselho Geral.

O Gabinete Académico da Qualidade (GAQ), funcionando sob a dependência direta do Administrador e do Diretor, para além das funções estabelecidas na lei, controla a implementação dos padrões da qualidade no ISMAT e apoia a logística da avaliação interna e externa do ISMAT, dos ciclos de estudos e dos seus docentes.

O GAQ é uma estrutura de apoio logístico e operacional ao SIGQ, competindo-lhe nomeadamente:

- Apoiar técnica e administrativamente o funcionamento das estruturas do SIGQ;
- Coordenar e dinamizar a implementação e melhoria do SIGQ em articulação com as diversas estruturas e órgãos do ISMAT;
- Preparar ferramentas de avaliação nos vários domínios de apoio à gestão das atividades de ensino, investigação e transferência de conhecimento e a prossecução de objetivos para a qualidade;
- Colaborar na implementação dos mecanismos de autoavaliação regular do desempenho das unidades orgânicas, dos cursos, dos serviços, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ao sistema nacional de avaliação e acreditação;
- Dinamizar, em coordenação com as unidades orgânicas e serviços, os processos para a avaliação/acreditação externa dos cursos;
- Apoiar a realização de relatórios periódicos de avaliação da qualidade das atividades do Instituto;
- Assegurar o lançamento, tratamento e divulgação dos inquéritos regulares aplicados;
- Executar outras atividades que lhe sejam cometidas no domínio da avaliação e qualidade;
- Garantir a atualização permanente dos indicadores e da informação necessária ao SIGQ;
- Propor revisões ao Manual da Qualidade.

No âmbito da sua atividade de suporte ao SIGQ e para colaborações diferenciadas, em função das suas necessidades e solicitações, o GAQ pode ser coadjuvado por Comissões de Acompanhamento constituídas por representantes do corpo docente, do pessoal não docente e dos estudantes.

Os Serviços de Informática (SI) providenciam o apoio informático necessário ao funcionamento do SIGQ.

As funções e responsabilidade dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do SIGQ são apresentadas no Anexo 2.

A qualidade do ISMAT é aferida através da aplicação de inquéritos (Anexo 3), por meio de um conjunto de indicadores organizados em categorias (Anexo 6), relatórios, planos (Anexo 5) e pareceres (Anexo 2).

Os inquéritos pretendem abranger todas as partes interessadas, internas e externas, na atividade desenvolvida pelo ISMAT.

Os relatórios, para além de se debruçarem sobre a análise crítica da realidade semestral ou anual que constitui o seu objeto, apresentam propostas concretas de melhoria dessa realidade tomando em consideração os dados fornecidos pelos inquéritos, sempre que estes forem significativos.

Os pareceres registam a apreciação dos vários órgãos sobre os factos, pontos de vista e propostas constantes dos relatórios.

Com base nesta informação o Diretor do ISMAT, com apoio do GAQ, elabora o Plano Anual da Qualidade (PAQ), onde são descritas as medidas conducentes à melhoria da qualidade. No final do ano, as mesmas entidades elaboram o Relatório Anual de Realização do Plano Anual da Qualidade (RARPAQ). Neste relatório é aferido o efeito das medidas implementadas e o seu impacto na qualidade.

Ambos os documentos (PAQ e RARPAQ) são aprovados pelo Administrador, pelo Diretor e pelos Conselhos Científico, Pedagógico e Geral do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes, e divulgados de acordo com os princípios estabelecidos.

4. Metodologia de garantia da qualidade e melhoria contínua

4.1 Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem

A estratégia para o planeamento, organização, monitorização, avaliação e melhoria do ensino desenvolve-se, no essencial, em sucessivos níveis de intervenção progressivamente agregados



A responsabilidade pela coordenação do processo de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem ao nível da UC é do docente responsável pela lecionação, ao nível do ciclo de estudos é do respetivo Diretor; ao nível da Unidade Orgânica é do Diretor e ao nível do ISMAT é dos Conselhos Científico e Pedagógico.

O GAQ terá como tarefa assegurar o apoio técnico e operacional de acordo com o previsto nas suas competências. O sistema de informação será a fonte principal da informação necessária para o eficiente desenvolvimento do processo de garantia da qualidade.

4.1.1 Avaliação da unidade curricular

A unidade base para a avaliação do ensino e das aprendizagens é a Unidade Curricular (UC). A UC será, pois, o ponto de partida para a monitorização do funcionamento das atividades de ensino, face aos objetivos estabelecidos nos planos de estudos dos ciclos de estudos, com vista a promover o aperfeiçoamento e melhoria dos processos de ensino, da avaliação dos estudantes e do seu envolvimento nos processos de aprendizagem.

O funcionamento semestral ou anual UC é monitorizado através da elaboração, pelo docente responsável, do Relatório da UC (RUC) com base nas perceções da equipa docente sobre o funcionamento da mesma no período em análise e em fontes de informação adicional, que se encontram disponíveis no sistema de informação, a saber:

- a) FUC (Ficha de Unidade Curricular) e outros elementos relativos à organização e planeamento da disciplina
- b) os resultados escolares dos estudantes no período em análise;
- c) os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na disciplina- inquéritos pedagógicos, aplicados no final de cada semestre.

Da Ficha de Unidade Curricular deverá constar:

- Designação e código da UC;
- Designação e código do ciclo de estudos;
- Carga letiva e créditos;
- Docente (s) atribuído (s);
- Objetivos de aprendizagem e competências a desenvolver, incluindo pré-requisitos (quando aplicáveis);
- Conteúdos programáticos;
- Metodologias de ensino;
- Sistema e estratégias de avaliação;
- Bibliografia recomendada.

Esta informação deverá ser disponibilizada no sistema de informação do ISMAT, nomeadamente na plataforma de apoio ao processo ensino/aprendizagem (*Moodle*), dentro dos prazos estabelecidos internamente.

A autoavaliação do funcionamento da UC, ou Relatório de Unidade Curricular (RUC) deverá apresentar e avaliar:

- As condições de funcionamento;
- O grau de cumprimento de objetivos;
- O grau de adequação das práticas pedagógicas;
- Os resultados do aproveitamento escolar (alunos inscritos, distribuição dos alunos pelos regimes de avaliação contínua e final, totais de alunos aprovados e reprovados e distribuição de classificações obtidas);
- A aplicação e cumprimento dos planos de melhoria anteriores (se aplicável);
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso (SWOT);
- Sugestões de melhoria.

O RUC constitui um feedback fundamental para que o docente possa melhorar o seu desempenho e a adequação da UC. O RUC aplica-se com carácter obrigatório e utiliza um modelo comum a todas as UC, com a possível exceção de um modelo específico para as UC cuja natureza o justifique (caso das UC que decorram predominantemente em contexto profissional, nomeadamente UC de projeto, estágio, seminário, dissertação, ou natureza similar).

4.1.2 Avaliação do ciclo de estudos

Com base nos RUC, o Diretor de cada ciclo de estudos deverá elaborar um Relatório de Autoavaliação de Ciclo de Estudos (RACE). Este relatório deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade pedagógica e os resultados do ciclo de estudos, contemplando designadamente:

- Síntese dos indicadores de sucesso escolar;
- Balanço da resposta às recomendações do relatório anterior;
- Síntese dos pontos considerados estratégicos para a melhoria do CE (*pessoal docente, número de estudantes, empregabilidade, internacionalização, prestação de serviços e número de parcerias, investigação e desenvolvimento e atividades de divulgação*);
- análise aos resultados dos Inquéritos às perceções dos estudantes e dos docentes - Inquéritos Pedagógicos
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso (SWOT);
- Sugestões de melhoria.
- Identificação de boas práticas pedagógicas, suscetíveis de serem generalizadas ao ciclo de estudos e ao Instituto.

Este relatório será enviado aos Conselhos Científico e Pedagógico para apreciação e emissão de parecer, no qual poderão ser sugeridas propostas de melhoria.

O RACE e os pareceres dos Conselhos Científico e Pedagógico serão enviados para o Diretor da Unidade Orgânica e para o Diretor do ISMAT, os quais deles extraíram a informação a ser emanada para o Relatório de Unidade Orgânica e para o Relatório Anual da Instituição.

4.1.3 Avaliação da Unidade Orgânica

Com base nos RACE e nos pareceres dos Conselhos Científico e Pedagógico, o Diretor da Unidade Orgânica elabora um relatório síntese de autoavaliação da unidade orgânica (RUO) sobre a qualidade e adequação da oferta formativa e do ensino ministrado, que inclui, nomeadamente:

- a) uma apreciação dos relatórios dos cursos e ações de melhoria propostas, tendo em consideração as recomendações propostas anteriormente;
- b) a análise dos resultados obtidos face aos padrões e metas estabelecidos;
- c) os principais vetores de desenvolvimento do CE: ensino e investigação;

d) uma síntese de medidas e para o desenvolvimento da UO e respetivo plano de atividades.

O relatório de autoavaliação da unidade Orgânica é enviado aos Conselhos Científico e Pedagógico para apreciação e emissão de parecer, no qual poderão ser sugeridas novas propostas de melhoria.

Os RACE e respetivos pareceres dos conselhos Pedagógico e Científico serão enviados ao Diretor do ISMAT.

4.1.4 Avaliação do Instituto

Com base nos relatórios provenientes de cada Unidade Orgânica, o Diretor elabora uma síntese dos aspetos mais salientes da avaliação da organização e funcionamento do ensino, incluindo a atualização do painel de indicadores que constituem a tabela de indicadores de suporte ao planeamento estratégico, bem como o plano global de ação para melhoria da qualidade do ensino no ISMAT.

O relatório de autoavaliação do Instituto deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade e os resultados dos ciclos de estudos e do próprio instituto, contemplando designadamente:

- Síntese dos indicadores de sucesso do ISMAT
- Balanço da resposta às recomendações do relatório anterior;
- Indicadores de empregabilidade dos cursos;
- Perceção sobre o grau de divulgação dos cursos e do Instituto;
- Indicadores de procura/entrada nos cursos e de divulgação efetiva dos mesmos;
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso;
- Análise dos fatores envolventes: sociais, políticos, económicos, legais, interculturais e tecnológicos;
- Análise de competitividade;
- Recomendações para a melhoria do funcionamento dos cursos e do ISMAT e proposta de plano de ação;
- Identificação de boas práticas, suscetíveis de serem generalizadas aos ciclos de estudos do Instituto.

O Relatório Anual de Avaliação do ISMAT deverá apontar propostas de melhoria, propor um plano global de atuação e, posteriormente, ser enviado aos Conselhos Pedagógico, Científico e Conselho Geral para apreciação e pronúncia sobre os aspetos que considerem relevantes no âmbito da sua esfera de competências.

O Relatório do ISMAT e os pareceres dos Conselhos Científico, Pedagógico e do Conselho Geral serão enviados para a Administração.

4.1.5 Avaliação externa dos ciclos de estudos

A avaliação externa dos Ciclos de Estudos será feita de acordo com a legislação e regulamentação específica

em vigor e de acordo com o planeamento definido pela entidade competente.

O GAQ, no âmbito das competências atribuídas, prestará o necessário apoio técnico e operacional às comissões de autoavaliação que vierem a ser constituídas no âmbito das avaliações externas.

4.1.6 Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares

Serão considerados como resultados não satisfatórios no processo de ensino e aprendizagem aqueles resultados que se afastem de forma significativa dos objetivos e metas traçados no manual da qualidade.

Por outro lado, serão considerados exemplares aqueles que ultrapassarem significativamente os mesmos objetivos e metas e demais critérios fixados.

Sendo a UC, como referido, a célula base da organização do ensino, é particularmente importante a referência de unidades curriculares e pares docente / UC com resultados insatisfatórios ou excelentes, identificados nomeadamente a partir dos resultados dos inquéritos aos estudantes e docentes e das taxas de sucesso escolar.

Para efeitos dos critérios a seguir especificados, considera-se que existe uma apreciação negativa por parte de estudantes ou docentes em relação a um determinado item quando, nas respostas aos inquéritos, se verificar uma classificação média igual ou inferior a 2 pontos (numa escala de 1 a 5). A

apreciação considera-se excelente quando se verificar uma classificação média igual ou superior a 4,5 pontos (numa escala de 1 a 5).

Do ponto de vista da monitorização de unidades curriculares e docentes com resultados insatisfatórios ou exemplares torna-se pertinente, numa primeira fase, considerar os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos dirigidos aos estudantes, nomeadamente os seguintes: «Como avalia globalmente o docente», «Como classifica globalmente esta UC», bem como os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos aos docentes, nomeadamente os seguintes: «Como avalia globalmente o trabalho dos estudantes» e «Como classifica globalmente esta UC».

Considerar-se-á, especificamente, que o par docente / UC apresenta resultados não satisfatórios, sendo conseqüentemente referenciado para melhoria, quando se verifique duas ou mais das seguintes situações:

- a) A apreciação global da UC pelos estudantes é negativa;
- b) A apreciação global da UC pelo respetivo docente é negativa;
- c) A apreciação global do desempenho do docente pelos estudantes é negativa;

- d) A apreciação global do trabalho dos estudantes pelo docente é negativa;
- e) A relação “estudantes avaliados/estudantes inscritos” e/ou a relação “estudantes aprovados / estudantes avaliados” é inferior a 50%.

De igual forma, considerar-se-á que se verificam resultados exemplares para um par docente / UC quando as apreciações a que respeitam as alíneas a) a e) forem excelentes e a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” for superior a 90% (a menos que outro esteja especificamente definido para a UC em causa).

O Diretor desenvolverá os seguintes procedimentos de atuação:

- a) Analisar o relatório da UC e demais informações disponíveis, nomeadamente as reflexões desenvolvidas pelos próprios docentes;
- b) Se necessário, contactar o docente ou docentes em causa;
- c) Procurar apurar as razões para os resultados verificados.

O Diretor, em resultado das diligências efetuadas, apresentará um plano de ação com vista à resolução dos problemas identificados. Os planos de ação deverão ser devidamente calendarizados. Os planos de ação serão apresentados no Conselho Pedagógico, que se pronunciará sobre os mesmos.

4.1.7 Auditorias pedagógicas

Sem prejuízo da possibilidade de um plano mais amplo de auditorias internas sistemáticas aos processos de ensino / aprendizagem, o Diretor, a menos que circunstâncias especiais determinem outra abordagem, determinará a realização de uma auditoria a uma UC, com vista a uma análise mais aprofundada dos problemas, quando se verifique uma das seguintes situações:

- a) Os resultados não satisfatórios na UC verificam-se simultaneamente em três ou mais dos critérios enunciados;
- b) Não se verificou uma evolução positiva, na edição seguinte da UC, quanto aos problemas referenciados.

A realização das auditorias pedagógicas obedecerá a procedimentos devidamente estabelecidos e documentados. A auditoria será efetuada por uma equipa constituída por três docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica. A designação do coordenador e da equipa são da responsabilidade do Diretor do ISMAT, ouvidos os Conselhos Pedagógico e Científico.

O relatório da Auditoria Pedagógica (RAP), que incluirá recomendações no sentido da resolução dos

problemas identificados, será apresentado ao Diretor e aos Conselhos Pedagógico e Científico. O Diretor, ouvidos os órgãos, determinará as ações a desenvolver.

4.1.8 A criação e reestruturação de cursos

Uma questão complementar relativa à qualidade no ensino respeita aos procedimentos e padrões aplicados nos processos de criação de um novo curso ou de reestruturação de um curso existente.

As propostas de criação, alteração e descontinuação de ciclos de estudos são da iniciativa das unidades orgânicas (UO) que os promovem, individualmente ou em associação com outras UO ou instituições de ensino superior, ouvidos os Conselhos Científico e Pedagógico e observando os requisitos legalmente exigidos.

Os procedimentos de criação de nova oferta formativa consideram os propósitos do ensino superior definidos pelo Conselho da Europa e pelas diferentes entidades nacionais, nomeadamente no que concerne à criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação e preveem a análise prévia sobre a pertinência e grau de alinhamento dos novos cursos com a estratégia institucional, sobre a sua adequação aos referenciais nacionais e internacionais, sobre a existência de peritos na elaboração da proposta, sobre a empregabilidade e a preparação dos estudantes para a cidadania ativa e ainda a existência de recursos humanos e materiais que suportem adequadamente o ensino e aprendizagem na(s) área(s) de cada curso.

A revisão dos CE decorre de propostas da direção de curso que resultam da monitorização e avaliação contínua, de medidas de melhoria aprovadas no âmbito do SIGQ ou ainda de recomendações recebidas no âmbito da avaliação externa dos ciclos de estudo pela A3ES.

A decisão de extinção tem por base, nomeadamente, a análise de indicadores de procura e de eficiência formativa dos CE, os recursos humanos e materiais disponíveis e a sua relevância estratégica para a instituição.

A oferta formativa a disponibilizar em cada ano letivo é decidida pelo Diretor e Administração, após ouvidos os órgãos estatutariamente indicados.

4.2. Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica

Os procedimentos para a garantia da qualidade de investigação no ISMAT implicam o alinhamento de todos os sujeitos intervenientes neste processo, para que seja possível um desenvolvimento sustentável e progressivo no que se refere à qualidade da investigação.

No sentido de permitir uma aferição mais rápida e eficiente dos níveis de produção científica do ISMAT,

procede-se ao levantamento dos indicadores de desempenho, previstos no Anexo 6, designadamente os indicadores de nível de atividade da investigação e de produção científica.

As metodologias para a avaliação de unidades de investigação estão divulgadas nomeadamente no que se refere à identificação de indicadores de desempenho mais relevantes. As normas emanadas da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) requerem a elaboração de relatórios periódicos e especificam mecanismos de acompanhamento das unidades de investigação e o tipo de informação a recolher.

Os procedimentos para a garantia da qualidade da investigação no ISMAT estão, naturalmente, alinhados com essas normas e orientações.

Os Planos de Atividades, no vetor respeitante à investigação, agregam o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, consubstanciando assim a centralidade da investigação e a sua estreita articulação com o ensino como elemento norteador da missão institucional.

Para cada uma das ações do Plano são identificadas metas, que traduzem padrões de qualidade que a(s) unidade(s) de investigação se propõe(m) atingir, bem como indicadores de monitorização.

Assim, cada unidade de investigação promoverá a elaboração de um relatório anual, essencialmente analítico, de acordo com as normas emanadas pela FCT, incluindo o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano de Atividades, designadamente:

- a) Nível de atividade da investigação (recursos humanos e projetos);
- b) Produção científica;
- c) Financiamento adquirido;
- d) Redes de investigação;
- e) Articulação da investigação com o ensino;
- f) Integração de jovens investigadores;
- g) Valorização do conhecimento.

O Conselho Científico analisa e discute o(s) relatório(s) da(s) respetiva(s) unidade(s) de investigação, produzindo um relatório síntese de apreciação da qualidade e adequação da investigação praticada no âmbito da unidade de investigação, que fará parte integrante do relatório anual de atividades do Instituto e incluirá, nomeadamente:

- Apreciação da dinâmica da investigação;
- Grau de adequação dos resultados obtidos aos objetivos da qualidade;
- Principais pontos fortes e fracos da investigação na Universidade;
- Recomendações de melhoria.

4.3 Procedimentos para garantia da qualidade nas relações com o exterior

A interação com a sociedade constitui um componente fundamental da missão do ISMAT.

Esta vertente da missão do ISMAT determina os objetivos estratégicos da instituição na área da formação contínua, da transferência de conhecimento e do envolvimento com a sociedade nos diversos níveis de interação, quer no plano nacional quer no plano internacional.

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade.

As formas e a frequência de envolvimento dos parceiros são diversas, e têm em consideração o nível de análise que está em causa em cada caso, desde as unidades curriculares, em que se salienta a participação de estudantes e docentes, até à avaliação global em que se salienta a participação dos *stakeholders* externos, dos representantes dos estudantes, docentes e funcionários e dos responsáveis dos órgãos e unidades descentralizadas. Para além do envolvimento direto, o sistema contempla a auscultação regular dos diversos *stakeholders* através de inquéritos os quais já fazem parte das práticas do Instituto.

Os relatórios dos cursos e das unidades orgânicas promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da colaboração institucional nomeadamente a análise da concretização dos objetivos e metas estabelecidos no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços à sociedade, à transferência de conhecimento e à promoção da cultura e da qualidade de vida da comunidade.

Os serviços com participação ativa nas relações de cooperação com a comunidade, incluirão nos seus relatórios anuais, uma reflexão sobre o grau de prossecução dos objetivos e metas definidos no âmbito das relações com a comunidade.

O relatório síntese de autoavaliação do ISMAT no seu todo engloba as diferentes vertentes de atuação do Instituto e das suas unidades e serviços, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e internacional.

4.4 Procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos humanos e materiais

Os relatórios anuais dos órgãos e serviços incluirão a análise do nível de realização dos objetivos em termos de gestão de recursos humanos e materiais.

Os relatórios anuais de autoavaliação dos serviços incluirão a dimensão da garantia da qualidade na gestão

dos recursos humanos, face aos objetivos definidos, nomeadamente no que se refere a:

- Procedimentos de seleção, nomeação, avaliação e promoção do pessoal;
- Procedimentos para o acolhimento e integração de novos elementos;
- Desenvolvimento de competências técnicas, pedagógicas ou científicas.

De igual modo, os relatórios cobrirão a dimensão dos recursos logísticos, nomeadamente quanto aos objetivos e prioridades relativos a infraestruturas de ensino e investigação, ao investimento em equipamentos e à racionalização na utilização de recursos.

Por sua vez, as diversas ações previstas, quer no âmbito dos vetores de missão, quer nos vetores de suporte, respeitam às políticas institucionais de gestão de recursos humanos e de recursos materiais, que serão conseqüentemente monitorizadas, analisadas criticamente e sujeitas aos mecanismos de melhoria.

4.5 Procedimentos para garantia da qualidade dos serviços

O relatório anual de autoavaliação dos serviços resultará, entre outros elementos, da análise de resultados do questionário de avaliação do grau de satisfação (Anexo 3). Este relatório promoverá a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçados nos respetivos planos de ação, sintetizando os resultados da reflexão efetuada, com inclusão de uma análise SWOT do serviço, e perspetivando as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

5. Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua

A participação dos diversos parceiros, internos e externos, nos processos de planeamento e desenvolvimento das atividades e no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e melhoria contínua é um dos eixos fundamentais do sistema da qualidade do ISMAT.

As formas de envolvimento são diversas, destacando-se a participação no Conselho Geral, a resposta regular a inquéritos, e a auscultação e colaboração regular dos seus órgãos representativos. No Anexo 4 apresenta-se a síntese da participação dos parceiros no âmbito das atividades da garantia da qualidade

6. Produção e difusão de informação

6.1 Levantamento e tratamento da informação

O autoconhecimento institucional é um ponto de partida essencial para o sistema interno de gestão da qualidade. A recolha e análise de informação sobre a organização e as atividades do ISMAT revestem-se, assim, de grande importância, devendo contar com o apoio do sistema de informação do ISMAT, onde estarão nomeadamente disponíveis todos os formulários necessários para uma recolha padronizada de informação por parte dos diversos intervenientes, para além de outros dados relevantes da vida da Instituição.

A avaliação do ensino / aprendizagem, que constitui a vertente mais complexa do SIGQ, tem como principais fontes de informação:

- Os dados respeitantes à organização e planeamento de cada unidade curricular, cujos resultados atingidos devem estar obrigatoriamente disponíveis no sistema de informação;
- Os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino;
- O relatório de cada UC;
- Outros resultados relevantes para a avaliação do ensino, nomeadamente os relativos à empregabilidade, como sejam os inquéritos aos diplomados e aos empregadores;
- Elementos disponíveis de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de comissões de acompanhamento dos cursos, quando existam;
- Indicadores sobre a qualidade dos processos e instrumentos de avaliação dos estudantes, aferida por critérios objetivos (testes e grau de discriminação, entre outros).

6.2 Difusão da informação

Os resultados da avaliação deverão ser objeto de uma divulgação generalizada no interior da comunidade académica, tanto pelo seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria, como para estimular um maior empenho e participação de todos os elementos do ISMAT na prossecução da missão institucional.

Poderão, no entanto, ser estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens de informação, nomeadamente no que respeita a perceções dos estudantes sobre a Unidade Curricular e respetivos docentes. Neste campo, são genericamente difundidos os resultados agregados e os resultados individuais serão dados a conhecer somente ao docente, ao Diretor do Curso e ao Diretor da Unidade Orgânica.

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam uma grande

ênfase na informação regular e atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos programas e graus de ensino oferecidos. Em conformidade com estas orientações, a ULHT manterá no seu sítio da internet informação devidamente atualizada abrangendo, nomeadamente, os seguintes itens: A oferta formativa disponibilizada;

- Os objetivos de aprendizagem;
- As qualificações conferidas e perspectivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- As políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- A qualificação do corpo docente;
- O acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Os resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- As políticas de garantia interna da qualidade.

7. Monitorização, avaliação e desenvolvimento do sistema interno de gestão da qualidade

O Administrador e Diretor, em cooperação com cada um dos órgãos estatutários e serviços administrativos e de apoio, promovem o acompanhamento e monitorização do SIGQ, designadamente no que diz respeito a:

- Grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema em cada curso e serviço e no ISMAT no seu todo;
- Recolha de indicadores e aplicação de inquéritos;
- Eficácia do sistema de informação;
- Cumprimento de prazos;
- Grau de profundidade e abrangência das análises efetuadas;
- Relevância e aplicabilidade dos planos de ação para melhoria e sua avaliação.

Desse trabalho de monitorização resulta a elaboração de um relatório de funcionamento do SIGQ no qual se identificam as áreas de menor sucessos e respetivas propostas de melhoria.

Cabe, posteriormente ao Diretor e ao Administrador, assegurarem a apreciação e aprovação dessas medidas nos respetivos órgãos da Instituição.

Ao Conselho Geral caberá pronunciar-se regularmente, sobre os mecanismos de autoavaliação da qualidade tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação.

7.1 Revisão do Manual da Qualidade

O Gabinete Académico de Qualidade promove a revisão periódica do Manual da Qualidade, cabendo aos órgãos da Instituição a sua posterior aprovação.

Qualquer alteração ao conteúdo do Manual da Qualidade carece da elaboração de uma versão atualizada.

As alterações serão registadas, assegurando-se assim a monitorização da evolução deste instrumento e dos procedimentos de qualidade que nele se inscrevem.

O manual é identificado através dos números de edição e de revisão, sendo que para efeitos de controlo

assume-se que a alteração da edição reporta a alterações de fundo na organização e conteúdos do Manual, enquanto que as revisões atestam sobre questões parciais.

A catalogação por edição e revisão é acrescida da indicação do ano a que se referem as mesmas.

7.2 Referências

O presente manual observa as recomendações, disposições e definições constantes, entre outras, nas seguintes publicações:

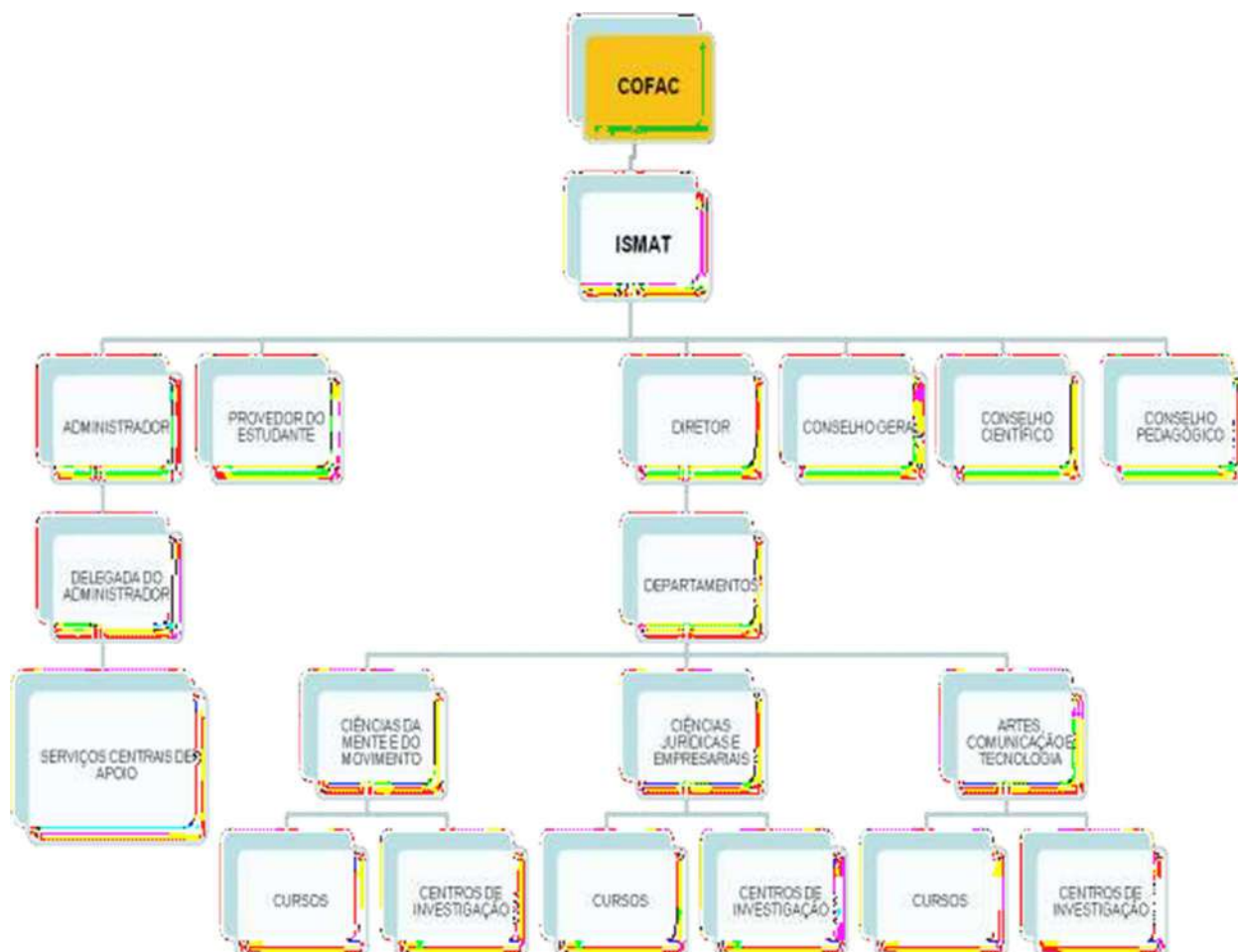
- ENQA, ESU, EUA & EURASHE (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). Brussels, Belgium.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade. Coleção/Série A3ES READINGS Nº 1; Lisboa: A3ES.
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.
- Decreto-lei nº 369/2007 (cria a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES)

7.3 Monitorização das Versões

| Versão | Data | Resumo | Responsabilidades | Alterações |
|----------|------------|-----------------------|---|--|
| 1.0 | Maio 2013 | Primeira versão do MQ | Elaboração: GAQ Aprovação: Diretor, Administrador, Conselho Pedagógico, Conselho Científico e Conselho Geral | |
| 2.0/2017 | 27.07.2018 | Segunda Revisão do MQ | Elaboração: GAQ Aprovação: Diretor, Administrador, Conselho Pedagógico, Conselho Científico e Conselho Geral | Adequação aos Novos referenciais ENQA; Manual da Qualidade |

8. Anexos

Anexo 1 – Organigrama do ISMAT



Anexo 2 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no SIGQ

| Órgão | Responsabilidade |
|---------------------|--|
| Administrador | <p>Coordenar superiormente o SIGQ e o GAQ Assegurar o bom funcionamento do SIGQ e do GAQ Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ</p> |
| Diretor | <p>Coordenar superiormente o SIGQ e o SGQ Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ Coordenar, acompanhar e monitorizar o SIGQ através do GAQ Assegurar o bom funcionamento do SIGQ e do GAQ Promover a realização dos inquéritos e de todas as peças documentais necessárias ao bom funcionamento do SIGQ e do GAQ Elaborar o RSQ Promover a elaboração do RAP</p> |
| Conselho Científico | <p>Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ Pronunciar-se sobre o RACE e o RSQ Pronunciar-se sobre o RAP Elaborar o RSAIC Pronunciar-se sobre RAAS</p> |
| Conselho Pedagógico | <p>Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ Pronunciar-se sobre o RACE e o RSQ Pronunciar-se sobre o RAP Pronunciar-se sobre RAAS</p> |
| Conselho Geral | <p>Aprovar o MQ Apreciar o PAQ e o RARPAQ Pronunciar-se sobre o SIGQ Pronunciar-se sobre RAAS</p> |

Anexo 3 – Inquéritos aplicados no ISMAT e caracterização

| Inquérito | Objetivo | Público-alvo | Metodologia | Serviço Responsável | Periodicidade | Órgãos com responsabilidade no SIGQ |
|-------------------------------------|--|-------------------------|--|------------------------------------|--|---|
| Inquérito aos Candidatos | Perceber os principais focos de motivação na escolha do ISMAT como instituição de ensino Superior. | Candidatos | Inquérito <i>on-line</i> anónimo despoletado no momento da candidatura | Direção de Comunicação e Marketing | Nas candidaturas entre Maio e Setembro de cada ano | Administração/Direção |
| Inquérito aos Serviços | Aferir o nível de satisfação de docentes e estudantes relativamente aos serviços: <ul style="list-style-type: none"> - Serviços Académicos - SASE - Biblioteca - Bar - Reprografia - SRI - Serviços Informáticos - Espaços letivos - Aplicações de suporte ao Ensino Aprendizagem (ex: Moodle) | Docentes/ estudantes | Inquérito anónimo com recurso à plataforma Comquest | SGQ/GAQ | Anual | Administração Diretor Conselho Geral |
| Inquérito Pedagógico aos Estudantes | Aferir a opinião sobre aspetos relacionados com o funcionamento das unidades curriculares e com o desempenho dos docentes | Estudantes | Inquérito anónimo com recurso à plataforma Comquest | SGQ/GAQ | Semestral | Diretor Conselho Geral Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Científico ISMAT Conselho Científico e Pedagógico do Departamento Comissão Científica e Pedagógica Curso |
| Inquérito Pedagógico aos Docentes | Aferir a opinião sobre o funcionamento da UC e concretização dos objetivos propostos | Estudantes | Inquérito anónimo com recurso à plataforma Comquest | SGQ/GAQ | Semestral | Diretor Conselho Geral Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Científico ISMAT Conselho Científico e Pedagógico do Departamento Comissão Científica e Pedagógica Curso |

| Inquérito | Objetivo | Público-alvo | Metodologia | Serviço Responsável | Periodicidade | Órgãos com responsabilidade no SIGQ |
|---|--|----------------------------|---|------------------------------|---|---|
| Inquérito à Empregabilidade | Avaliar o grau de inserção dos estudantes no mercado de trabalho após conclusão dos seus estudos | Graduados | Inquérito anónimo com recurso à plataforma Comquest, aplicado 1 ano após a conclusão do ciclo de estudos | SGQ/GAQ | Anual | Diretor Conselho Geral Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Pedagógico do Departamento Comissão Pedagógica Curso |
| Inquérito às Entidades Parceiras | Aferir a eficácia do programa de estágios, as melhorias a serem introduzidas nos ciclos de estudo para melhor adequação ao mercado de trabalho, e a lista de parceiros de maior relevância para os estudantes. | Parceiros/ Empregadores | Inquérito <i>on line</i> | SRI | Aquando da conclusão dos Estágios / | Diretor Conselho Geral Conselho Científico ISMAT Conselho Científico do Departamento Comissão Científica Curso |
| Inquérito aos Estudantes em Estágio (Erasmus) | Avaliar o grau de satisfação perante o ciclo de estudos e os serviços disponibilizados pela Instituição durante o período de mobilidade | Estudantes IN e OUT | Inquérito on-line | SRI | Aquando da conclusão do Programa | Diretor Conselho Geral Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Científico ISMAT Conselho Científico e Pedagógico do Departamento Comissão Científica e Pedagógica Curso |
| Estudantes em Drop Out | Aferir as principais razões que levam à desistência de frequência dos estudantes anteriormente inscritos em ciclos de estudos da oferta formativa da Instituição | Estudantes em Drop Out | Aplicado via telefone a estudantes que não tenham continuidade de presença e de regularização financeira das suas propinas, bem como aos estudantes que | Serviços Académicos do ISMAT | Duas vezes ao ano, nos meses de Outubro e Abril | Administração Diretor Conselho Geral Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Científico ISMAT |

Anexo 4 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua

| Parceiro | Participação nos órgãos com responsabilidade SIGQ | Participação no SIGQ | Resposta a inquéritos |
|---------------------------|---|---|--|
| Docentes | Conselho Científico ISMAT Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Geral Conselho Científico e Pedagógico do Departamento Comissão Científica e Pedagógica do Curso | Elaboração da FD Elaboração da FUC Elaboração do RUC Elaboração do RACE (Diretor CE) Elaboração RAD (Diretor Departamento) Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos | Inquérito Pedagógico Inquérito de Satisfação |
| Estudantes | Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Geral Conselho Pedagógico do Departamento Comissão Pedagógica do Curso | Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos | Inquérito a Candidatos Inquérito Pedagógico Inquérito de Satisfação Inquéritos drop out Inquérito a estudantes em estágio Erasmus |
| Funcionários não docentes | Conselho Geral | Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos | |
| Graduados | Conselho Geral | Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos | Inquérito Empregabilidade |
| Empresas/ Empregadores | Conselho Geral | Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos | Inquéritos Estágios |
| Entidades externas | Conselho Geral | Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos | |

Anexo 5 – Relatórios, responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação

| Item de informação | Responsáveis | Prazo |
|---|---|----------------------|
| Plano Anual da Qualidade | Administrador + Diretor + GAQ | dezembro |
| Relatório Anual de Realização do Plano da Qualidade | Administrador + Diretor + GAQ | Janeiro |
| Ficha da UC (FUC) | Docente responsável | setembro e fevereiro |
| Relatório da UC (RUC) | Docente responsável | março e julho |
| Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudos | Diretor de curso Comissão Científica (Parecer) Comissão Pedagógica (Parecer) | setembro |
| Relatório Anual de Atividades do Departamento | Diretor de Departamento Conselho Científico (Parecer) Conselho Pedagógico (Parecer) | novembro |
| Relatório Anual ISMAT | Diretor | dezembro |
| Relatório de Auditoria Pedagógica | Diretor | março / outubro |
| Relatório Anual de Autoavaliação dos Serviços | Administrador + GAQ | outubro |

Anexo 6 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua do SIGQ

| Domínio | Indicador | Descrição | Responsável |
|------------------------------|--|---|---------------------|
| Ensino e aprendizagem | | | |
| Procura | Candidatos/Vagas | N.º de candidatos / N.º de vagas | Serviços académicos |
| | Colocados / vagas | N.º colocados / N.º vagas | |
| | Classificação de ingresso | Classificação mínima de ingresso | |
| Estudantes | Inscritos | N.º de estudantes inscritos por ano e por ciclo de estudos | Serviços académicos |
| | Distribuição por sexo | Distribuição percentual por sexo | |
| | Distribuição por faixa etária | Distribuição percentual por faixa Etária | |
| | Estudantes-trabalhadores | Percentagem por ciclo de estudos | |
| | Em tempo parcial | Percentagem em tempo parcial | |
| Eficiência formativa | Taxa de sucesso escolar | Percentagem de estudantes que transitam de ano, por ciclo de estudos, ano curricular e por UC. | Serviços académicos |
| | Taxa de abandono | Percentagem de estudantes que abandonam, por ciclo de estudos, ano curricular | |
| | Tempo médio de conclusão do curso | N.º médio de anos para concluir o curso. | |
| Empregabilidade | Taxa de empregabilidade | Percentagem de graduados que obtiveram emprego até um ano após conclusão do curso, por ciclo de estudos. | ISMAT/SACEE |
| | Correlação formação/emprego | Percentagem de graduados empregados em setores de atividade relacionados com o curso, por ciclo de estudos. | |
| | Graduados desempregados | N.º total e percentagem de graduados registados no IEFP, por ciclo de estudos. | |
| Investigação/ Publicações | Publicações | N.º de publicações do corpo docente em revistas internacionais com revisão de pares, na área do ciclo de estudos. N.º de livros e/ou capítulos de livros publicados, na área do ciclo de estudos. N.º de publicações nas bases de dados | Conselho Científico |
| | Citações | N.º de citações nas bases de dados por área científica | |
| Internacionalização | Relações institucionais Internacionais | N.º de relações institucionais com escolas e organismos internacionais (acordos, associações, protocolos, etc.). | ISMAT/DRIE |
| | Projetos internacionais | N.º de projetos internacionais. | |
| | Estudantes estrangeiros | N.º de estudantes estrangeiros por ciclo de estudos. | |
| | Mobilidade de estudantes | N.º de estudantes em mobilidade. | |
| | Mobilidade de docentes | N.º de docentes em mobilidade | |

| | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------------|
| Interação com a sociedade | Relações institucionais nacionais | N.º de relações institucionais com escolas, empresas e organismos nacionais (acordos, protocolos, associações, consórcios, etc.). | Diretor Administrador |
| | Prestações de serviços | N.º de serviços especializados prestados no exterior. | |
| | Ações de formação | N.º de ações de formação e número de formandos. | |
| | Conferências e seminários | N.º de conferências, seminários, e outras realizações para a comunidade. | |
| | Ação cultural | N.º de eventos de carácter cultural, artístico ou sociais abertos à comunidade. | |
| Recursos humanos | | | |
| Pessoal docente | Docentes doutorados | N.º (ETI) de docentes doutorados por área científica; % ETI de doutores por área científica, por ciclo de estudos e total. | Diretor |
| | Docentes especialistas | N.º (ETI) de docentes especialistas por área científica; % ETI de especialistas por área científica, por ciclo de estudos e total. % ETI de especialistas por área científica, por ciclo de estudos e total. | |
| | Outros docentes | N.º e % de horas letivas não realizadas, por área científica; | |
| | Absentismo | Taxa de absentismo. | |
| Pessoal não docente | Formação académica | % de pessoal não docente com formação superior. | Administrador |
| | Pessoal não docente/docente | Rácio de pessoal não docente / docente (ETI). | |
| | Absentismo | Taxa de absentismo. | |
| | Estudantes/pessoal não docente | Rácio estudantes / pessoal não docente. | |
| Recursos materiais | | | |
| Recursos materiais | Área útil | Área útil; rácio de área académica (m ² /aluno). | Administrador + Serviços |
| | Equipamento informático | Total de computadores disponíveis; rácio computador/aluno). | Administrador + Serviços |
| | Acervo documental | N.º de livros, revistas e outras fontes documentais disponíveis fisicamente e online. | Diretor + Biblioteca |
| | Acessibilidade internet | % de área coberta com acesso wireless à internet; % de docentes e estudantes com acesso à internet. | Administrador + Serviços |
| Sistema de Qualidade | | | |
| Avaliação e acreditação | Autoavaliação de ciclos de estudos | N.º de processos de autoavaliação N.º de autoavaliações com resultados positivos | Diretor + Administrador GAQ |
| Melhoria contínua | Ações de melhoria | N.º de ações de melhoria propostas e iniciadas N.º de ações de melhoria concluídas | Diretor + Administrador GAQ |
| Desempenho dos serviços | | | |
| Serviços académicos | Pedidos de informação | Tempo médio de resposta | |

| | | | |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|
| | Opinião dos estudantes | Média respostas ao questionário | Administrador |
| | Opinião dos docentes | Média respostas ao questionário | |
| Relações internacionais | Protocolos estabelecidos | N.º de protocolos estabelecidos | SRI |
| | Visitas a escolas | N.º de visitas efetuadas | |
| Biblioteca | Publicações | N.º de publicações adquiridas | Diretor/ Biblioteca |
| | Opinião dos estudantes | Média respostas ao questionário | |
| | Opinião dos docentes | Média respostas ao questionário | |
| Reprografia | Opinião dos estudantes | Média respostas ao questionário | Administrador |
| | Opinião dos docentes | Média respostas ao questionário | |
| Serviços limpeza | Opinião dos estudantes | Média respostas ao questionário | Administrador |
| | Opinião dos docentes | Média respostas ao questionário | |
| Bar | Opinião dos estudantes | Média respostas ao questionário | Administrador |
| | Opinião dos docentes | Média respostas ao questionário | |