



Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes

Sistema Interno de Garantia da Qualidade

Manual da Qualidade

Versão 3.0
(julho 2021)

Apreciado no Conselho Pedagógico (Reunião de 30/07/2012); , Conselho Científico (Reunião 29/07/2021) e Conselho Geral (29/07/2021)

Índice

1. Introdução.....	4
1.1. Âmbito.....	4
1.2. Apresentação do MQ	4
1.3. Estrutura do MQ.....	5
1.4. Referências	5
2. Caracterização do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes	7
2.1. Contexto	7
2.2. Missão, Objetivos e Princípios.....	7
2.3. Política para a qualidade e melhoria contínua.....	8
2.4. Projeto educativo, científico e cultural	8
2.5. Estrutura orgânica do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes	11
2.5.1. Modelo organizativo	11
2.5.2. Competências dos órgãos de gestão.....	11
2.5.3. Unidade Orgânica – Estrutura Orgânica e Funcionamento.....	14
2.5.4. Curso – Estrutura Orgânica e Funcionamento	15
2.5.5. Serviços Centrais de Apoio	16
2.5.6. Biblioteca.....	16
Compete ao Diretor da unidade orgânica:.....	14
3. Organização do SIGQ.....	17
4. Metodologia de garantia interna da qualidade e melhoria contínua nos processos nucleares da missão institucional.....	19
4.1. Procedimentos para a garantia interna da qualidade do ensino e aprendizagem	19
4.1.1. Criação, reestruturação e extinção de cursos	19
4.1.2. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	19
4.1.3. Percurso Escolar dos Estudantes - Admissão de estudantes, acompanhamento e progressão, reconhecimento e certificação	20
4.1.4. Planeamento, Monitorização e Melhoria Contínua do ensino e aprendizagem	21
4.1.5. Avaliação da UC.....	21
4.1.6. Avaliação do ciclo de estudos.....	23
4.1.7. Avaliação da Unidade Orgânica.....	23
4.1.8. Avaliação do Instituto.....	23
4.1.9. Avaliação externa dos ciclos de estudos	24
4.1.10. Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares.....	24

4.1.11. Auditorias pedagógicas	25
4.2. Investigação e Desenvolvimento.....	26
4.3. Garantia da qualidade na colaboração interinstitucional e com a comunidade	27
4.4. Garantia da qualidade na internacionalização.....	28
5. Procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos e serviços de apoio	31
5.1. Recursos humanos	31
5.2. Recursos materiais e serviços de apoio.....	34
6. Gestão e publicitação da Informação.....	36
6.1. Sistemas de informação	36
6.2. Informação Pública.....	38
7. Avaliação Externa Periódica	39
8. Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ	40
9. Participação dos parceiros no SIGQ	42
10. Anexos	43
Anexo 1 – Organigrama do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes	44
.....	44
Anexo 2 – Revisão do Manual da Qualidade.....	45
Anexo 3 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no SIGQ.....	46
Anexo 4 – Inquéritos	47
Anexo 5 – Participação dos parceiros no SIGQ	48
Anexo 6 – Relatórios, responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação	49
Anexo 7 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua do SIGQ.....	50

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 melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia, política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal e prever um papel relevante para os intervenientes da Instituição.

Nas orientações associadas aos padrões europeus é recomendado que a declaração de política institucional para a qualidade inclua, nomeadamente, a estratégia institucional para a qualidade, 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, e as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

Pretende-se que o processo de melhoria da qualidade seja um estímulo ao envolvimento numa cultura organizacional orientada para a melhoria contínua e para a avaliação, encarada como um elemento natural da Instituição, numa perspetiva transversal que abranja todas as áreas do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes (ISMAT).

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). Partindo do levantamento e da análise das opções encontrados foi desenhado um sistema alinhado com os padrões europeus, aberto e flexível, com capacidade para dar uma resposta articulada às necessidades da organização, mas livre da carga burocrática e funcional que, não raramente, se lhe associa. Os procedimentos descritos são objeto de auditorias internas regulares, feitas pelos órgãos estatutariamente competentes, para verificação sobre a sua conformidade.

A fim de operacionalizar o processo de aferição e melhoria contínua da qualidade foi criado o Gabinete de Gestão da Qualidade (GGQ), o qual elaborou o presente Manual da Qualidade e o apresentou aos órgãos competentes para apreciação e aprovação.

1.2. Apresentação do MQ

O MQ do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes é o documento de referência ao SIGQ e tem como objetivo funcional constituir o suporte para a aplicação, manutenção e melhoria desse sistema.

Considerando a sua história e natureza e o seu posicionamento responsável na sociedade em que se insere, o Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes está empenhado em consolidar os instrumentos que melhor permitam assegurar a excelência do ensino e a satisfação de todos os intervenientes no processo educativo.

De acordo com a estrutura de gestão e operacional do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes, o MQ é revisto e atualizado periodicamente tendo em conta alterações relevantes que se verificam nesta área, nomeadamente as alterações legislativas ou emanadas da A3ES. As alterações decorrentes de uma revisão/atualização do Manual da Qualidade são registadas no quadro de controlo de versões que se encontra no anexo 2.

A versão atual do Manual da Qualidade encontra-se disponível na página da internet do ISMAT em www.ismat.pt em acesso livre, sendo divulgado de forma ampla a toda a comunidade interna, nomeadamente através da intranet. A impressão e cópias locais do Manual obtidas a partir da página da internet são consideradas cópia não controlada.

1.3. Estrutura do MQ

Este Manual aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) Missão e fins do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes, tal como definido nos seus Estatutos;
- b) Declaração da política para a qualidade e melhoria contínua;
- c) Estrutura orgânica do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes: modelo organizativo, responsabilidades e competências;
- d) Organização do SIGQ;
- e) Componentes do SIGQ:
 - 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 no SIGQ;
- g) Produção e difusão da informação;
- h) Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ.

1.4. 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)
- Regulamento Geral da Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

- Lei n.º 58/2019 – Regulamento Geral da Proteção de Dados, 8 de agosto de 2019.

2. Caracterização do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes

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, c.r.l. 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. Missão, 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 e melhoria contínua

O Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes adota uma política de garantia da qualidade e melhoria contínua dos seus ciclos de estudos e de todas as suas atividades.

Para o efeito, o Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes assume um compromisso institucional claro com a qualidade e 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 Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes assenta na partilha consciente da sua missão, visão e objetivos traduzidos no seu projeto educativo, científico e cultural.

A estratégia institucional para a qualidade e melhoria contínua passa pela motivação e envolvimento de todas as partes interessadas internas e externas do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes na implementação de todos os procedimentos descritos no MQ relativos ao SIGQ.

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 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 como espaço de construção do conhecimento e pilar de edificação de identidades pessoais e sociais, concebeu o seu projeto educativo a partir das exigências académico-profissionais do contexto atual do ensino superior; das idiosincrasias da comunidade educativa; dos desafios que quotidianamente são colocados à sociedade atual pelo fenómeno da globalização.

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 progresso do país e o progresso global nomeadamente dos países que fala língua portuguesa

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 e com as necessidades do país.

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 da região e do país

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

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

- O recrutamento e a formação de um corpo docente cada vez mais especializado
- A diversificação da oferta de cursos adequados às necessidades da região
- A ampliação e a dignificação de instalações disponíveis;
 - O desenvolvimento de projetos de formação e de investigação em colaboração com instituições regionais, nacionais e internacionais
 - A organização de um dinâmico programa de atividades extracurriculares, incluindo cursos livres, exposições, conferências, colóquios, congressos e outras manifestações;

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 a todos os níveis. O mundo do ensino superior, como é bem-sabido, tem a virtualidade de se interpenetrar com todos os setores da sociedade, desde o núcleo familiar, de onde saem os estudantes, 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 estudantes e de docentes que farão do Algarve o centro geográfico das suas atividades.

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

- 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.

Para concretização destes desideratos:

- proporcionar o desenvolvimento das dimensões intelectual, social, ética no âmbito dos ciclos de estudos ministrados;

- promover a aprendizagem ao longo da vida, desenvolvendo competências que induzam a consciencialização e prática de um processo contínuo de aprender a aprender;
- garantir a qualidade de ensino, despertando a curiosidade científica e incentivando o espírito de investigação;
- atender à formação integral da pessoa humana, respeitando as diferenças e relembrando continuamente a dimensão ética e social da vida;
- propor uma sólida formação científica e sociocultural;
- proporcionar a aquisição de competências que enriqueçam os estudantes pessoal e profissionalmente;
- respeitar a diversidade de referências culturais da comunidade educativa, transformando-a num fator de ampliação de conhecimento, encontro e enriquecimento humano;
- fomentar o interesse pela cultura em geral;
- contribuir para a edificação e consolidação de conhecimentos que transformem a sociedade contemporânea numa sociedade mais consentânea com os avanços da ciência e os princípios éticos da vida.

Em consonância com o seu projeto e com as exigências de uma maior intervenção no que concerne à investigação e desenvolvimento, o Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes tem dado passos para se organizar institucionalmente em prol desses pressupostos, consumados na criação, em parceria com outras instituições de ensino do Grupo Ensino Lusófona, de unidades de investigação.

O aumento do número de docentes doutorados, e de parte dos restantes docentes envolvidos em projetos de investigação, tem permitido incrementar o desempenho na produção científica.

Verifica-se que este desenvolvimento qualitativo tem gerado uma boa dinâmica de investigação e parcerias dessa índole, tanto no que respeita à participação em projetos nacionais e internacionais, como no que respeita à produção de trabalhos científicos cuja qualidade se pode aferir pela publicação em revistas científicas com revisão por pares e pela participação em diversas conferências e encontros científicos nacionais e internacionais.

O Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes, com o seu Projeto Educativo e no sentido de concretizar a missão da IES, quer prospectivamente continuar a:

- desenvolver a sua ação educativa, adequando-a às necessidades que forem emergindo ditadas pelo avanço da ciência, das tecnologias e mudanças sociais impulsionadas pela globalização;
- manter e aprofundar a qualidade e as exigências de cada ciclo de estudos;
- reforçar a oferta formativa de mestrado e evoluir para doutoramentos, incrementando a investigação e desenvolvimento;
- promover a regular introdução de conteúdos programáticos atualizados e competitivos;
- fomentar uma reflexão continuada e atualizada sobre práticas pedagógicas e uso de tecnologias no ensino e investigação;
- estabelecer prioridades no campo da investigação, desenvolvimento e inovação;
- assumir, com criatividade, opções educacionais oportunas;

- refletir, de forma continuada e crítica, sobre a atividade desenvolvida, no sentido de introduzir melhorias que se considerem necessárias para poder seguir o trilho da qualidade;
- proporcionar formação pessoal, científica e profissional a todos os que integram a comunidade educativa, promovendo o seu desenvolvimento humano e o seu bem-estar pessoal e social;
- ampliar as parcerias nacionais e internacionais em particular com parceiros dos países lusófonos e europeus;
- implementar/atualizar processos de monitorização da sua atividade, unidades e serviços.

O projeto educativo conjuga-se com a missão da instituição bem com a natureza Universitária da Instituição de Ensino Superior, juntando esforços e competências das unidades orgânicas e de investigação.

A Instituição dispõe de um conjunto de instalações e de recursos materiais adequados à sua natureza, tendo como objetivo a melhoria constante.

O ISMAT, apresenta na sua oferta formativa cursos de licenciatura, mestrado integrado e mestrados, e a prazo pretende apresentar doutoramentos.

Os órgãos académicos do Instituto reúnem cumprindo o estabelecido nos estatutos, com reuniões ordinárias, e sempre que necessário, reuniões extraordinárias.

2.5. Estrutura orgânica do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes

2.5.1. Modelo organizativo

O Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes organiza-se em órgãos de gestão e serviços, cujo organigrama se apresenta no Anexo 1.

De acordo com os Estatutos são órgãos 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

a) 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 estatutos, as reuniões dos órgãos a que presida;

- d) Resolver todas as questões de natureza acadêmica, 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 estatutos e dos regulamentos em vigor;
- h) Exercer os demais poderes que lhe sejam conferidos por lei, pelos 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 RJES e demais legislação complementar, competindo em especial ao Conselho Pedagógico:

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

2.5.3. Unidade Orgânica – Estrutura Orgânica e Funcionamento

A unidade orgânica base da estrutura do ISMAT é o Departamento ou a Escola. Nas unidades orgânicas existem como unidades funcionais os cursos.

As unidades orgânicas são organizações permanentes que asseguram o ensino, a investigação e outros serviços especializados, agrupando cursos com interesses científicos e pedagógicos afins.

Os cursos agrupados em cada unidade orgânica são definidos pelo Conselho Geral.

As unidades orgânicas gozam de autonomia científica e pedagógica.

As unidades orgânicas são dirigidas por um Diretor, nomeado por despacho conjunto do Diretor e do Administrador, com um mandato de três anos.

A coordenação das atividades científicas e pedagógicas é exercida pelos respetivos conselhos científicos e pedagógicos.

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.

Conselho Científico da Unidade Orgânica

Compete ao Conselho Científico da unidade orgânica:

- a) Dar parecer sobre a admissão dos candidatos às provas de mestrado e remetê-lo ao Conselho Científico do ISMAT;
- b) Dar parecer sobre creditação de competências e a concessão de equivalências e remetê-lo ao Conselho Científico do ISMAT;
- c) Propor a organização de cursos de pós-graduação, atualização, estágios e atividades circum-escolares de interesse científico-didático;
- d) Propor a contratação de investigadores e de pessoal técnico adstrito às atividades científicas;
- e) Deliberar a composição do júri das provas académicas;
- f) Propor a aquisição de equipamento científico e bibliográfico.

Conselho Pedagógico da Unidade Orgânica

Compete ao Conselho Pedagógico da unidade orgânica:

- a) Estabelecer e coordenar a orientação pedagógica das atividades de ensino e de aprendizagem dos vários cursos da unidade orgânica;
- b) Desenvolver, em regulamentos próprios, as bases gerais contidas nos regulamentos do ISMAT, em matéria de frequência, avaliação, transição de ano e precedências;
- c) Apresentar propostas sobre as políticas de desenvolvimento pedagógico da unidade orgânica;
- d) Proceder à avaliação e dar parecer sobre os materiais de ensino, propondo a aquisição de material didático, audiovisual ou bibliográfico de interesse pedagógico;
- e) Estudar e dar parecer sobre a estrutura pedagógica dos cursos;
- f) Deliberar sobre os requerimentos que lhe sejam apresentados relativamente à orientação pedagógica e aos métodos de ensino e de avaliação, ouvidas as partes interessadas;
- g) Organizar, em colaboração com o Conselho Científico, conferências, estudos ou seminários e atividades circum-escolares de interesse científico-didático

2.5.4. Curso – Estrutura Orgânica e Funcionamento

Diretor de Curso

Compete ao Diretor de Curso:

- a) Pronunciar-se sobre todos os assuntos que, dentro da sua competência, lhe 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

Comissões Científica e Pedagógica do Curso

Compete às Comissões Científicas e Pedagógicas de Curso:

- 1 — No âmbito de cada curso funcionam as comissões científica e pedagógica, com funções executivas, com composição e funcionamento análogos aos dos conselhos de que dependem.
- 2 — Das deliberações destas comissões cabe recurso para o plenário dos respetivos conselhos científico e pedagógico do ISMAT.
- 3 — As comissões científicas e pedagógicas reúnem, ordinariamente, uma vez por semestre e, extraordinariamente, por iniciativa do diretor do curso as vezes consideradas convenientes para o seu bom funcionamento.
- 4 — De cada reunião é lavrada a respetiva ata, que é assinada pelo diretor e por quem a lavrou.
- 5 — O mandato dos membros eleitos é de dois anos.

2.5.5. Serviços Centrais de Apoio

O ISMAT dispõe de serviços centrais de apoio que funcionam na dependência direta do Administrador. As competências, orgânica e categorias de pessoal dos serviços referidos no número anterior constam de regulamento a aprovar pelo Administrador

2.5.6. Biblioteca

O ISMAT dispõe de uma biblioteca-geral, destinada à preservação do respetivo património bibliográfico e documental, ao apoio ao ensino e à investigação e ao prosseguimento de uma atividade cultural editorial própria.

O diretor da biblioteca-geral é nomeado por despacho conjunto do Diretor e do Administrador, de entre os docentes do ISMAT

3. Organização do SIGQ

O SIGQ tem como âmbito geral a atividade desenvolvida no Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes.

O objetivo do SIGQ é promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua no Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes, definindo e documentando a estratégia e a política para a qualidade, a organização do sistema, os processos de monitorização do seu desempenho, a responsabilidade e a forma de participação dos diferentes intervenientes.

A coordenação estratégica do SIGQ é assegurada pela Administração e Direção, em estreita articulação com os responsáveis científicos de cada unidade orgânica, ciclos de estudos e serviços, a partir da consulta aos órgãos, nomeadamente os Conselhos Científico, Pedagógico e Conselho Geral.

O Gabinete de Gestão da Qualidade (GGQ), funcionando na hierarquia direta da Direção e Administração, para além das funções estabelecidas na lei, controla a operacionalização e implementação dos padrões da qualidade do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes e apoia a logística da avaliação interna e externa, dos ciclos de estudos e do próprio Instituto.

Especificamente, o GGQ 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 à 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;
- 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.

Com o objetivo de garantir o envolvimento efetivo de todas as partes interessadas no SIGQ, nomeadamente através do acompanhamento e melhoria contínua dos ciclos de estudo, constitui-se como órgão consultivo de cada curso, a Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento.

À Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento compete acompanhar o funcionamento do ciclo de estudos, a sua evolução e harmonização com os objetivos que lhe foram assinalados, emitindo relatórios com as recomendações de melhoria que entenda justificarem-se.

A Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento é constituída pelo Diretor do Ciclo de Estudos que preside e por representantes da comunidade académica interna e externa, nomeadamente docentes, estudantes, pessoal não docente e individualidades que se considere poderem contribuir para o aperfeiçoamento do ciclo de estudos.

De entre as individualidades, recomenda-se a nomeação de diplomados pelo ciclo de estudos, representantes de organizações acolhedoras de estudantes em estágio quando o plano de estudos considere unidades orgânicas desta natureza, entidades empregadoras, representante de entidades parceiras em projetos de relevo para o ciclo de estudos, nacional ou internacional.

Cabe ao Diretor do Ciclo de Estudos propor a composição da Comissão Autoavaliação e Acompanhamento ao Diretor da respetiva Unidade Orgânica.

A Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento é nomeada, anualmente, até 1 mês após início do ano letivo, por Despacho Diretoral, sob proposta do Diretor da unidade orgânica onde se integra o respetivo curso.

No âmbito da atividade de suporte ao SIGQ, e para colaborações diferenciadas, em função das suas necessidades e solicitações, o SGQ pode ser coadjuvado por Comissões específicas, criadas com determinado objetivo e tempo determinado. As Comissões específicas são criadas por Despacho e determinam o objetivo, composição e duração das funções da respetiva Comissão.

Os Serviços de Informática (SI) providenciam o apoio informático necessário ao funcionamento do SIGQ. As funções e responsabilidades dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do SIGQ estão apresentadas no Anexo 3.

A qualidade do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes é aferida através da aplicação de inquéritos (Anexo 4), por meio de um conjunto de indicadores organizados em categorias (Anexo 7), relatórios, planos (Anexo 6) e pareceres. Os inquéritos pretendem abranger todas as partes interessadas, internas e externas, na atividade desenvolvida pela Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes. 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 é elaborado o Plano Anual da Qualidade (PAQ), onde são descritas as medidas conducentes à melhoria da qualidade. No final do ano, é elaborado o Relatório Anual da Qualidade (RAQ). Neste relatório é aferido o efeito das medidas implementadas e o seu impacto na qualidade. Ambos os documentos (PAQ e RAQ) são aprovados pelo Administrador, pelo Diretor após apreciação pelos Conselhos Científico, Pedagógico e Conselho Geral, e divulgados no sítio da intranet da instituição

4. Metodologia de garantia interna da qualidade e melhoria contínua nos processos nucleares da missão institucional

4.1. Procedimentos para a garantia interna da qualidade do ensino e aprendizagem

4.1.1. Criação, reestruturação e extinção de cursos

As propostas de criação 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 da UO e do ISMAT, emitido o parecer do Diretor, 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, da consulta às Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento, 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. As propostas são apreciadas no Conselho Pedagógico e aprovadas no Conselho Científico da UO.

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 Administrador, ouvidos os órgãos do ISMAT.

4.1.2. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

Para além das aulas tradicionais, os métodos pedagógicos incluem abordagens híbridas, como “blended learning”, e diversificadas quanto ao papel dos agentes educativos, como p. ex. as “flipped classroom”. Os inquéritos pedagógicos, produzidos semestralmente, são uma ferramenta para monitorizar e melhorar os métodos de trabalho pedagógicos. Para além dos mecanismos formais, é promovida a atualização permanente das metodologias.

Os planos de estudo e os programas das unidades curriculares promovem o ensino centrado no estudante. Nesse sentido, verifica-se um esforço de redução do número de horas de contacto, em prol da autonomia do estudante, com o concomitante aumento dos materiais de estudo autónomo. Além das horas de contacto e de atendimento, os docentes estão envolvidos no apoio aos estudantes através de tutorias e de outras tipologias de horas de contacto.

O modelo educativo do ISMAT preconiza a existência de percursos flexíveis, que respondam às necessidades formativas dos estudantes, sendo recomendada a inclusão de unidades optativas livres em todos os planos de estudos, estando em prática regular nos três níveis de estudos.

O Regulamento Geral de Avaliação (RGA) é adaptado a cada UO, dando origem, caso os órgãos considerem pertinentes, a regulamentos específicos e as especificidades da avaliação dos estudantes são ainda consideradas nos regulamentos dos CE e nas FUC.

Os docentes do ISMAT têm disponível uma oferta de formação pedagógica: práticas pedagógicas, gestão da investigação, métodos e meios de avaliação, bem como boas práticas no uso de tecnologias educativas. É direito dos estudantes consultar as suas provas escritas após a publicação dos resultados, sendo-lhes prestada informação sobre falhas e erros, e possibilidades de melhoria. O estudante pode requerer uma revisão de prova seguindo o previsto no Regulamento Geral de Avaliação. Os regulamentos que preceituam a avaliação dos estudantes preconizam metodologias de avaliação que considerem perfis específicos, como estudantes atletas, dirigentes associativos e estudantes com necessidades educativas especiais.

A resolução de queixas dos estudantes envolve diversos mecanismos de resposta, podendo qualquer estudante reportar problemas aos docentes e ao Diretor do CE, recorrer ao Conselho Pedagógico e ao Diretor da UO.

A nível central, podem recorrer ao Provedor do Estudante, à Direção e aos Serviços de Apoio.

O ISMAT tem ainda disponível formulário online para encaminhamento de reclamações, sugestões ou elogios.

4.1.3. Percurso Escolar dos Estudantes - Admissão de estudantes, acompanhamento e progressão, reconhecimento e certificação

O núcleo agregador do processo de interação com a procura é o portal de internet que elenca todos os CE oferecidos em cada ano letivo e apresenta informações diversas sobre cada curso. No portal são apresentados regulamentos e normativos que cobrem todas as fases do ciclo de estudos e do estudante na instituição.

Os procedimentos de reconhecimento de formação anterior e experiência profissional estão definidos no Regulamento de Creditação e a implementação destes procedimentos decorre via plataforma NeTCreD e tendo subjacente mecanismos de garantia da eficiência, transparência e monitorização contínua do processo pela Direção e pelas UO, em colaboração com os Serviços.

É aplicado um questionário de caracterização dos novos estudantes, cujos resultados permitem conhecer a sua origem, percurso escolar anterior, motivações e expectativas quanto ao curso e à ISMAT. Para que todos os estudantes possam conhecer a organização do ISMAT, no início de cada ano letivo, é promovido um programa de receção aos novos estudantes.

Durante o seu percurso académico, os estudantes dispõem de serviços e mecanismos que apoiam e promovem o sucesso escolar.

Os resultados da monitorização do sucesso escolar são analisados ao nível da UC, do CE, da UO e do global do ISMAT e discutidos ao nível do CE, dos Conselhos Pedagógicos da UO e do ISMAT

Constitui elemento essencial para esta análise a produção do RUC, que integra todos os elementos relativos ao sucesso escolar. Em ordem a assegurar o desenvolvimento e melhoria contínua dos mecanismos de ação social, os estudantes contam com Serviço de apoio dedicado. No âmbito da inserção e acompanhamento dos diplomados, a ISMAT conta com um leque alargado de protocolos e parcerias que potenciam a inserção dos estudantes na vida profissional.

A Rede de Antigos Alunos do ISMAT tem, entre outros, como objetivo potenciar oportunidades para inserção dos diplomados na vida ativa e da sua permanente ligação ao Instituto. A Instituição presta apoio aos estudantes e diplomados através da divulgação de ofertas de emprego e estágios e da dinamização de programas de apoio ao empreendedorismo e à criação do próprio emprego.

No âmbito do SIGQ, recolhe-se anualmente informação sobre o percurso profissional dos estudantes através do inquérito aplicado ao universo de diplomados.

Os resultados são apresentados em formato de relatório e discutidos no âmbito dos Conselho Pedagógico das UO e órgãos do ISMAT e integram os relatórios de avaliação dos Ciclos de Estudo (RAC), das Unidades Orgânicas (RUO) e o relatório anual do ISMAT.

4.1.4. Planeamento, Monitorização e Melhoria Contínua 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 UC, o Curso, a Unidade Orgânica e Instituto.

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 respetivo Diretor e Conselhos Científico e Pedagógico da Unidade Orgânica; e ao nível do Instituto é dos Conselhos Científico e Pedagógico e Diretor.

4.1.5. Avaliação da UC

A unidade base para a avaliação do ensino e da aprendizagem é a Unidade Curricular (UC). A UC é 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.

Da FUC 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 da UC;
- Conteúdos programáticos;
- Metodologias de ensino;
- Sistema e estratégias de avaliação;
- Bibliografia recomendada.

Esta informação é disponibilizada no sistema de informação do Instituto, nomeadamente na plataforma de apoio ao processo ensino/aprendizagem (Moodle), dentro dos prazos estabelecidos, no Planeamento Geral de Atividades do Instituto.

A UC é monitorizada através da realização de inquéritos, no final da lecionação, aos respetivos estudantes e docentes, e através do Relatório da UC.

A avaliação de cada UC é da competência do docente responsável pela mesma, o qual deverá elaborar o Relatório da UC (RUC).

O relatório da UC – RUC é elaborado pelo respetivo docente responsável com base nas perceções da equipa docente sobre o funcionamento da UC e em fontes de informação adicional, que se encontram disponíveis no sistema de informação:

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

Esta informação deverá ser disponibilizada no sistema de informação do Instituto, nomeadamente na plataforma de apoio ao processo ensino/aprendizagem (Moodle), dentro dos prazos estabelecidos, no Planeamento Geral de Atividades do Instituto.

O 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 (estudantes inscritos, grau de preparação dos estudantes face aos pré-requisitos da UC, distribuição dos estudantes pelos regimes de avaliação contínua e final, totais de estudantes 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);
- Indicação de Boas Práticas;
- 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).

4.1.6. Avaliação do ciclo de estudos

Com base nos relatórios das UC (RUC), o Diretor de cada ciclo de estudos elabora um Relatório Anual de Curso (RAC).

O RAC deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade pedagógica e os resultados do ciclo de estudos, contemplando designadamente análise crítica sobre a concretização de planos de atividades/melhoria apresentados para cada ano letivo; uma síntese dos pontos considerados estratégicos para o melhoria do CE como: pessoal docente, número de estudantes, empregabilidade, internacionalização, prestação de serviços e parcerias, investigação e desenvolvimento e atividades de divulgação (Congressos, Seminários e Conferências), bem como análise aos resultados dos Inquéritos às perceções dos estudantes e dos docentes – Inquéritos Pedagógicos e uma reflexão final sobre o estado de desenvolvimento do CE, objetivos a atingir e ações de melhoria.

O RAC é enviado ao Diretor da Unidade Orgânica que os valida e publica na plataforma própria para o efeito.

4.1.7. Avaliação da Unidade Orgânica

Com base nos RAC, o Diretor da Unidade Orgânica elabora o Relatório da Unidade Orgânica (RUO) no qual se pronuncia sobre a qualidade e adequação da oferta formativa e do ensino ministrado, investigação, ligação à comunidade e internacionalização, e elabora uma síntese de medidas para o desenvolvimento da UO que serão integradas no respetivo plano de atividades.

Os RUO são enviados para o Diretor para aprovação e subsequente publicação e integração no Relatório Anual do ISMAT

4.1.8. 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 e aprendizagem, incluindo a atualização do painel de indicadores de suporte ao planeamento estratégico, bem como o plano global de ação para melhoria da qualidade no ISMAT.

O relatório sobre Instituto deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade do ensino e os resultados dos ciclos de estudos e Instituto e propor recomendações para a melhoria do funcionamento dos cursos e plano de ação, bem como identificar boas práticas, suscetíveis de serem generalizadas entre os ciclos de estudos do Instituto.

4.1.9. Avaliação externa dos ciclos de estudos

A avaliação externa dos ciclos de estudos é levada a efeito de acordo com a legislação e regulamentação específica em vigor e de acordo com o planeamento definido pela entidade competente.

O GGQ, no âmbito das competências atribuídas, presta o necessário apoio técnico e operacional às Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento do ciclo de estudos.

4.1.10. Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares

São 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 MQ.

Por outro lado, serão considerados exemplares, aqueles que corroborem significativamente ou ultrapassem os objetivos e metas e demais critérios fixados.

Sendo a UC, como acima 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 contantes dos relatórios, nos inquéritos aos estudantes e docentes e das taxas de sucesso, face aos pré-requisitos das UCs.

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 UC 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 consequentemente 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) for excelente e a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” for superior a 90% (a menos que outro parâmetro esteja especificamente definido para a UC em causa).

O Diretor do ciclo de estudos desenvolverá os seguintes procedimentos de atuação:

- a) analisar o RUC 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;
- d) O Diretor do ciclo de estudos, 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 da UO que se pronunciará sobre os mesmos.

Da mesma forma, é particularmente importante a referenciação e reconhecimento de boas práticas nas unidades curriculares e pares docente/UC.

O RUC contempla, num dos campos de preenchimento, a identificação de eventuais Boas Práticas na UC em análise. Considerando os níveis seguintes de integração e análise da qualidade do ensino e aprendizagem (RAC, RUO), procede-se, progressivamente, através da intervenção das partes identificadas em cada etapa, à identificação e seleção das propostas de boa prática que reúnem os requisitos para serem reconhecidas como tal. Para reconhecimento como boa prática, estabelecem-se os seguintes critérios base:

- orientação para a solução, ou seja, ser relevante para a melhoria contínua do processo;
- eficácia, isto é, deve demonstrar-se que contribui para resolver um problema ou para melhorar um processo existente;
- inovação, isto é, tem impacto como resultado de novos processos;
- sustentável, significando que é viável para implementação;
- replicável, ou seja, tem potencial para ser implementada noutros contextos e estruturas, sendo, por isso, passível de disseminação e replicação

As boas práticas identificadas são disseminadas através da intranet, nas reuniões dos órgãos da UO e do ISMAT, no sítio da internet do Instituto e nos Encontros Regulares das Instituições do Grupo Ensino Lusófona.

4.1.11. Auditorias pedagógicas

Sem prejuízo da possibilidade de um plano mais amplo de auditorias internas sistemáticas aos processos de ensino e aprendizagem, o Diretor, a menos que circunstâncias especiais determinem outra abordagem, pode determinar 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 ouvidos os Conselhos Pedagógico e Científico.

Após a realização de auditoria pedagógica é elaborado um relatório – Relatório da Auditoria Pedagógica (RAP), que incluiu recomendações no sentido da resolução dos problemas identificados, a ser apresentado aos Conselhos Pedagógico e Científico.

O Diretor, ouvidos os órgãos, determinará as ações a desenvolver.

4.2. Investigação e Desenvolvimento

A investigação científica baseia-se, por regra, nas Unidades de Investigação (UI), integradas nas Unidades Orgânicas da COFAC, as quais cobrem a generalidade das áreas de conhecimento e são dotadas de autonomia.

O Diretor é responsável pela promoção da participação do Instituto em projetos de investigação, nacionais e internacionais, que consolidem a Internacionalização da Instituição e reforcem a sua capacidade científica e tecnológica e que contribuam para o incremento do envolvimento dos investigadores em projetos de investigação e em redes internacionais de transferência de conhecimento, bem como para um contributo efetivo no capítulo de Inovação Científica e Tecnológica.

O ILIND – Instituto Lusófono de Investigação e Desenvolvimento da COFAC é uma estrutura de apoio às atividades de investigação, ao qual compete operacionalizar a organização, dinamização e divulgação de todas as atividades de investigação: produção científica, candidatura e gestão de projetos de investigação, promoção das atividades científicas e respetiva monitorização das atividades, de modo a contribuir para a concretização dos objetivos da investigação.

O Diretor, em articulação com Diretores de UO e Órgãos competentes do Instituto, promove a articulação entre ensino e investigação, garantindo que, em todos os ciclos de formação, se promove a aquisição das competências essenciais e o contacto com os meios centrais de suporte à I&D (laboratórios, publicações, eventos) que potenciarão no futuro a apetência dos estudantes pela I&D.

No Plano Estratégico definem-se os objetivos e grande linhas de orientação para a investigação e os Planos Anuais de Atividades especificam as ações que operacionalizam a estratégia para a investigação e sua articulação com o ensino. De acordo com a arquitetura desses planos, os objetivos concretizam-se em ações com metas específicas, que exprimem os padrões de qualidade pretendidos e funcionam como indicadores de monitorização da atividade das unidades de investigação.

O SIGQ considera as normas da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) para a recolha de indicadores e elaboração de relatórios periódicos necessários no quadro do acompanhamento das unidades de investigação e da sua avaliação externa.

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 na ISMAT são, naturalmente, alinhados com essas normas e orientações.

As UI dispõem de regulamentação própria e elaboram um Plano Anual de Atividades de acordo com as normas emanadas pela FCT, incluindo o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano de Atividades, designadamente: Nível de atividade da investigação (recursos humanos e projetos); Produção científica; Financiamento adquirido; Redes de investigação; Articulação da investigação com o ensino; Integração de jovens investigadores; Valorização do conhecimento.

As UI publicam um Relatório de Atividades dando conta do grau de cumprimento do Plano Anual de Atividades. As UI têm conselhos consultivos com membros externos (Comissão Externa de Aconselhamento Científico), que apreciam os relatórios de atividades e sugerem medidas de melhoria.

O ILIND reúne e sistematizada a informação constante dos Relatório das UI, que envia para o Diretor para integração no Relatório Anual do Instituto.

O Relatório Anual do Instituto espelha a apreciação da adequação da investigação praticada no âmbito das UO e Unidades de Investigação.

A investigação está também contemplada no sistema de avaliação do desempenho dos docentes e investigadores, e no Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes e Investigadores do ISMAT. O regulamento estabelece indicadores e métricas sobre a atividade científica, que suportam a avaliação do docente e a sua integração e progressão na carreira.

4.3. Garantia da qualidade na colaboração interinstitucional e com a comunidade

A interação com a sociedade constitui um componente fundamental da missão do ISMAT, a par do ensino e da investigação.

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.

Através nomeadamente de atividades de formação contínua, de valorização e de aplicação do conhecimento, designadamente a formação específica e adaptada a necessidades concretas, a realização de estudos e projetos inovadores ou a consultoria, a ISMAT contribui para impulsionar o desenvolvimento e progresso da sociedade. Simultaneamente, gera recursos, financeiros e de conhecimento, que lhe permitem desenvolver melhor a sua missão central.

O ISMAT desenvolve a colaboração interinstitucional e com a comunidade em ordem a contribuir para o desenvolvimento regional e nacional, em 4 domínios:

Comunicação e divulgação científica – Promove diversas atividades de prestação de serviços centradas em públicos jovens com o objetivo de reforçar a cultura e interesse científico.

Empreendedorismo e capacitação empresarial – Dispõe de uma estrutura própria de prestação de serviços articulada em torno da sua incubadora “ISHIP”, que presta serviços de natureza variada (Ex. aluguer de espaços, consultoria legal, financeira ou tecnológica a todos os *alumni* ou públicos associados interessados em desenvolver uma proposta empresarial).

Transferência de conhecimento e formação avançada – Política centrada no desenvolvimento de relações com entidades externas nacionais ou internacionais em ordem a garantir a transferência de conhecimento gerado internamente e/ou a formação avançada de recursos humanos em contexto empresarial.

Ação cultural, artística e desportiva – um dos vetores principais das políticas de ligação do ISMAT à comunidade. Nestes domínios destacam-se a organização de conferências e iniciativas em parceria com agentes culturais locais e regionais, entre outras.

Ao nível da colaboração interinstitucional, a atividade do ISMAT centra-se em vários níveis de atuação, que vão desde a colaboração desenvolvida entre as UI e instituições congéneres em ordem à criação de projetos comuns de I&D; colaboração com organismos públicos ou entidades de referência, colaboração com as empresas na organização de eventos técnico-científicos, no diálogo para a criação de NCE, colocação de estagiários e desenvolvimento de projetos comuns, relações com Associações e Clusters; Ordens Profissionais; autarquias.

O ISMAT coloca, ainda, um enfoque muito particular na ligação aos *alumni*.

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.

Para além do envolvimento direto, o sistema contempla a auscultação regular das diversas partes interessadas externas, através de inquéritos, os quais já fazem parte das práticas do ISMAT.

A Direção reúne e sistematiza a informação relativa às diversas vertentes em análise e elabora um Relatório sobre Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade. O Relatório é apreciado nos Conselhos Científico, Pedagógico e Geral, e uma síntese das atividades integra o Relatório Anual do Instituto, que espelha a apreciação da adequação da colaboração interinstitucional e com a comunidade.

4.4. Garantia da qualidade na internacionalização

A entidade instituidora do Instituto evoca a missão na "Lusofonia" que denomina todos os países de língua portuguesa e os seus antecedentes linguísticos e culturais comuns. Consciente dessa dimensão internacional, o ISMAT procura atuar de forma global, e no maior número de áreas científicas, nomeadamente quando consideradas as enormes carências de quadros capacitados na generalidade nos países de língua portuguesa.

O percurso na internacionalização do ISMAT ancora as suas atividades na sua declaração de Missão que é contribuir, através das suas atividades de ensino e investigação, para o desenvolvimento científico, cultural, económico e social do Algarve, de Portugal e de todos os países onde se fala a língua portuguesa. A identidade lusófona do Instituto, que lhe advém da própria entidade instituidora, não significa que a mesma negligencie a sua dimensão europeia – a dimensão internacional lusófona e simultaneamente europeia está bem expressa, por exemplo, na lista de acordos internacionais/europeus com parceiros da União Europeia e doutras regiões mundiais que o Instituto tem vindo a celebrar.

A Missão, Visão e Valores centrais do ISMAT desempenham um papel importante na transformação do Instituto numa instituição de ensino internacionalizada. A natureza humanista e holística orienta órgãos académicos e de gestão e comunidade académica desde o planeamento à execução e melhoria das atividades de internacionalização. Nesta lógica, e com vista ao incremento quantitativo e qualitativo da internacionalização, o ISMAT tem vindo a reforçar, entre outros, a estrutura administrativa, sistema de gestão de qualidade, oferta formativa, internacionalização dos *currícula* e qualificações do corpo docente e do pessoal não docente. Estes aspetos constituem-se como capacidades internas do Instituto no campo da internacionalização e obedecem ao princípio de que quanto mais e melhor for feito internamente, maior será a capacidade de internacionalização.

Entre os fatores externos que potenciam e aumentam a capacidade interna do Instituto, incluem-se a participação ativa de parceiros internacionais nas atividades, oportunidades de mobilidade internacional para docentes, pessoal não docente e estudantes, docentes europeus e internacionais, assim como a presença de estudantes internacionais no campus. A boa gestão de todos estes fatores aumenta progressivamente a consciência intercultural da comunidade ISMAT e, paulatinamente, da comunidade em geral, contribuindo, assim, para a missão lusófona e simultaneamente europeia do Instituto – bem como para a criação de um espaço europeu de ensino superior. As atividades relacionadas com os fatores externos, como por exemplo os processos de recrutamento e admissão e a execução das atividades relacionadas, encontram-se também elas fundamentadas na Missão e Valores fundamentais do Instituto. Uma gestão adequada das capacidades internas e fatores externos, na medida dos recursos do Instituto, levará a um ambiente de aprendizagem e de investigação internacional, reconhecido, com ganhos para estudantes, *alumni*, docentes, pessoal não docente e todas as partes interessadas do Instituto – nomeadamente provocando impacto na região, no país e na Europa.

A internacionalização do ensino, da investigação e da interação com a sociedade, bem como a mobilidade de estudantes e docentes e pessoal não docente, constituem vetor transversal à estratégia de desenvolvimento do Instituto.

O esforço de internacionalização é desenvolvido em diferentes planos articulados: no plano promovido pela Direção ao nível na cooperação interinstitucional, no plano descentralizado das UO, no plano desenvolvido pelas UI, e no plano da cooperação institucional com outras instituições de ensino superior e com o governo. Estes planos estão presentes ao nível das atividades de ensino e de captação de estudantes estrangeiros e das atividades de investigação e cooperação.

A internacionalização é gerida estrategicamente a um nível central da Instituição e desenvolvida de forma flexível ao nível das UO. Por sua vez, os serviços centrais incluem o Gabinete de Relações Internacionais. O Gabinete de Relações Internacionais exerce competências nos domínios da dinamização das relações internacionais e da promoção da imagem internacional do ISMAT, na gestão dos programas Erasmus e do apoio à mobilidade de estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo, em articulação com as UO e os Serviços Centrais da COFAC. Funciona como a estrutura de acompanhamento e apoio operacional ao desenvolvimento das iniciativas de internacionalização do ensino, e promove acordos e programas de cooperação com universidades estrangeiras. Submete candidaturas, coordena e, em articulação com os Serviços Centrais da COFAC, gere os financiamentos atribuídos nomeadamente no âmbito de programas de educação e formação financiados pela Comissão Europeia. No que se refere à mobilidade dos estudantes, a ISMAT possui procedimentos para permitem promover e monitorizar os processos de mobilidade, *incoming* e *outgoing* de estudantes. A mobilidade de docentes e não docentes é também potenciada através da celebração de protocolos para o efeito.

A internacionalização da investigação concretiza-se em projetos e artigos científicos em parceria com outras UI de excelência internacionais e através da obtenção de financiamento internacional para a realização de projetos. O apoio operacional à internacionalização da investigação é da responsabilidade do ILIND. Para gestão dos projetos, a ISMAT implementou ferramentas ao nível do sistema de informação que permitem acompanhar a execução dos projetos e efetuar o relatório financeiro.

O ISMAT afeta, ainda, recursos financeiros anuais aos docentes/investigadores para apoiar atividades de investigação, nomeadamente a participação em reuniões, preparação de candidaturas, traduções, participação em eventos, etc. Os investigadores podem ainda contar com o financiamento da FCT (e com receitas próprias das UI, que podem se utilizadas na preparação e participação em candidaturas internacionais).

Nesse sentido, o Plano Estratégico do ISMAT e os respetivos Planos de Atividades contemplam um conjunto de objetivos que visam incrementar a internacionalização. Por sua vez, os relatórios das unidades orgânicas incluem os objetivos e nos indicadores do Plano Anual de Atividades ao nível da internacionalização das suas atividades.

O Gabinete de Relações Internacionais reúne e sistematiza a informação relativa às diversas vertentes da Internacionalização e, em articulação com Diretor do Instituto, elabora um Relatório sobre a Internacionalização. Este relatório apresenta uma análise dos resultados alcançados na vertente internacional da relação interinstitucional, internacionalização do ensino e da investigação. O Relatório de Internacionalização é apreciado nos Conselhos Científico, Pedagógico e Geral, e uma breve súmula integra o Relatório Anual do Instituto.

5. Procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos e serviços de apoio

5.1. Recursos humanos

Pessoal competente e motivado, empenhado na missão e nos objetivos da organização, constitui a base do sucesso do Instituto. Como entidade empregadora, a COFAC empenha-se no desenvolvimento profissional e no bem-estar dos seus colaboradores docentes e não docentes, que contribuam para a criação de valor no ensino, investigação e para a comunidade.

Na ISMAT, os aspetos relacionados com os Recursos Humanos são sustentados pelo Plano Estratégico e política de pessoal do Instituto e constam das suas políticas, regulamentos e normativos internos.

As áreas de foco da estratégia de Recursos Humanos do Instituto são a atração e retenção de talentos; realização de objetivos através de lideranças bem preparadas; desenvolvimento de um modelo de trabalho que caracterize e distinga o Instituto; criação de valor nas atividades nucleares (ensino, investigação, ligação e impacto na comunidade) através de serviços de apoio de excelência.

As políticas e práticas relativas ao emprego são regidas pela legislação laboral portuguesa e pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior.

Para facilitar a interação humana na comunidade universitária, cada vez maior e mais multicultural, o ISMAT publicou o Código de Ética do ISMAT, para orientar positivamente a comunidade e prestar apoio em situações problemáticas.

Os Estatutos do ISMAT, Regime de carreira do pessoal docente e de Investigação, Regulamento de Avaliação Pessoal Docente e de Investigação, Regulamento de Avaliação do Pessoal não docente, normativos complementares internos do Instituto (Despacho e Ordens de Serviço), determinam as condições de serviço ou de emprego do corpo docente e de outro pessoal.

Normativos e procedimentos detalhados (sobre recrutamento, avaliação, formação do pessoal, etc.) adotados são disponibilizados através da plataforma de comunicação interna (*intranet*).

Relativamente ao Recrutamento, Seleção e Acolhimento: O recrutamento sistemático e o desenvolvimento de competências asseguram que o número e a competência do pessoal do Instituto é proporcional às necessidades de trabalho académico e dos serviços de apoio técnico e administrativo. Existe uma área de recrutamento permanente, disponível no site e através de abertura de concurso interno e/ou externo.

O recrutamento de pessoal docente é baseado na estratégia do Instituto e de cada UO e é feito a partir das necessidades identificadas, de acordo com a política de recursos humanos da instituição, dos resultados da avaliação dos CE e do feedback obtido através da avaliação de desempenho. Estas necessidades refletem-se nos mapas de distribuição de serviço docente, sujeitos a deliberação do Conselho Científico do Instituto.

A contratação do pessoal docente compete à entidade instituidora, sob proposta do Diretor, ouvido o Conselho Científico.

O recrutamento de pessoal não docente é feito a partir das necessidades identificadas por cada direção de área funcional. A contratação do pessoal não docente compete à entidade instituidora.

O acolhimento de um novo colaborador é um passo determinante para que o mesmo se torne um membro da comunidade ISMAT. A finalidade do acolhimento é dar ao novo colaborador um enquadramento geral do Instituto, dos seus objetivos e atividades, das suas diferentes UO e Serviços, e do papel do novo colaborador no ecossistema. Durante o acolhimento, são apresentados os objetivos específicos do trabalho e dos princípios de funcionamento da organização. As informações essenciais à integração operacional encontram-se descritas no Manual de Acolhimento.

O ISMAT apoia o desenvolvimento da competência dos seus colaboradores através de sistemas de carreira para as áreas académica e administrativa, promovendo a progressão na carreira.

O Instituto procura incorporar na sua atuação o paradigma da aprendizagem ao longo da vida, permitindo aos profissionais crescerem no trabalho e manterem um desenvolvimento pessoal e profissional contínuos e, nesse sentido, implementa programas de formação para desenvolvimento das competências. Anualmente é definido um plano de formação/atualização interna para desenvolvimento de competências de pessoal docente e não docente, elaborado com base nas necessidades identificadas no âmbito da avaliação docente e não docente e dos relatórios dos serviços, e definem-se mecanismos de incentivo à formação com vista à progressão na obtenção de graus académicos.

A formação dos docentes é obrigatória para todos os docentes que integram o quadro de carreira, num mínimo de 30 horas, abrangendo as seguintes componentes: 1) práticas pedagógicas, ii) gestão de investigação, iii) gestão académica.

As necessidades de formação das UO e Serviços de Apoio para o ano seguinte são recolhidas anualmente e integram o plano de formação do Instituto. As participações em formação, conferências e seminários são recolhidas para o registo de formação.

O sistema de avaliação em vigor no Instituto acompanha ainda, através da recolha de informação semestral, por questionário, o aperfeiçoamento dos docentes na prática do ensino e o seu desenvolvimento de um conjunto de competências, associadas à qualidade e excelência no ensino.

No referente à Avaliação de Desempenho, o ISMAT reconhece que a avaliação regular e transparente do pessoal académico e do pessoal técnico-administrativo contribuirá para a excelência na investigação, ensino e serviço à sociedade. Para o efeito, dispõe, entre outros mecanismos, de um sistema institucional de recolha de dados, que facilita a recolha e monitorização, permitindo assim registos de avaliação e promoção mais transparentes e prontamente disponíveis.

A base de dados do Instituto contém todos os detalhes do pessoal académico e técnico-administrativo, incluindo registos de graus, publicações de investigação do pessoal, envolvimento em projetos de investigação, etc.

A avaliação de desempenho do seu pessoal docente e não docente é definida em regulamentação própria e decorre em módulo próprio do sistema de informação desenvolvido para o efeito.

Integrado no sistema integrado de gestão do SIGQ, o processo de avaliação dos docentes é suportado por uma plataforma (@AVADOC) que permite a interoperabilidade entre todos os intervenientes no processo de avaliação, é totalmente configurável em função das regras e parâmetros de avaliação de cada UO, permite a gestão do processo de avaliação do início ao fim, recolhendo para isso a informação que os próprios docentes podem, também, gerir no portal académico netP@, tornando assim todo o processo transparente e desmaterializado.

No Relatório Anual da IES são sintetizadas as principais atividades realizadas no âmbito da avaliação do pessoal docente e do pessoal não docente.

O ISMAT privilegia a Igualdade e diversidade, procurando oferecer a todos um ambiente de trabalho igual, independentemente do sexo, posição e origem do funcionário ou estudante. O objetivo é ter um bom ambiente de trabalho e estudo no Instituto.

A implementação bem sucedida da igualdade e diversidade requer a integração, tornando visíveis os valores do Instituto em todas as práticas institucionais. A responsabilidade de promover a igualdade e a diversidade aplica-se a todos os membros da comunidade ISMAT e todos são agentes na promoção da mesma.

Por fim, saliente-se a participação nos processos de tomada de decisão e de reclamação. O pessoal académico e de gestão espera poder participar plenamente na tomada de decisões a nível institucional e docente ou de UO, de acordo com o leque de atividades e a sua posição no Instituto. São também sensíveis a um ambiente de trabalho estimulante e, por conseguinte, esperam que existam mecanismos que o garantam.

Além da participação em órgãos estatutariamente previstos – Conselhos Científico, Pedagógico e Conselho Geral – o ISMAT disponibiliza email para receção e seguimento de reclamações, sugestões ou elogios que possam ocorrer. A Comissão de Ética do ISMAT tem ainda foco na prevenção de comportamentos inaceitáveis, tais como *bullying*, formas de assédio, etc.

Os relatórios anuais dos serviços incluem a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objetivos definidos, nomeadamente no que se refere procedimentos para o acolhimento e integração de novos elementos; desenvolvimento de competências técnicas, pedagógicas ou científicas.

5.2. Recursos materiais e serviços de apoio

O ISMAT disponibiliza diferentes recursos materiais e integra serviços geridos de forma a potenciar o desenvolvimento adequado do ensino e aprendizagem, da investigação e das restantes atividades científico-pedagógicas, nomeadamente:

1. Serviços de apoio às aprendizagens e às atividades científicas e pedagógicas: informação e documentação (biblioteca); gestão de espaços para atividades letivas e de apoio às mesmas (salas de aula; auditório; salas de estudo; salas de informática; salas de investigação; laboratórios; espaços de convívio ao ar livre e interiores); infraestruturas físicas e equipamentos (alimentação, manutenção, limpeza, segurança, resíduos,); e sistemas de informação e recursos informáticos (sistema de gestão académica, rede, e-learning).

2. Serviços com resposta a necessidades de grupos específico que visam acolher, integrar e capacitar os estudantes com Necessidades Educativas Especiais; atribuição de benefícios educacionais e incentivos à formação dos estudantes; acompanhamento dos estudantes no processo de inserção na vida ativa.

A todos os estudantes e docentes são disponibilizados serviços específicos de apoio psicológico e de saúde e condição física: Clínica S. João de Deus, Linha de Apoio Psicológico e protocolos com entidades do setor da saúde.

No ISMAT são também disponibilizados vários mecanismos para dar resposta a reclamações, elogios, sugestões nomeadamente: i) Livros de Elogios de Reclamações; ii) formulário online de Reclamações, Elogios e Sugestões. Estes mecanismos permitem o registo de sugestões, elogios e reclamações identificadas por toda a comunidade.

As reclamações são sempre analisadas e apresentada resposta a cada reclamante, envolvendo os serviços/gabinetes em causa.

Os livros de reclamações e de elogios estão também disponíveis e publicitados nos serviços com atendimento ao público, sendo cumpridos todos os trâmites de resolução determinados por lei.

O comprometimento destes serviços com as políticas e estratégias de qualidade da IES é garantido através da participação dos seus responsáveis nas estruturas do SIGQ da IES e da entidade instituidora.

As ações de formação sobre Qualidade procuram reforçar a sensibilização dos colaboradores para a necessidade de uma monitorização constante e contínua da qualidade dos serviços. Destaca-se ainda a aplicação de inquéritos de satisfação que monitorizam a qualidade de alguns serviços/atividades prestadas.

O planeamento das atividades dos Serviços é suportado no Plano Estratégico do ISMAT e no plano de negócios da entidade instituidora, que servem de base à construção dos objetivos dos Serviços.

Este modelo de gestão assegura o cumprimento dos objetivos estratégicos definidos, através de uma política e de um sistema de gestão integrados, que funcionam como garante da utilização eficiente de recursos financeiros, humanos e materiais.

Após a aprovação do Plano de Atividades da instituição, e do documento de Planeamento Geral e Orientações, a Administração garante, em conjunto com os dirigentes responsáveis por cada um dos Serviços de apoio, a definição dos objetivos, metas e indicadores a atingir por cada dirigente intermédio ao nível do serviço pelo qual é responsável.

De seguida, estes dirigentes estabelecem, tendo em consideração as orientações emanadas os objetivos e metas individuais de cada colaborador, bem como os indicadores que monitorizam a sua realização. Para apoio à concretização das metas estabelecidas, os Serviços têm regulamentos próprios e procedimentos publicados, referenciais europeus, legislação existente, estatutos ou definição regulamentar interna, que pautam a sua atividade e que estão disponíveis na intranet do ISMAT.

Com vista à articulação operacional entre Serviços e à monitorização e melhoria contínua, os serviços reúnem semanalmente com a Administração e/ou Direção. No âmbito desta reunião são aferidos o cumprimento dos objetivos definidos no curto prazo e articula-se o planeamento e nomeadamente a concretização das atividades previstas no documento Planeamento Geral e Orientações.

Recolhe-se, anualmente, a opinião dos estudantes e docentes relativamente às instalações, aos espaços físicos, recursos e serviços/gabinetes, através dos inquéritos de satisfação. Os relatórios de monitorização produzidos servem de reflexão aos dirigentes, órgãos de governação e gestão. Os estudantes e docentes também sinalizam na monitorização semestral (inquéritos pedagógicos) as situações a corrigir nos recursos materiais.

Os resultados destes inquéritos são analisados o nível de cada serviço, no âmbito das reuniões de serviços, e integram o relatório produzido anualmente por cada serviço.

O relatório de atividades dos serviços/gabinetes sintetiza as principais atividades realizadas e avalia o grau de concretização dos objetivos definidos no plano. Neste relatório são ainda apresentados os pontos fortes, os aspetos a melhorar e respetivo plano de ação para o ano seguinte, para além de ser efetuado o *follow-up* dos aspetos a melhorar identificados no ano anterior.

O relatório integrado de atividades e de gestão da COFAC integra os contributos destes relatórios, incluindo o investimento em equipamentos e edifícios e a aposta nos recursos humanos

6. Gestão e publicitação da Informação

6.1. Sistemas de informação

Os Sistemas de Informação (SI) que apoiam a atividade académica e de gestão produzem informação que, consolidada através de plataformas de *Business Intelligence* e disponibilizada de forma estratificada, permitem o acompanhamento de indicadores-chave de desempenho sobre as mais diversas dimensões: desempenho académico, gestão financeira, produção científica, etc.

Neste contexto, os Sistemas de Informação que suportam esta infraestrutura estão vocacionados para cada público interno e externo em função das necessidades identificadas e de acordo com os objetivos definidos no plano estratégico e política de qualidade, através da recolha de informação para a construção de indicadores relevantes, para cada área.

Os Serviços de Informática, a partir de um trabalho conjunto com a entidade instituidora, órgãos de governo do Instituto e Gabinete de Gestão da Qualidade, desenvolvem os mecanismos de construção de modelos de *reporting* adequados, com base nas necessidades elencadas por todos os intervenientes nos processos de tomada de decisão, bem como nas estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados, e correspondente *follow-up*.

Visando a recolha e tratamento da informação, têm vindo a ser implementadas as soluções necessárias ao SIGQ, destacando-se as seguintes dimensões: Gestão da atividade do Instituto; Gestão complementar de Informação; Definição e geração indicadores de gestão; Monitorização e avaliação contínua de processos e atividades.

As plataformas em uso (CMEnet, Oracle Discoverer, Microstrategy) permitem o acesso à informação armazenada no ERP de gestão académica (SIGES), no de Gestão Financeira e Recursos Humanos (GI AF), nas aplicações desenvolvidas internamente de apoio à atividade (NetCRED, NetPA, ComQuest, GDD, entre outros), através da consulta de relatórios ou da consulta de *dashboards* que compilam informação de múltiplas fontes de forma mais imediata visualmente.

O acesso é sujeito a autenticação com perfis de consulta diferenciados e inclui o envio de *reports* por email de forma automática, configurados com periodicidade diária, semanal, ou outra definida de acordo com necessidades.

O resultado dos indicadores acima referidos, assim os dados resultantes da auscultação às partes interessadas, permitem enriquecer a análise permitida pelo Portal da Qualidade (NetQ@).

O NetQ@ constitui-se como um sistema integrado, suportado em base de dados Oracle, resultante da cooperação entre a COFAC e dois fornecedores de ERP – Digitalis (SIGES) e Indra Company (GI AF). Este projeto de integração de soluções agrega os dados próprios e específicos de cada fonte de informação em indicadores mensuráveis e geridos em *Business Intelligence*, garantindo, por um lado, a monitorização dos mesmos e respetivas ações corretivas e, por outro, a própria evolução do NetQ@.

O processo de recolha de informação é efetuado integralmente online, desde a consulta à informação disponibilizada no portal da internet do Instituto (ismat.pt), ao processo de candidatura e matrícula (CSSnet), à inscrição (SIAnet), ao lançamento de sumários e notas e gestão de FUC, RUC e RAC (NetPA) ou à utilização das APP mobile por docentes e estudantes. Como suporte ao tratamento da informação recolhida, são utilizados módulos aplicativos de *backoffice* para gestão dos dados dos estudantes, respetivos cursos (CSE) e suas contas correntes (CXA), para gestão das distribuições de serviço docente (CSD) ou para a gestão de horários (CSH). Complementarmente, podem destacar-se sistemas específicos para garantir a gestão da mobilidade (MOBILIDADEnet), a recolha e gestão dos inquéritos pedagógicos (ComQuest), a avaliação do corpo docente (@AvaDoc), a recolha e gestão da produção científica (RECIL), o sistema de b-learning (Moodle), ou o sistema de gestão de bibliotecas (DocBase/mindPrisma).

Compete à Direção de Serviços de Informática da COFAC, em articulação com os serviços de apoio do ISMAT, a gestão dos ambientes tecnológicos, assegurando serviços de alojamento de infraestruturas e aplicações, disponibilização de facilidades de colaboração e partilha, incluindo a gestão de redes e postos de trabalho, suporte técnico e monitorização, bem como, o desenvolvimento aplicativo, disponibilizando soluções, específicas, complementares ou transversais à atividade do Instituto.

Toda a infraestrutura contempla os aspetos gerais de segurança e portabilidade da informação, assim como a garantia de disponibilidade dos sistemas. Para tal foram implementados processos de melhoria no sentido de garantir a capacidade instalada: *b-learning* – sistema de redundância com três servidores concorrenciais de Moodle e respetivos processos de alarmística, garantindo a necessária resiliência na principal ferramenta de avaliação e acompanhamento do EAD; portal institucional – sistema de redundância com oito servidores concorrenciais e dois servidores *standby*; autenticação centralizada e/ou federada; política de cópias de segurança – sistemas de alarmística e automatização de processos; requalificação do *Data Center*, dotando-o de soluções modernas de redundância (sistemas, energia e climatização); implementação de um sistema de *Disaster Recovery Plan* mais efetivo.

O ISMAT tem implementadas as estruturas e medidas necessárias com vista a assegurar a aplicação e cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), nomeadamente a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO). A política de proteção de dados encontra-se disponível no site do Instituto.

Em síntese, os processos e procedimentos inerentes à atividade do Instituto são suportados pelo Sistema de Informação, com elevada desmaterialização, que regista, analisa e produz a informação institucional relevante para a gestão e os processos de tomada de decisão. O Sistema organiza-se, na perspetiva funcional, em três camadas: i) registo e funções de *back office*; ii) gestão da funcionalidade e funções de *front office* e a camada de iii) supervisão e garantia da qualidade; e integra vários subsistemas que correspondem às áreas verticais subjacentes à missão, mas também às áreas funcionais de suporte à atividade institucional: área financeira, gestão de recursos humanos, qualidade, disseminação de informação, produção de indicadores, entre outras.

6.2. Informação Pública

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, o ISMAT mantém no seu sítio da internet informação devidamente atualizada abrangendo, nomeadamente, os seguintes itens:

- Oferta formativa disponibilizada;
- Objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspectivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- Políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- Planificação dos cursos;
- Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- Oportunidades de mobilidade;
- Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- Qualificação do corpo docente;
- Acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- Políticas de garantia interna da qualidade.

A divulgação da informação para o exterior é realizada através do portal do Instituto. O Gabinete de Comunicação é responsável pela gestão da informação disponível no site em articulação com a Direção, Administração e com o apoio das Unidades Orgânicas e Serviços e da Direção de Marketing e Comunicação da COFAC. Para as áreas de informação a publicar existem normativos e procedimentos de controlo definidos, cabendo à respetiva área de responsabilidade de emissão o controlo da informação publicada.

Os resultados das avaliações externas são 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 Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes na prossecução da missão.

7. Avaliação Externa Periódica

Os processos de avaliação externa variam de acordo com a entidade avaliadora, no entanto, a prática do processo levou o ISMAT a definir alguns procedimentos internos para a gestão dos mesmos.

O ISMAT definiu como princípios norteadores de qualquer processo de avaliação externa:

- i. Participação e envolvimento de todas as partes interessadas, internas e externas, no cumprimento da missão;
- ii. Compromisso explícito dos dirigentes em relação ao processo;
- iii. Afetação de recursos humanos e materiais necessários;
- iv. Validade, a confiabilidade e a transparência da informação;
- v. Uso efetivo dos resultados do processo de autoavaliação para a melhoria e impacto na promoção da cultura da qualidade;
- vi. O ISMAT tem em conta o feedback recebido, sugestões de melhoria, necessidades e expectativas das partes interessadas, requisitos e propostas das entidades avaliadores para a melhoria da atividade.

Os processos de avaliação externa decorrem, por regra, num alinhamento de etapas que a seguir se descrevem de forma genérica:

- 1) Sensibilização da comunidade académica para o processo de autoavaliação;
- 2) Constituição da Comissão de Autoavaliação seguindo critérios previamente definidos, aprovação e divulgação por via dos canais internos nomeadamente e-mail e plataformas internas (intranet), com os documentos e informações relevantes para a comunidade académica (Guião);
- 3) Sessão de informação e formação à Comissão de Autoavaliação, nomeadamente sobre dimensões, campos de análise no processo, fontes de informação e planeamento de atividades;
- 4) Recolha de dados e elaboração de relatório de autoavaliação;
- 5) Avaliação do relatório e revisão;
- 6) Submissão /envio do relatório à entidade avaliadora;
- 7) Análise do relatório pela Entidade Externa e /ou marcação de visita à instituição;
- 8) Receção de Relatório de Avaliação Externa e divulgação às partes interessadas;
- 9) Considerando os comentários/recomendações /conclusões recebidos no âmbito da avaliação externa, os órgãos competentes definem um plano de melhoria; o plano de melhoria é integrado nos planos de trabalho (semestrais, anuais, plurianuais); a monitorização e controlo da implementação do plano de melhoria é realizada de acordo com a natureza das melhorias;
- 10) Quando são alcançados bons resultados na avaliação externa, o ISMAT partilha as suas melhores práticas, internamente, entre UO e Serviços de Apoio e, externamente, com as instituições de ensino superior do universo Ensino Lusófono e com outras instituições de ensino superior, nacionais e internacionais, contribuindo assim para a expectativa expressa nos documentos do Processo de Bolonha sobre um Espaço Europeu do Ensino Superior.

8. Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ

A monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SIGQ assenta numa política de fiabilidade e transparência, recolha informação com princípios éticos, explicitação da finalidade dos dados de forma que essa informação apoie a tomada de decisão, relacionando-a com a utilização dos resultados, bem como com as estratégias de atuação para a melhoria das atividades, processos e resultados e correspondente *follow-up*.

São envolvidas as partes interessadas, designadamente estudantes, docentes, não docentes e partes externas na expressão de opinião, na análise e na emissão de propostas de melhoria dos resultados. O SIGQ tem vindo a ser desenvolvido integrando os desenvolvimentos ocorridos a nível de processos e procedimentos decorrentes do Plano Estratégico do ISMAT e por forma a dar resposta à evolução dos requisitos externos, normativos e legais para os SIGQ a nível nacional e internacional, nomeadamente os referenciais para os SIGQ da A3ES.

A monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SIGQ são assegurados através do desenvolvimento contínuo dos indicadores de desempenho do sistema e dos relatórios produzidos pelos órgãos e diversas estruturas do ISMAT nos diferentes níveis e áreas de atuação. O ISMAT tem diversos dispositivos de avaliação e de melhoria contínua, com base na análise sistemática dos diversos relatórios produzidos, das sugestões dos responsáveis dos cursos, Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudo, dos Diretores de UO e demais intervenientes e interessados.

No processo de melhoria contínua do SIGQ são considerados os comentários, sugestões e recomendações dos órgãos com funções e responsabilidades no SIGQ e seus participantes, bem como dos demais interessados. São promovidas reuniões regulares e, sempre que é considerado relevante, são promovidas as reuniões e sessões de esclarecimento e debate sobre os procedimentos implementados no âmbito da qualidade. Esta prática revela-se muito importante para a implementação de uma cultura da qualidade transversal a toda a comunidade académica e permite a recolha de contributos muito significativos para a melhoria contínua dos processos e procedimentos do SIGQ.

Também os resultados dos processos de avaliação e acreditação dos cursos pela A3ES, publicados nas plataformas internas e no site institucional, têm sido um contributo importante para a implementação de novas práticas e para a mobilização e envolvimento da comunidade académica nos processos de melhoria contínua.

Adicionalmente, os resultados de outras auditorias externas, realizadas nomeadamente pela Inspeção-Geral da Educação e Ciência contribuem para a melhoria do desempenho da instituição, em resultado de indicação de aspetos específicos a corrigir ou a melhorar, que têm sido sistematicamente implementados. No sentido de fomentar e garantir o envolvimento da comunidade interna na definição e avaliação das atividades do ISMAT, ao longo do ano, a Administração e Direção realizam ainda reuniões regulares com: Diretores de UO e de Curso, nas quais são analisados e monitorizados os aspetos centrais relativos ao planeamento das atividades letivas e respetiva implementação e monitorização de acordo com os

objetivos fixados na planificação anual de atividades e calendarizados no Planeamento Geral e Orientações; reuniões com representantes dos estudantes (nomeadamente Associação de Estudantes) para discussão e análise de assuntos de interesse geral e para a apresentação do grau de execução do Plano Anual de Atividades; reuniões com responsáveis/coordenadores dos Serviços/Gabinetes (semanal); reunião (semanal) com os Serviços centrais da COFAC com vista a articular as atividades com estruturas e serviços de apoio do ISMAT.

Realizam-se ainda reuniões regulares dos Diretores de UO com os Diretores de curso, nas quais se analisa a implementação das atividades e a concretização do plano letivo nas suas diversas componentes; reuniões de Diretores de curso com a Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento. Para além destas reuniões, que asseguram a integração vertical e a articulação horizontal, os restantes órgãos reúnem periodicamente e de acordo com o previsto nos Estatutos do ISMAT, ou sempre que se afigure necessário.

O processo de monitorização, avaliação e melhoria do SIGQ é da responsabilidade do Administrador e Diretor, em articulação com cada um dos órgãos de governo e serviços administrativos e de apoio. A operacionalização é dinamizada pelo GGQ e conta com o apoio técnico dos vários serviços de apoio no âmbito das respetivas áreas de responsabilidade.

Neste âmbito, é produzido um relatório anual sobre o funcionamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, no qual se consideram também os resultados das auditorias e avaliações externas realizadas no ISMAT e os contributos das diversas partes interessadas, com base nos resultados das diferentes auscultações nas avaliações parcelares e auditorias realizadas na ISMAT, e no *feedback* dos diversos membros da comunidade. Constatam também deste relatório o apuramento dos elogios, sugestões e reclamações.

O relatório compreende nomeadamente informação relativa a:

-Grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema ao nível da unidade curricular, curso, unidade orgânica e serviços e no ISMAT e 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.
- Identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema,
- Proposta das adaptações necessárias e recomendações para a melhoria do sistema.

O Diretor e o Administrador, ouvidos o Conselho Científico, Pedagógico e Geral, decidem sobre as ações a tomar face às recomendações emitidas.

Uma vez aprovadas, as medidas de melhoria que, pela sua natureza não podem ser implementadas de imediato, por se considerar que tal apenas pode ser realizado a médio/longo prazo, são incorporadas no Plano da Qualidade para o ano seguinte, e quando pertinente integradas como ações no Plano Anual de Atividades do ISMAT e da COFAC

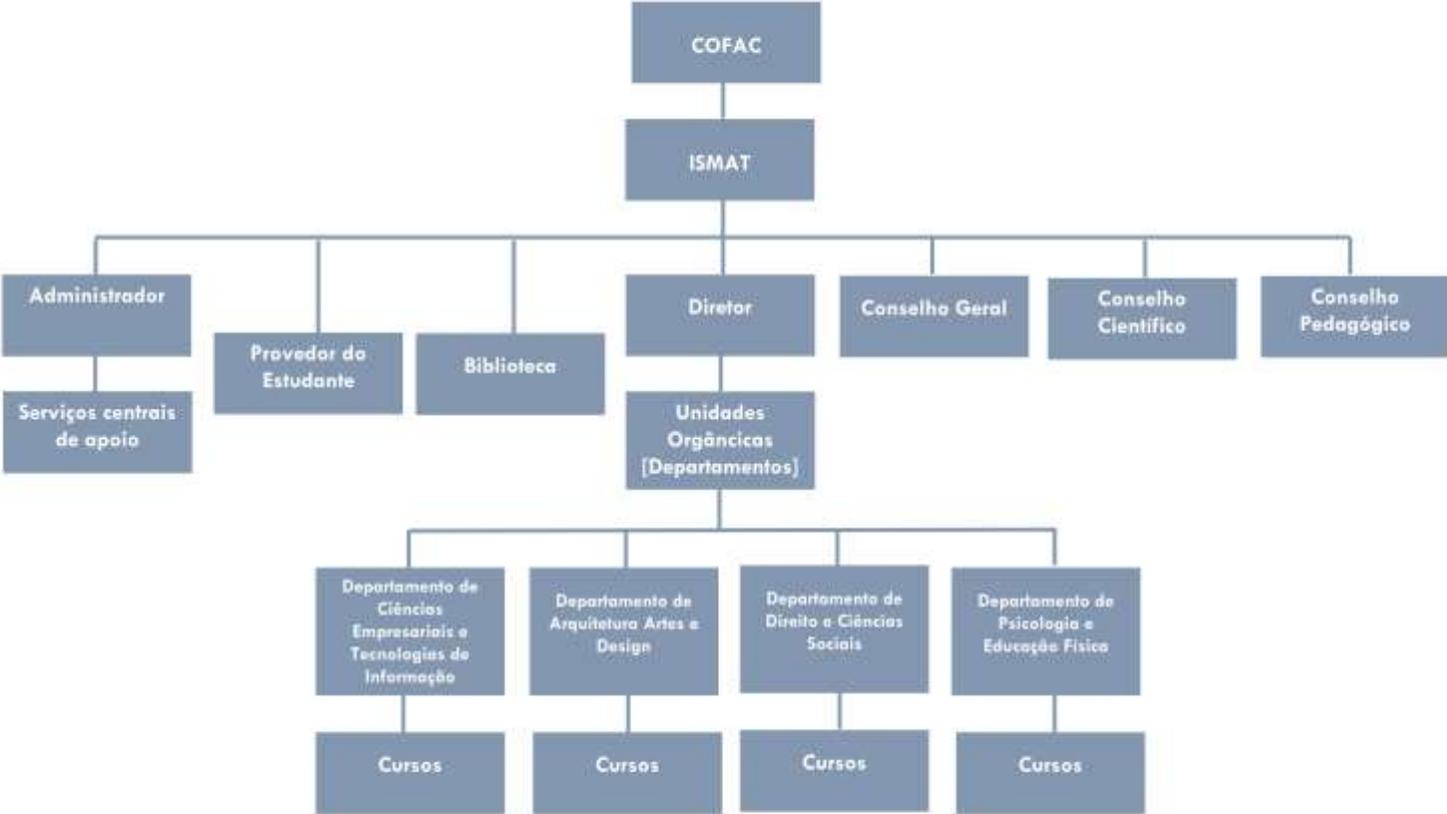
9. Participação dos parceiros no SIGQ

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 resposta regular a diferentes inquéritos e a auscultação e colaboração regular dos seus órgãos representativos.

No Anexo 5 apresenta-se a síntese da participação dos parceiros no âmbito das atividades da garantia da qualidade e melhoria contínua.

10. Anexos

Anexo 1 – Organigrama do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes



Anexo 2 – Revisão do Manual da Qualidade

Mapa de alterações

Revisão	Data	Motivo da alteração	Observações
02	27 /07/2017	Revisão para atualização Organograma e Integração dos requisitos ESG (versão A3ES)	
03	30/07/2021	Revisão com o objetivo de melhor traduzir a atual arquitetura global do SIGQ, Revisão de conteúdo de forma a ir de encontro aos requisitos do referencial A3ES, melhorar diferentes vertentes do sistema nomeadamente no referente ao planeamento, monitorização, avaliação e melhoria contínua nas áreas de atuação	

Anexo 3 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no SIGQ

Órgão ISMAT	Responsabilidade
Administrador	Coordenar superiormente o SIGQ Aprovar o Manual da Qualidade (MQ) Aprovar o Plano Anual da Qualidade (PAQ) Aprovar o Relatório Anual da Qualidade (RAQ) Promover realização dos Planos e Relatórios dos Serviços Decidir sobre oferta formativa para cada ano Aprovação Planeamento Geral e Orientações
Diretor	Coordenar superiormente o SIGQ Aprovar o Manual da Qualidade (MQ) Aprovar o Plano Anual da Qualidade (PAQ) Aprovar o Relatório Anual da Qualidade (RAQ) Elaborar o Relatório Anual do ISMAT Elaborar Relatório de Auditoria Pedagógica (RAP) Emitir parecer sobre propostas NCE Aprovar Relatório de Unidade Orgânica (RUO) Decidir sobre oferta formativa para cada ano Aprovação Planeamento Geral e Orientações
Conselho Científico	Apreciar o Plano Anual da Qualidade (PAQ) Apreciar o Relatório Anual da Qualidade (RAQ) Pronunciar - se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados Pronunciar sobre Relatório de Auditoria Pedagógica (RAP) Pronunciar sobre Relatório Anual do ISMAT Pronunciar-se sobre o Planeamento Geral e Orientações
Conselho Pedagógico	Apreciar o Plano Anual da Qualidade (PAQ) Apreciar o Relatório Anual da Qualidade (RAQ) Pronunciar sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados Pronunciar sobre Relatório de Auditoria Pedagógica (RAP) Pronunciar sobre oferta formativa Pronunciar-se sobre o Planeamento Geral e Orientações Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação
Conselho Geral	Apreciar o Plano Anual da Qualidade (PAQ) Apreciar o Relatório Anual da Qualidade (RAQ) Aprovar Relatório Anual do ISMAT Pronunciar- se sobre os mecanismos de auto -avaliação regular do desempenho do ISMAT, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação
Unidade Orgânica	Responsabilidade
Diretor de UO	Elabora RUO
Conselho Científico	Pronunciar - se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados Pronunciar-se sobre o RUO
Conselho Pedagógico	Pronunciar - se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados Pronunciar-se sobre o RUO Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação
Curso	Responsabilidade
Diretor de CE	Propor alteração à estrutura curricular e do plano de estudos Elaborar RAC Aprovar RUC e RUC
Comissão Científica do Curso	Pronunciar-se sobre o RAC, RUC e RUC
Comissão Pedagógica do Curso	Pronunciar-se sobre o RAC, RUC e FUC

Anexo 4 – Inquéritos

Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito aos Candidatos	Perceber os principais focos de motivação na escolha do ISMAT	Candidatos	Inquérito on line anónimo despoletado no momento da candidatura	Gabinete de Comunicação Administração I Direção	Nas candidaturas entre maio e setembro de cada ano
Inquérito de satisfação	Aferir o nível de satisfação de docentes e estudantes relativamente aos serviços: - Serviços Académicos - SASE - Biblioteca - Repografia - GBI - Serviços Informática - Espaços Letivos - Aplicações de suporte ao ensino aprendizagem - Outros	Docentes/ estudantes	Inquérito on-line anónimo	Gabinete de Gestão da Qualidade	Anual
Pedagógicos – Estudantes	Aferir a opinião sobre aspetos relacionados com o funcionamento das unidades curriculares e com o desempenho dos docentes	Estudantes	Inquérito on-line anónimo	C. Pedagógico Gabinete de Gestão da Qualidade	Semestral
Inquérito Pedagógicos aos Docentes	Aferir a opinião sobre o funcionamento da UC e concretização dos objetivos propostos	Estudantes	Inquérito on-line anónimo	C. Pedagógico Gabinete de Gestão da Qualidade	Semestral
Inquérito à Empregabilidade	Avaliar o grau de inserção dos estudantes no mercado de trabalho após conclusão dos seus estudos	Graduados	Inquérito on line , aplicado 1 ano após a conclusão do ciclo de estudos	C. Pedagógico Gabinete de Gestão da Qualidade	Anual
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 on line	Director Curso /Gabinete Estágios	Aquando da conclusão dos Estágios /
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	Gabinete de Relações Internacionais	Aquando da conclusão do Programa
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 não renovem a sua inscrição	Serviços Académicos /Gabinete de Gestão da Qualidade	Duas vezes ao ano, nos meses de Outubro e Abril
Inquérito Colaboradores não docentes	Avaliar sobre o grau de satisfação e perceção sobre a qualidade do serviço prestado	Colaboradores não docentes	Inquérito on-line	Administrador	Anual

Anexo 5 – Participação dos parceiros no SIGQ

Parceiro	Participação nos órgãos com responsabilidade SIGQ	Participação no SIGQ	Resposta a inquéritos
Docentes /investigadores	Conselho Científico ISMAT Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Geral Conselho Científico UO Conselho Pedagógico UO Comissões Cursos	Elaboração da FD (ficha docente) Elaboração da FUC Elaboração do RUC Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito Pedagógico Inquérito de Satisfação /
Estudantes	Conselho Pedagógico ISMAT Conselho Geral (através do PR da Associação Académica do ISMAT) Conselho Pedagógico UO	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento 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 e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito de perceção aos colaboradores não docentes sobre qualidade do serviço prestado e satisfação
Graduados	Conselho Geral	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito Empregabilidade
Empresas/ Empregadores	Conselho Geral	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquéritos Estágios
Entidades externas	Conselho Geral	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquéritos

Anexo 6 – Relatórios, responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação

Item de informação	Responsáveis	Prazo
Plano Anual da Qualidade (PAQ)	Administrador + Diretor (SGQ)	dezembro
Relatório Anual da Qualidade (RAQ)	Administrador + Diretor (SGQ)	novembro
Ficha da UC (FUC)	Docente responsável	setembro e fevereiro
Relatório da UC (RUC)	Docente responsável	fevereiro e julho
Relatório Anual de Curso (RAC)	Diretor de curso	julho
Relatório da Unidade Orgânica (RUO)	Diretor da UO	setembro
Relatório Internacionalização	Diretor	outubro
Relatório Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	Diretor	setembro
Relatório Investigação	Diretor	setembro
Relatório Ensino Aprendizagem	Diretor	setembro
Relatório Anual ISMAT	Diretor	novembro
Relatório de Auditoria Pedagógica (RAP)	Diretor	s/ definição
Relatório Serviços		julho

Anexo 7 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua do SIGQ

Área de Análise SIGQ	Domínio	Indicador	Descrição
Política e Gestão da Qualidade	Política e Gestão da Qualidade	Cumprimento de objetivos	Percentagem de objetivos de planeamento estratégico cumpridos
		Realização Procedimentos de GQ	% de procedimentos definido no MQ (MQ)
		Grau de Realização do plano melhoria - Resultados e impacto SIGQ	Percentagem de ações de melhoria executadas
		Grau de participação das partes internas e externas	Grau de participação de cada parte interna e externa nos mecanismos que lhe estão afetos
Ensino – Aprendizagem	Oferta Formativa	Cursos	N.º de cursos
		Sucesso acreditação de cursos	Relação entre N.º de Cursos submetidos vs aprovados
		Acreditação de cursos	Relação entre N.º de Cursos acreditados vs não acreditados
	Procura	Candidatos/Vagas	N.º de candidatos / N.º de vagas
		Colocados / vagas	N.º colocados / N.º vagas
		Inscritos/vagas	N.º. Inscritos / N.º Vagas
		Classificação de ingresso	Classificação mínima de Ingresso
	Estudantes	Inscritos	N.º de estudantes inscritos por ano e por ciclo de estudos
		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
		Estudantes com necessidades educativas especiais	N.º de estudantes inscritos
	Eficiência formativa	Taxa de sucesso	Percentagem de Estudantes que transitam de ano, por ciclo de estudos, ano curricular e por UC.
		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.
		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 IIEFP, por ciclo de estudos.
		Tipologia	% Por conta de outrem; % Criação do próprio emprego
Investigação e Desenvolvimento	Investigação e Desenvolvimento	Publicações em revistas internacionais com arbitragem científica	Nº publicações em revistas internacionais com arbitragem científica
		Publicações em revistas nacionais com arbitragem científica	Nº publicações em revistas nacionais com arbitragem científica
		Livros	incluindo obras de um único autor (incluindo edições escolares de textos e traduções, com introdução e comentários orais ou escritas)
		Organização de conferências nacionais / internacionais	Organização própria ou em parceria de eventos científicos/pedagógicos
		Patentes e patentes licenciadas	Nº de patentes licenciadas
		Patentes transferidas para spin-offs, start-ups e outras empresas criadas.	Nº de patentes registadas.
		Projetos de I&D com estudantes	Nº de projetos investigação com participação de estudantes
		Projetos de I&D com ligação a UC's	Nº de nº de projetos de I&D com ligação a temáticas das unidades curriculares
		Seminários	Nº de seminários dirigidos a estudantes
		Doutoramentos concluídos	Nº de doutoramentos concluídos em cada ano.
		Orientações de dissertações de Mestrado	Orientações Dissertações de Mestrado Doutoramento
Internacionalização	Internacionalização e	Estudantes estrangeiros	Nº e percentagem de estudantes com nacionalidade estrangeira
		Estudantes estrangeiros	Nº e percentagem de estudantes com nacionalidade estrangeira
		Docentes IN	Nº e percentagem de docentes IN
		Docentes OUT	Nº e percentagem de docentes em programas de mobilidade OUT
		mobilidade estudantes IN	Nº de estudantes IN
		mobilidade estudantes OUT	Nº de estudantes OUT
		Projetos em rede	Nº e caracterização de cursos em rede com instituições estrangeiras
		Coordenação projetos	Coordenações e parcerias Erasmus e Horizon ou outros fundos
		Projetos I&D Internacionais	Nº e caracterização de projetos de ID internacionais.
		Protocolos	Relações institucionais de âmbito internacional (protocolos, acordos, consórcios, etc)
		Coordenação projetos	Coordenações Horizon ou outros fundos
Universidade Europeia e graus Europeus	Coordenação ou participação		
Colaboração Institucional com a Comunidade	Interação com a sociedade	Protocolos	Nº de Protocolos
		Projetos	Nº de Projetos
		Conferências/seminários	Nº de Conferências/seminários
		Eventos culturais	Nº de Eventos culturais
		Eventos desportivos	Nº de Eventos desportivos
		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.
Gestão do Pessoal	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.
		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.
		Docentes não Doutorados	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.
		Pessoal não docente/docente	Rácio de pessoal não docente/docente (ETI).
		Formação ao longo da vida	Nº de horas de formação
Recursos Materiais e Serviços de Apoio	Recursos materiais	Área útil	Área útil; rácio de área académica (m2/estudante).
		Equipamento informático	Total de computadores disponíveis; rácio computador/estudante).
		Acervo documental	N.º de livros, revistas e outras fontes documentais disponíveis fisicamente e online.
		Acessibilidade internet	% de área coberta com acesso wireless à internet; % de docentes e estudantes com acesso à internet.
		Salas de apoio ao estudo	Nº de salas de apoio ao estudo