



Manual da Qualidade do IPLUSO

Versão 1.0

Aprovado em 2021

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Âmbito	3
1.2. Apresentação do Manual da Qualidade.....	4
1.3. Estrutura do Manual da Qualidade.....	4
1.4. Referências.....	4
2. CARACTERIZAÇÃO DO IPLUSO	6
2.1. Contexto.....	6
2.2. Missão e objetivos.....	6
2.3. Graus e Diplomas	7
2.4. Política para a Qualidade e Melhoria Contínua	7
2.5. Projeto educativo, científico e cultural	7
2.6. Estrutura orgânica do IPLUSO.....	13
2.6.1. Modelo organizativo	13
2.6.2. Competências dos órgãos de gestão do IPLUSO	13
2.6.2.1. Presidente.....	13
2.6.2.2. Administrador	15
2.6.2.3. Conselho Geral.....	16
2.6.3. Provedor do Estudante	17
2.6.4. Competências dos órgãos das Escolas	18
2.6.4.1. O Diretor	18
2.6.4.2. Conselho Técnico-Científico	19
2.6.4.3. Conselho Pedagógico	21
2.6.4.4. Diretor de Ciclo de Estudos	22
3. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA.....	23
4. METODOLOGIA DE GARANTIA DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA.....	24
4.1. Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem	24
4.1.1. Avaliação da unidade curricular	24
4.1.2. Avaliação do ciclo de estudos.....	25
4.1.3. Avaliação da Unidade Orgânica.....	26
4.1.4. Avaliação externa dos ciclos de estudos.....	27
4.1.5. Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares	27

4.1.6.	Auditorias pedagógicas	28
4.1.7.	Criação e reestruturação de cursos	29
4.2.	Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica	29
4.3.	Procedimentos para garantia da qualidade nas relações com o exterior	30
4.4.	Procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos humanos e materiais 31	
4.5.	Procedimentos para garantia da qualidade dos serviços	31
5.	PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS NO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA 32	
6.	PRODUÇÃO E DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO	33
6.1.	Levantamento e tratamento da informação	33
6.2.	Difusão da informação	33
7.	Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do sistema interno de gestão da qualidade ...	35
	ANEXO 1 – Organigrama do IPLUSO	36
	ANEXO 2 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no sistema de garantia de qualidade e melhoria contínua	38
	ANEXO 3 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua.....	39
	ANEXO 4 – Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços	45
	ANEXO 5 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua	48
	ANEXO 6 – Responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação	49

INSTITUTO POLITÉCNICO DA LUSOFONIA - IPLUSO

MANUAL DA QUALIDADE

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 programas, 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 do IPLUSO.

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 e os padrões de qualidade, a organização do sistema de garantia da qualidade, 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 qualidade seja um estímulo à motivação e ao envolvimento, numa cultura organizacional orientada para a melhoria contínua e para a avaliação encarada como um elemento natural na instituição numa perspetiva de transversalidade a todas as áreas do IPLUSO.

Nesse âmbito, foram estudados diversos sistemas e metodologias de avaliação e certificação devidamente sustentados, com especial enfoque para os documentos publicados pela A3ES. Do levantamento, análise e opções encontrados, foi desenhado um programa à medida, alinhado com os padrões europeus, muito aberto e flexível, com capacidade de dar uma resposta articulada às necessidades da organização, mas livre da carga burocrática e funcional que, não raramente, se lhe associa. Serão realizadas, anualmente, auditorias internas feitas pelos órgãos estatutariamente competentes, para verificar a conformidade dos procedimentos.

1.2. Apresentação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade do IPLUSO – Instituto Politécnico da Lusofonia é o documento de referência ao Sistema Interno de Gestão da Qualidade e tem como objetivo funcional constituir o suporte para a aplicação e manutenção desse sistema.

Destinado a garantir os mecanismos de qualidade nos serviços prestados pelo IPLUSO, o presente manual descreve, também, as linhas orientadoras da instituição, e os objetivos estratégicos que se pretende alcançar.

Considerando a sua história e natureza inovadoras e o seu posicionamento responsável na sociedade em que se insere, o IPLUSO 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 operacional e gestionária do IPLUSO, o Manual da Qualidade será revisto e atualizado periodicamente, de acordo com alterações estratégicas, legais ou procedimentais que o justifiquem

1.3. Estrutura do Manual da Qualidade

Este manual aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) Missão e objetivos do IPLUSO tal como definido nos seus Estatutos;
- b) Declaração da política para a qualidade e melhoria contínua;
- c) Estrutura orgânica do IPLUSO: modelo organizativo, responsabilidades e competências;
- d) Organização do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua;
- e) Sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua, nomeadamente:
 - Plano da qualidade e melhoria contínua;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade das relações com o exterior;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade das políticas de gestão de recursos humanos;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade dos serviços de apoio.

1.4. Referências

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

- Assembleia da República (2007). Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.
- Assembleia da República (2007). Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.
- Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (2019). Estatutos do Instituto Politécnico da Lusofonia – Portaria nº 188/2019 de 21 de junho.
- Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (2007). Decreto-lei nº 369/2007 de 16 de agosto (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES).
- Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (2006). Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior – Decreto-Lei nº 74/2006 de 24 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 63/2016 de 13 de setembro.
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) (2015). Brussels, Belgium.

2. CARACTERIZAÇÃO DO IPLUSO

2.1. Contexto

O IPLUSO, é uma instituição de ensino superior politécnico privado instituído pela SESC – Sociedade de Estudos Superiores e Culturais, S.A. Resulta da fusão de duas escolas anteriormente existentes, a ERISA – Escola Superior de Saúde Ribeiro Sanches e o ISCAD – Instituto Superior de Ciências da Administração, às quais se vieram juntar quatro novas unidades orgânicas de ensino e investigação em distintos domínios do saber:

- **ESPA** – Escola Superior de Saúde, Proteção e Bem-Estar Animal
- **ERISA** – Escola Superior de Saúde Ribeiro Sanches
- **ESCAD** – Escola Superior de Ciências e Administração
- **ESEL** – Escola de Educação da Lusofonia
- **ECIA** – Escola Superior de Comunicação, Inovação e Artes
- **EET** – Escola Superior de Engenharia e Tecnologias

De acordo com o nº1 do artigo 7º da Lei 62/2007 de 10 de setembro é uma instituição de alto nível orientada para a criação, transmissão e difusão da cultura e do saber de natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental nos domínios de especialização das unidades orgânicas integrantes.

Nos termos da lei, obteve da Presidência do Conselho de Ministros as necessárias autorizações e o reconhecimento de interesse público (Decreto de Lei n.º 77/2019 de 04 de junho), o que determinou a sua inclusão no sistema de ensino superior politécnico nacional.

2.2. Missão e objetivos

A missão do IPLUSO é, de acordo com o nº 2 do Artº 2º dos respetivos Estatutos, desenvolver um ensino baseado na aquisição de competências de natureza profissional, através da articulação do estudo, da educação e da investigação científica e tecnológica conjuntamente com a prestação de serviços, contribuindo para a valorização profissional, social e cultural dos recursos humanos da sua comunidade envolvente.

Os principais objetivos são:

- Promover o ensino superior politécnico nas áreas científicas que ministra;
- Promover a difusão cultural na comunidade onde está inserido;
- Privilegiar a investigação científica e tecnológica;

- Desenvolver serviços de apoio à comunidade;
- Participar em redes internacionais de formação de ensino superior e investigação;
- Promover a mobilidade internacional da comunidade académica.

2.3. Graus e Diplomas

O IPLUSO ministra ciclos de estudos conducentes ao grau de licenciado e mestre, conforme previsto no RJIES, acreditados pela entidade legalmente competente. Ministra também cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP) conferentes de diploma, previstos na legislação em vigor. Pode, ainda, realizar cursos de ensino pós-secundário, não superior, visando a formação profissional especializada, cursos de formação pós-graduada, e outros, nos termos da lei.

Os diplomas dos cursos técnicos superiores profissionais são emitidos pelo Administrador e Presidente do IPLUSO.

2.4. Política para a Qualidade e Melhoria Contínua

O IPLUSO adota uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos e promove uma cultura de qualidade nas suas atividades.

Para o efeito, 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 IPLUSO assenta na partilha consciente da sua missão e objetivos, traduzida no seu projeto educativo, científico e cultural. A estratégia institucional para a construção deste sistema de garantia da qualidade passa, por um lado, pela aplicação de instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da sua atividade científico-pedagógica e na implementação de medidas de melhoria da qualidade decorrentes dos resultados das avaliações internas e externas e, por outro lado, pela motivação e envolvimento de toda a comunidade académica em todos os processos que dizem respeito à qualidade e à melhoria contínua.

2.5. Projeto educativo, científico e cultural

O projeto científico, cultural e pedagógico do IPLUSO, consubstancia-se na promoção do conhecimento científico e tecnológico nas diferentes áreas do saber, nomeadamente: Comunicação; Artes; Educação; Engenharia; Gestão; Saúde Humana e Saúde Animal; Turismo, Hotelaria e Restauração, Tecnologias e Direito (nº1 do Artº 2º da Portaria nº188/2019 de 21 de junho). Resulta de uma análise cuidada da

realidade do distrito. Os Cursos de Nível V e conferentes de grau ministrados possuem entre si uma evidente coerência lógica, pois abrangem, a nível regional, e de uma forma complementar, algumas das áreas de formação em relação às quais se detetam carências que a presente oferta pretende suprir. Salienta-se que os planos de estudo dos diversos cursos englobam disciplinas e áreas científicas que, para além de constituírem a matriz vocacional da instituição, possibilitarão não só uma articulação horizontal entre todos eles, como uma mais eficaz utilização dos recursos humanos pós-graduados disponíveis a nível regional.

O projeto do IPLUSO pretende assim contribuir, em primeiro lugar, para o desenvolvimento humano, técnico, cultural e científico da região onde o mesmo se insere, Lisboa, bem como na área geográfica adjacente às suas instalações. Assim, o IPLUSO, ao reforçar as competências de recursos humanos em diferentes domínios do saber, contribui indubitavelmente para um desenvolvimento mais equilibrado e sustentado dos diferentes sectores a nível local, desenvolvimento esse, que se repercute no desenvolvimento económico e social local e, conseqüentemente, nacional.

Em síntese, o IPLUSO pretende assumir-se, tal como se encontra inscrito no seu projeto educativo, científico e cultural, a nível local e regional:

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

Para concretizar esta estratégia, o projeto educativo do IPLUSO desenvolve em cada Unidade Orgânica de Ensino e Investigação uma oferta formativa especializada envolvendo diferentes áreas do saber:

- **ESPA – Escola Superior de Saúde, Proteção e Bem-Estar Animal**

Unidade Orgânica orientada para a promoção de atividades de ensino e investigação nos domínios da saúde, proteção e bem-estar animal, tendo como principal objetivo a formação de natureza técnica e aplicada nestes domínios, nomeadamente através da implementação de programas originais de formação que contribuam para o reforço destas disciplinas

Neste âmbito, os **licenciados em enfermagem veterinária** aplicam diferentes técnicas em diferentes espécies animais, em ambiente clínico, hospitalar ou de campo, e noutros setores tecnológicos relacionados com a Medicina Veterinária. Auxiliam o Médico Veterinário nos tratamento de animais

doentes, na administração de medicamentos, nos protocolos anestésicos e cirúrgicos; na aplicação de princípios de biossegurança; no conhecimento e prestação de cuidados profiláticos básicos; recolher, preservar e transportar amostras e preparar testes de diagnóstico apropriados; realizar análises e provas laboratoriais, utilizar equipamentos auxiliares de diagnóstico; providenciar procedimentos em situações de urgência e manejo da dor; produção, bem-estar e nutrição animal; aplicar os conceitos essenciais de saúde pública, reconhecer doenças zoonómicas e auxiliar nas medidas adequadas em relação à salvaguarda da segurança e saúde pública.

- **ERISA – Escola Superior de Saúde Ribeiro Sanches**

Unidade Orgânica responsável pelo ensino e investigação nos domínios das tecnologias e ciências da saúde, designadamente nas áreas de estudo de Enfermagem, Farmácia, Ciências Biomédicas Laboratoriais, Imagem Médica e Radioterapia e Terapêuticas Não Convencionais. Para além das licenciaturas, a ERISA oferece formação Pós-Graduada nas áreas de Enfermagem e Osteopatia. Disponibiliza ainda cursos de CTeSP nas áreas da Bioanálises e Controlo; Gerontologia; Gestão Clínica e Administrativa e Laboratório Forense e Criminal e cursos livres.

Os Técnicos de **Farmácia**, são reconhecidamente, elementos essenciais no circuito de assistência às populações, tendo em consideração a abrangência sociogeográfica dos serviços de natureza farmacêutica a nível de todo o território nacional. Efetivamente, esta relevância no atual panorama do Serviço Nacional de Saúde consubstancia-se na integração desta classe profissional nas carreiras dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica, o que, em si, constitui importante reconhecimento da especialização desta atividade profissional, exigindo os mais elevados critérios qualitativos, no que respeita à sua formação, pretendendo-se nessa medida apresentar uma oferta formativa que garanta o bom exercício da profissão técnica de âmbito farmacêutico, incluindo os aspetos relacionados com a ética e deontologia, a legislação e, as boas normas de prática de farmácia.

Os profissionais da área da **Enfermagem** constituem uma comunidade profissional e científica da maior relevância no funcionamento do sistema de saúde e na garantia do acesso da população a cuidados de saúde de qualidade, pelo que, a formação inicial e contínua, constitui a pedra angular da sua preparação para um exercício profissional responsável, face à complexidade e imprevisibilidade dos contextos onde a ciência e a arte se concretizam no cuidado, pretendendo-se uma oferta de formação que garanta um desempenho profissional baseado na competência técnico-científica, pautado por uma forte componente ética, deontológica e humanista.

A área das **Ciências Biomédicas Laboratoriais** resulta da agregação das áreas de estudo de Análises Clínicas e Saúde Pública e de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica inerentes à investigação clínico-laboratorial e epidemiológica que dá suporte ao rastreio, diagnóstico, prognóstico, terapêutica e monitorização com base no estudo de amostras biológicas, nomeadamente órgãos, tecidos, células e líquidos orgânicos e/ou inorgânicos. Sentindo-se uma lacuna no mercado desta área pretende-se uma oferta formativa que permita solidificar este sector formando competências no âmbito os conceitos chave das ciências biológicas, físicas, sociais e fisiológicas que suportam a prática das ciências biomédicas laboratoriais, bem como na avaliação, interpretação e validação das técnicas analíticas.

Os licenciados em **Imagem Médica e Radioterapia** exercem funções em contacto próximo com o doente. A sua formação multidisciplinar permite-lhes desenvolver a sua atividade no contexto do diagnóstico e da intervenção terapêutica em todos os órgãos e sistemas do corpo humano, contribuindo para a promoção da saúde e prevenção da doença. Planeiam, aplicam e avaliam os métodos e as técnicas de diagnóstico/terapêutica das doenças dos sistemas músculo-esquelético, nervoso, vascular, digestivo, respiratório, glandular e génito-urinário, através das técnicas acima enumeradas. Participam nos estudos invasivos de intervenção vascular, cardíaca e periférica; registam os estudos efetuados, interpretando e avaliando os resultados.

Na área das **Terapêuticas Não Convencionais**, e tendo em consideração o aumento exponencial destas novas áreas, a ERISA criou um departamento específico de coordenação na formação académica e científica das Terapêuticas Não Convencionais pretendendo-se a 'criação de saber' essencial para a elevação dos níveis de formação dos profissionais destas áreas, das quais se destacam a Osteopatia e Acupuntura.

- **ESCAD – Escola Superior de Ciências e Administração**

Unidade Orgânica dirigida para o desenvolvimento de formação e investigação nos diferentes domínios das ciências da gestão e da administração, com especial enfoque em áreas como a gestão turística ou o comércio. A ESCAD desenvolve e implementa programas de formação desenhados em estreita articulação com o mundo empresarial e procura constantemente adequar os seus programas, metodologias e conteúdos educativos às efetivas necessidades do mercado de trabalho e às características dos seus alunos. Oferece cursos de CTESP e Licenciatura nas áreas de Turismo, Comércio e Ciências da Gestão e Administração.

Os futuros licenciados em **Gestão de Empresas do Turismo**, no final da sua formação, terão adquirido competências dedicadas aos saberes teórico, técnico e operacional que os capacitarão a uma intervenção pró-ativa no desenvolvimento do ecossistema turístico, no que concerne à gestão dos destinos e produtos turísticos e à gestão das estruturas empresariais turísticas. Para isso, garante-se uma formação transversal e consistente em Turismo agregando conceitos estruturais relacionados com a área da Gestão.

A **Licenciatura em Gestão Empresarial**, assegura aos estudantes uma abrangência de conhecimentos nas matérias fundamentais que integram o universo da Gestão e Administração, do Marketing e Publicidade e da Gestão de Recursos Humanos. Disponibiliza também, as ferramentas necessárias ao enquadramento e operacionalização dos conceitos da Gestão Empresarial pela via de uma formação alargada às Matemáticas e Estatísticas, ao Direito e à Economia, às Tecnologias e às Línguas. Agrega, ainda, uma valia adicional, por oferecer um aprofundamento, nos dois últimos semestres, nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade

- **ESEL – Escola de Educação da Lusofonia**

Unidade Orgânica que desenvolve a sua atividade em torno da formação de educadores e professores, nas suas diferentes dimensões - formação inicial, formação pós-graduada, formação contínua e formação complementar. As atividades de ensino incluem cursos diferenciados: CTeSP, Licenciatura, Mestrados, Pós-graduações e Cursos Livres. Estes cursos visam a formação profissional para a docência de Educadores de Infância, Professores do 1.º e do 2.º Ciclo do Ensino Básico e também de outros profissionais de ensino e educação.

A **Licenciatura em Educação Básica**, visa proporcionar uma sólida formação científica e pedagógica de modo a compreender a complexidade dos processos de ensino e de aprendizagem de crianças até aos 12 anos. Neste sentido, contempla formação nas áreas de docência, na formação educacional geral e nas didáticas específicas e proporciona formação em contextos educativos formais e não formais, através da Iniciação à Prática Profissional em Creche/Jardim de Infância, 1.º CEB, 2.º CEB. Possibilita, ainda, o acesso aos cursos de habilitação para a docência em Educação Pré-Escolar e em Ensino do 1.º e 2.º CEB.

- **ECIA – Escola Superior de Comunicação, Inovação e Artes**

Unidade Orgânica orientada para a promoção de programas de formação e atividades de investigação nos domínios da Comunicação e Artes. Num contexto onde as indústrias criativas se assumem cada vez

mais como um setor central da nossa economia, a ECIA aposta no desenvolvimento de projetos de formação e investigação alicerçados em metodologias inovadoras, onde as competências técnicas e artísticas assumem um lugar preponderante e onde o desenvolvimento de projetos e aplicações se constitui como um vetor fundamental da atividade da escola. A ECIA oferece cursos de CTeSP, licenciatura, formação pós-graduada e cursos livres em domínios variados que vão da fotografia ao design, passando pelas áreas do audiovisual e ilustração.

O objetivo da **Licenciatura em Ilustração e Desenho** é preparar os estudantes para a sua profissão de ilustradores em vários campos. Os estudantes dominam os métodos de pesquisa isolada e em equipa, adquirem capacidades de concretização criativa, aplicada e consciente aos contextos profissionais e também às questões sociais e culturais no plano nacional e europeu. O profissionalismo é continuamente motivado na aprendizagem. A investigação sacia a curiosidade e estimula-a de modo que os estudantes procurem melhorar as suas competências interdisciplinares (saberes e práticas), a sua autocrítica e a sua adaptabilidade ao mundo do trabalho.

- **EET – Escola Superior de Engenharia e Tecnologias**

Unidade Orgânica vocacionada para o ensino e investigação nos domínios da engenharia e das tecnologias. Desenvolve programas de qualificação, de formação, de especialização e de investigação de cariz aplicado alicerçados em metodologias e ambientes fomentadores de aprendizagens significativas, designadamente: CTeSP, Licenciatura, Pós-graduações e Cursos Livres. Pretende-se desenvolver e ampliar gradualmente o “saber” e o “saber-fazer” dotando os estudantes de competências técnicas proporcionadoras de desempenhos relevantes. A EET concretiza a sua missão promovendo a articulação do estudo, da educação e da investigação científica e tecnológica conjuntamente com a prestação de serviços, contribuindo para a valorização cultural, científica, técnica e profissional dos estudantes, dos recursos humanos da comunidade e de todos os países onde se fala a língua portuguesa.

A **Licenciatura em Engenharia Informática e Aplicações** pretende dotar os seus licenciados de uma formação sólida em ciências de base da Engenharia Informática, com ênfase combinada em Engenharia de Software e Sistemas de Informação. No final da formação é esperado que os licenciados sejam capazes de: aplicar os conhecimentos adquiridos, demonstrando competências para a compreensão e resolução de problemas nessas áreas; dominar ferramentas de tratamento de informação, adequando a gestão da informação ao contexto das diferentes áreas curriculares, com especial ênfase no apoio à tomada de decisão; desenvolver soluções para problemas novos e complexos utilizando os ambientes

adequados a cada uma das situações.

2.6. Estrutura orgânica do IPLUSO

2.6.1. Modelo organizativo

O IPLUSO integra:

- Seis Unidades Orgânicas de ensino e investigação:
 - **ESPA** – Escola Superior de Saúde, Proteção e Bem-Estar Animal
 - **ERISA** – Escola Superior de Saúde Ribeiro Sanches
 - **ESCAD** – Escola Superior de Ciências e Administração
 - **ESEL** – Escola de Educação da Lusofonia
 - **ECIA** – Escola Superior de Comunicação, Inovação e Artes
 - **EET** – Escola Superior de Engenharia e Tecnologias
- Uma Unidade Orgânica de Investigação
 - **CI** – Centro de Investigação: estrutura de carácter permanente que agrupa as linhas e unidades de investigação do Instituto.

De acordo com os Estatutos são órgãos do IPLUSO:

- a) O Presidente;
- b) O Administrador;
- c) O Conselho Geral

No [ANEXO 1](#) apresenta-se o organigrama do IPLUSO de acordo com os Estatutos.

2.6.2. Competências dos órgãos de gestão do IPLUSO

2.6.2.1. Presidente

O Presidente é o órgão que representa o IPLUSO, sendo designado pela Entidade Instituidora. É o responsável pela condução da política de desenvolvimento da Instituição, orientando as suas atividades pedagógicas e científicas, segundo um plano estratégico de desenvolvimento, ao qual compete:

- a) Garantir o exercício efetivo da autonomia científica, cultural e pedagógica do IPLUSO,
- b) Representar estatutariamente o IPLUSO junto dos organismos oficiais, de outros institutos politécnicos e outros estabelecimentos de ensino superior, e demais instituições culturais e de

- investigação científica, e assegurar a ligação com os representantes de outros institutos politécnicos e outros estabelecimentos de ensino superior e demais instituições de ensino com quem o IPLUSO tenha acordos;
- c) Elaborar a proposta de estratégia do IPLUSO no domínio da formação graduada e não graduada que ministra e no domínio da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade, e, ouvido o Conselho Geral, submetê-la à apreciação e aprovação do Conselho de Administração da SESC, S. A.;
 - d) Em parceria com o Administrador, e com base nos relatórios anuais apresentados pelos Diretores das Escolas, preparar o relatório de atividades anual geral do IPLUSO e o plano de atividades para o ano seguinte, para apreciação do Conselho Geral e avaliação e aprovação da Entidade Instituidora;
 - e) Apresentar aos restantes órgãos institucionais as propostas que considere necessárias e convenientes ao bom funcionamento do IPLUSO;
 - f) Zelar pelo cumprimento do regime legal aplicável ao IPLUSO, dos Estatutos e dos regulamentos internos;
 - g) Resolver todas as questões de natureza académica, mormente as científicas e pedagógicas, que não estejam legal ou estatutariamente cometidas a outro órgão ou instância;
 - h) Propor à Entidade Instituidora, ouvido o Conselho Geral, a criação, transformação ou extinção de Unidades Orgânicas e Departamentos;
 - i) Apresentar ao Administrador as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador, sob proposta dos Diretores das Escolas, ouvido o Conselho Técnico-Científico da unidade orgânica respetiva;
 - j) Propor à entidade instituidora a nomeação dos Diretores de Escolas;
 - k) Homologar, por despacho conjunto com o Administrador, a distribuição do serviço docente, sob proposta dos Diretores das Escolas;
 - l) Nomear, por despacho conjunto com o Administrador, o Provedor do Estudante,
 - m) Nomear, por despacho conjunto com o Administrador, o responsável pela biblioteca -geral;
 - n) Nomear júris de provas e de concursos académicos, sob proposta dos Conselhos Técnico-Científicos;
 - o) Nomear, por despacho conjunto com o Administrador, os Diretores de ciclos de estudos, sob proposta dos Diretores das Escolas;
 - p) Propor o Diretor do Centro de Investigação para nomeação pela Entidade Instituidora;

- q) Exercer os demais poderes que lhe sejam conferidos por lei, pelos presentes Estatutos e pelos regulamentos internos do IPLUSO.

2.6.2.2. Administrador

O Administrador é o órgão destinado a assegurar a interligação entre a Entidade Instituidora e os órgãos próprios do IPLUSO, com vista ao adequado funcionamento das atividades deste, assegurando designadamente a gestão administrativa, económica e financeira do estabelecimento de ensino.

Compete especificamente ao Administrador:

- a) Assegurar o normal funcionamento do IPLUSO e defender os seus legítimos interesses, em cooperação com os restantes órgãos institucionais;
- b) Assegurar a ligação com o Conselho de Administração da SESC, S. A., de forma a manter a necessária articulação entre as atividades desta e o funcionamento do IPLUSO;
- c) Preparar o orçamento anual e o plano de atividades do IPLUSO, bem como os relatórios de atividades e contas dos exercícios anuais a submeter ao Conselho de Administração da SESC, S. A.;
- d) Aprovar o regulamento de prestação de serviços à comunidade e das atividades circum-escolares;
- e) Estabelecer, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do IPLUSO, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação;
- f) Zelar pela boa conservação das instalações e equipamento e de todo o património;
- g) Elaborar os regulamentos administrativo e financeiro, bem como as alterações que julgue conveniente introduzir-lhes;
- h) Propor à SESC, S. A., a aquisição e melhoramento das instalações, mobiliário, material de ensino e de expediente;
- i) Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal técnico, administrativo e auxiliar;
- j) Apresentar à Entidade Instituidora as propostas, emanadas do Presidente, de contratação e demissão do pessoal docente e investigador;
- k) 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 IPLUSO e o bom entendimento que deve existir entre docentes e discentes;
- l) Assegurar a ligação entre a Entidade Instituidora e o estabelecimento, sempre que a mesma não

- deva ser cometida a outros órgãos;
- m) Homologar, por despacho conjunto com o Presidente, a distribuição do serviço docente, sob proposta dos Diretores das Escolas;
 - n) Nomear, por despacho conjunto com o Presidente, o Provedor do Estudante;
 - o) Nomear, por despacho conjunto com o Presidente, o responsável pela biblioteca -geral;
 - p) Propor à Entidade Instituidora o regulamento relativo aos Serviços Centrais de Apoio;
 - q) Exercer todos os demais atos necessários ao funcionamento do IPLUSO que não se integrem na esfera de competência dos restantes órgãos institucionais.

2.6.2.3. Conselho Geral

O Conselho Geral é o órgão do IPLUSO responsável pela coordenação das atividades científicas, pedagógicas e de investigação das Escolas, congregando as atividades e deliberações dos respetivos Conselhos Técnico-Científicos e Pedagógicos e do Conselho Científico do Centro de Investigação, sendo composto por membros por inerência e por convidados.

São membros por inerência do Conselho Geral:

- a) O Presidente do Conselho de Administração da Entidade Instituidora, que preside;
- b) O Presidente do IPLUSO;
- c) O Administrador;
- d) Os Diretores das Escolas;
- e) O Presidente do Conselho Técnico-Científico de cada Escola;
- f) O Presidente do Conselho Pedagógico de cada Escola;
- g) O Presidente do Conselho Científico do Centro de Investigação.

São membros convidados as personalidades de reconhecido mérito, oriundas dos meios culturais ou empresariais da região, propostos ao Conselho pelo Presidente, até um máximo de 20 % do total do conselho, com mandato de dois anos com a possibilidade de renovação por igual período.

O Conselho Geral reúne ordinariamente uma vez por semestre, e extraordinariamente sempre que convocado pelo Presidente ou pela maioria dos seus membros.

Compete ao Conselho Geral:

- a) Pronunciar -se sobre a proposta de estratégia do IPLUSO no domínio da formação graduada e não graduada que ministra;
- b) Pronunciar -se sobre a proposta de orientação estratégica do IPLUSO no domínio da investigação

- científica e da prestação de serviços à comunidade;
- c) Aprovar o seu regulamento interno;
 - d) Apreciar as propostas a submeter à Entidade Instituidora para criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas;
 - e) Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de ciclos de estudos;
 - f) Pronunciar-se sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo Presidente, pelos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico das Escolas ou pelo Conselho Científico do Centro de Investigação;
 - g) Articular e estabelecer os critérios gerais de distribuição do serviço docente das Escolas, de forma a garantir o melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis;
 - h) Propor ao Presidente programas de qualificação e de atualização científica e pedagógica do pessoal docente;
 - i) Dinamizar a prestação de serviços à comunidade e o estabelecimento de relações dinâmicas com as empresas e os serviços, tanto no domínio da formação profissional e da investigação como da ação social e solidária;
 - j) Em articulação com o Presidente e os diversos órgãos das Escolas da Instituição, promover e aplicar instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica do IPLUSO.

2.6.3. Provedor do Estudante

O Provedor do Estudante é um colaborador do IPLUSO, nomeado por despacho conjunto do Presidente e do Administrador, por um mandato de três anos, com a capacidade de intervir, propondo soluções concretas para eventuais problemas de índole letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios.

Cabem ao Provedor do Estudante, nomeadamente, as seguintes competências:

- a) Recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do IPLUSO;

- b) Convocar diretamente as partes envolvidas para as audiências que considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originara cada situação, bem como tomar todas as disposições adequadas à procura de uma solução;
- c) Elaborar, para cada situação, um relatório sumário, contendo uma proposta de decisão, a apresentar, conforme os casos, aos Presidentes dos órgãos de gestão das Escolas, ao Presidente ou ao Administrador;
- d) Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e, enquanto estejam a decorrer, de um arquivo dos mesmos.

2.6.4. Competências dos órgãos das Escolas

De acordo com os Estatutos são órgãos das Escolas:

- a) O Diretor;
- b) O Conselho Técnico-Científico;
- c) O Conselho Pedagógico;
- d) O Diretor de Departamento, caso exista;
- e) O Diretor de Ciclo de Estudos.

2.6.4.1. O Diretor

O Diretor da Escola é nomeado pela Entidade Instituidora, sob proposta do Presidente. São funções específicas do Diretor da Escola:

- a) Elaborar, ouvido o Conselho Técnico-Científico, o plano anual de atividades da Escola;
- b) Superintender e coordenar as atividades e serviços da Escola, sem prejuízo das competências da Entidade Instituidora, orientando as suas atividades pedagógicas ou de investigação e assegurando a coordenação de ação dos ciclos de estudos;
- c) Apresentar ao Conselho Técnico-Científico e ao Conselho Pedagógico as propostas que considere necessárias e convenientes para o bom funcionamento da Escola;
- d) Apresentar o relatório anual das atividades da Escola ao Presidente para apreciação e ao Administrador para aprovação;
- e) Submeter, para homologação, ao Presidente e Administrador, a proposta de distribuição de serviço docente que será apresentada à Entidade Instituidora;
- f) Zelar pela execução do regime legal dos presentes Estatutos e do regulamento interno da Escola em vigor;

- g) Dar parecer, ouvidos os Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico, sobre todas as questões de natureza científico-pedagógica e administrativa que lhe sejam apresentadas pelo Presidente do IPLUSO;
- h) Manter ligação com a associação de estudantes e o Provedor do Estudante, assegurando-lhes o apoio que considere conveniente;
- i) Dar execução, no exercício da sua competência própria ou delegada, aos atos emanados do Conselho Técnico-Científico da Escola;
- j) Desencadear a realização dos atos eleitorais previstos nestes Estatutos e no regulamento interno da Escola;
- k) Elaborar a proposta de regulamento interno da Escola, a ser aprovado pelo Presidente e pelo Administrador do IPLUSO;
- l) Elaborar propostas de apoio a conceder a estudantes no quadro da ação social escolar e das atividades circum-escolares, dentro das orientações e limites estabelecidos pela SESC, S. A.;
- m) Propor atividades circum-escolares dentro das orientações e limites estabelecidos pela Entidade Instituidora;
- n) Propor ao Presidente a nomeação, promoção ou demissão de pessoal de acordo com o que estiver previsto nos mapas aprovados, bem como a sua distribuição e movimentação pelos serviços, ouvido o Conselho Técnico-Científico;
- o) Praticar os atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação, e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.

2.6.4.2. Conselho Técnico-Científico

O Conselho Técnico-Científico das Escolas é o órgão responsável pela orientação da política científica a prosseguir nos domínios do ensino, da investigação e da extensão cultural da Escola, atuando de acordo com o princípio da autonomia.

Composição do Conselho Técnico-Científico:

- e) O Diretor, que preside, com voto de qualidade;
- f) Dois representantes dos professores e investigadores de carreira, docentes e investigadores em regime de tempo integral com contrato de duração não inferior a um ano, que sejam titulares do grau de doutor e/ou título de investigador;
- g) Dois representantes dos docentes com título de especialista em regime de tempo integral com contrato há mais de dois anos;

- h) Cinco representantes das unidades de investigação reconhecidas e avaliadas positivamente nos termos da lei, quando existam, perfazendo 20% do total do conselho, salvo se o número de unidades de investigação não permitir atingir esse valor.

O Conselho Técnico-Científico reúne, ordinariamente, uma vez por semestre e, extraordinariamente, quando convocado pelo Diretor ou a requerimento de pelo menos cinco membros.

Compete ao Conselho Técnico-Científico, designadamente:

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Apreciar o plano de atividades científicas da Escola;
- c) Pronunciar-se sobre a criação de novos ciclos de estudos e aprovar os respetivos planos, bem como propostas de alteração de ciclos de estudos em funcionamento;
- d) Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de Departamentos da Escola;
- e) Pronunciar-se sobre propostas de contratação de pessoal docente;
- f) Deliberar sobre as propostas de distribuição de serviço docente, apresentadas pelos Diretores de ciclo de estudos, a serem submetidas pelo Diretor da Escola à homologação pelo Presidente e Administrador;
- g) Praticar os atos previstos nestes Estatutos e na lei relativos à carreira docente e de investigação;
- h) Aprovar os regimes de transição quando ocorram alterações nos planos de estudos;
- i) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas, a instituição de prémios escolares e a realização de acordos e de parcerias internacionais;
- j) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos, a nomear pelo Presidente;
- k) Aprovar os objetivos e programas de ensino das unidades curriculares dos ciclos de estudos em funcionamento na unidade orgânica, ouvido o Conselho Pedagógico;
- l) Pronunciar -se sobre equivalências e creditação de formação tendo em vista o prosseguimento de estudos;
- m) Decidir sobre equivalências nos termos da lei;
- n) Aprovar o Regulamento Pedagógico da Escola, ouvido o Conselho Pedagógico;
- o) Aprovar os programas de diferenciação académica de mestrado dos docentes de carreira e nomear um professor do IPLUSO para acompanhar o desenvolvimento dos trabalhos;
- p) Pronunciar-se, nos termos previstos na lei, sobre o regime de ingresso nos ciclos de estudos das unidades orgânicas de Ensino;

- q) Pronunciar-se sobre outras matérias que sejam colocadas por outros órgãos.

2.6.4.3. Conselho Pedagógico

O Conselho Pedagógico é o órgão que estuda e aprecia as orientações, métodos, atos e resultados das atividades de ensino e aprendizagem, no sentido de ser garantido o bom funcionamento dos ciclos de estudos ministrados no IPLUSO.

Composição do Conselho Técnico-Científico:

- a) O Conselho Pedagógico é constituído por igual número de representantes do corpo docente e dos estudantes;
 - b) O Diretor, que preside, com voto de qualidade;
 - c) Dois representantes de cada ciclo de estudos, um docente e um estudante, eleitos pelos seus pares, com mandato de dois anos;
 - d) Um representante dos estudantes ordinários, eleito pelos seus pares;
- Por deliberação do próprio órgão, podem ainda participar nas reuniões do Conselho Pedagógico, um representante da associação de estudantes e o Provedor do Estudante, ambos sem direito a voto.

Compete ao Conselho Pedagógico:

- a) Pronunciar-se sobre orientações pedagógicas e métodos que assegurem um bom desenvolvimento dos processos de ensino, aprendizagem e avaliação, propostos pelos Departamentos, caso existam, ou pelos Diretores de ciclos de estudos;
- b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Escola e a sua análise e divulgação;
- c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;
- d) Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- e) Pronunciar-se sobre a criação de novos ciclos de estudos e respetivos planos, bem como propostas de alteração de ciclos de estudos em funcionamento;
- f) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- g) Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da Escola;

- h) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias;
- i) Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
- j) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas por lei e outras previstas no Regulamento Interno do IPLUSO.

2.6.4.4. Diretor de Ciclo de Estudos

Os ciclos de estudos são unidades funcionais de ensino e de prestação de serviços à comunidade, de forma contínua e integrada, em áreas específicas do conhecimento e ciência.

Os diretores de ciclos de estudos são nomeados por despacho conjunto do Presidente e do Administrador do IPLUSO, por proposta do Diretor da Escola, preferencialmente de entre os professores em exercício na Escola, para um mandato de três anos.

Ao Diretor de Ciclo de estudos incumbe:

- a) Assegurar e coordenar o ensino das unidades curriculares da sua área científica;
- b) Promover a formação e atualização pedagógica e científica dos seus docentes;
- c) Fomentar, desenvolver e coordenar a investigação e desenvolvimento tecnológico na sua área;
- d) Emitir parecer sobre a criação, modificação e extinção de ciclos de estudos diretamente relacionados com o ciclo de estudos;
- e) Propor e desenvolver atividades de formação externa e de apoio à comunidade;
- f) Propor a realização de cursos, conferências, estudos, seminários e outras atividades de interesse didático ou científico, tendo em conta, sempre que possível, a colaboração dos outros órgãos, bem como a Associação de Estudantes, ou quaisquer outras instituições;
- g) Propor a aquisição de material didático, científico e bibliográfico;
- h) Superintender e articular as atividades pedagógicas dos ciclos de estudos.

3. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

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

A coordenação superior do sistema interno de garantia da qualidade é assegurada pelo Administrador e pelo Presidente do IPLUSO, auscultando sempre que adequado o Conselho Geral e/ou os Órgãos das Escolas, nomeadamente, a Direção e/ou os Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico.

De acordo com os nºs 1 e 2 do Artigo 5º dos Estatutos do IPLUSO, o cabe ao Conselho Geral, promover e aplicar instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica do IPLUSO e implementar medidas de melhoria da qualidade mediante os resultados das avaliações internas e externas das Unidades Orgânicas, dos ciclos de estudos e seus docentes.

O Gabinete da Qualidade (GQ), funcionando sobre hierarquia direta do Presidente, é uma estrutura de apoio logístico e operacional ao sistema de garantida da qualidade e melhoria contínua, competindo-lhe nomeadamente:

- a) Fomentar uma maior interação com a comunidade académica do IPLUSO, em particular com os estudantes, no sentido da excelência dos serviços prestados;
- b) Acrescentar valor pela inovação e qualidade, através de boas práticas de gestão e da utilização de suportes tecnológicos adequados;
- c) Criar, desenvolver e divulgar indicadores de qualidade destinados a medir a eficácia dos sistemas de gestão;
- d) Elaborar estudos e pareceres dirigidos à melhoria contínua;
- e) Promover a qualidade através do acompanhamento de processos que visem a melhoria contínua;
- f) Apoiar os procedimentos associados à avaliação e acreditação, bem como preparar e difundir a correspondente informação;
- g) Aplicar inquéritos nas Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação que compõem o IPLUSO, bem como o seu posterior processamento e análise;

As funções e responsabilidade dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua são apresentadas no [ANEXO 2](#).

4. METODOLOGIA DE GARANTIA DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

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

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

A UC é monitorada através da realização, por um lado, de inquéritos, no final da lecionação, aplicados a estudantes e aos respetivos docentes e, por outro, através do Relatório da UC.

A responsabilidade pela coordenação do processo de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem ao nível da UC é do professor responsável pela lecionação, ao nível do ciclo de estudos é do respetivo Diretor. Nas Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação do IPLUSO, a promoção da garantia da qualidade é da competência dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico.

O Diretor, delegando no GQ terá como tarefa assegurar o apoio técnico e operacional de acordo com o previsto nas suas competências. O sistema de informação das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação será a fonte principal da informação necessária para o eficiente desenvolvimento do processo de garantia da qualidade.

4.1.1. Avaliação da unidade curricular

A avaliação de cada UC é da competência do professor responsável pela mesma, que deverá elaborar no final de cada ano-letivo um relatório de autoavaliação.

O relatório de autoavaliação da UC deverá incluir os documentos de planeamento da UC e a autoavaliação do trabalho desenvolvido.

Do planeamento da UC deverá constar:

- a) Designação e código da UC;
- b) Designação e código do ciclo de estudos;
- c) Carga letiva e créditos;
- d) Docente (s) atribuído (s);
- e) Objetivos de aprendizagem e competências a desenvolver;
- f) Conteúdos programáticos;
- g) Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da UC;

- h) Metodologias de ensino (avaliação incluída)
- i) Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da UC
- j) Bibliografia recomendada
- k) Avaliação – Instrumentos e Parâmetros de Avaliação

Esta informação deverá ser disponibilizada no sistema de informação do IPLUSO, nomeadamente na plataforma netP@, dentro dos prazos estabelecidos.

A autoavaliação do funcionamento da UC deverá apresentar e avaliar:

- a) Resultados dos inquéritos aos estudantes (avaliação da UC);
- b) Resultados/ Desempenho na UC (inclui a análise dos resultados dos estudantes em avaliação contínua e em exame);
- c) Análise SWOT (pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças)
- d) Identificação de boas práticas (que possam ser disseminadas);

Na avaliação da UC deverão ser, também, incluídos os resultados dos inquéritos realizados no âmbito da avaliação do ensino e aprendizagem da UC.

O inquérito relativo às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC será aplicado com carácter obrigatório e utilizará um questionário comum a todas as UCs, com a possível exceção de um questionário específico para as UCs cuja natureza o justifique (caso das UCs que decorram predominantemente em contexto profissional, nomeadamente a UC de projeto, estágio, seminário, ou natureza similar). O questionário incluirá diversos grupos de questões, relativos nomeadamente à autoavaliação do estudante na UC, ao desenvolvimento de competências, ao funcionamento da UC, ao desempenho pedagógico e científico dos docentes da UC e aos recursos de apoio ao ensino/aprendizagem.

4.1.2. Avaliação do ciclo de estudos

Com base nos relatórios das UCs, e em articulação com os Conselhos Técnico-Científicos e Pedagógico, o Diretor de cada ciclo de estudos deverá elaborar um relatório de autoavaliação.

Este relatório deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade pedagógica e os resultados do ciclo de estudos, contemplando designadamente:

- a) Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior;
- b) Análise crítica do grau de cumprimento dos planos de melhoria e das principais ações desenvolvidas;

- c) Enquadramento e Organização do Ciclo de Estudos (curricular, regime de funcionamento, dados de acreditação, funcionamento dos órgãos onde se integra o ciclo de estudos, histórico de alterações ao ciclo de estudos e análise da organização do curso, no caso de terem ocorrido alterações desde o ano anterior);
- d) Procura (histórico de vagas do ciclo de estudos, taxas de concretização por tipo de ingresso, notas de acesso; nota mínima de entrada face a instituições de referência);
- e) Estudantes (evolução do número de estudantes por ano curricular, evolução de novos estudantes, evolução de estudantes por género, evolução de estudantes por intervalo de idades, evolução de estudantes por nacionalidade, evolução de estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes, evolução dos estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio);
- f) Processos de Ensino-Aprendizagem e Resultados (Fichas de Unidade Curricular (FUC), Relatório de Unidade Curricular (RUC), recurso a tecnologias no processo de ensino-aprendizagem, taxas de sucesso escolar, eficiência formativa, resultados dos inquéritos pedagógicos a estudantes, resultados dos inquéritos de satisfação aos estudantes, empregabilidade);
- g) Recurso Humanos (análise do corpo docente, análise do pessoal não docente);
- h) Recursos Materiais (instalações, equipamentos);
- i) Internacionalização (parcerias internacionais, eventos de âmbito internacional);
- j) Investigação e Desenvolvimento (projetos I&D nacionais e internacionais, Dissertações e Teses);
- k) Ligação à Comunidade
- l) Análise SWOT (pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, constrangimentos);
- m) Propostas de melhoria a implementar

Este relatório será enviado aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico para apreciação e emissão de parecer, no qual poderão ser sugeridas propostas de melhoria. O relatório final do ciclo de estudos e respetivos pareceres serão enviados para o Diretor da Unidade Orgânica.

4.1.3. Avaliação da Unidade Orgânica

Com base nos relatórios de avaliação dos vários ciclos de estudos, o Conselho Pedagógico de cada Unidade Orgânica de Ensino e Investigação elaborará um relatório síntese da qualidade do ensino ministrado, da adequação da sua oferta formativa, dos principais pontos fortes e pontos fracos e do balanço dos resultados obtidos.

Este relatório deverá apontar propostas de melhoria, propor um plano global de atuação e,

posteriormente, ser enviado aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico.

O Conselho Técnico-científico apreciará este relatório síntese e pronunciar-se-á sobre os aspetos que considere relevantes no âmbito da sua esfera de competências.

O Diretor de cada Unidade Orgânica de Ensino e Investigação integrará no relatório anual da Escola e nos planos estratégicos futuros os aspetos e recomendações que considere relevantes neste relatório.

4.1.4. Avaliação externa dos ciclos de estudos

A avaliação externa dos Ciclos de Estudos será feita de acordo com a legislação e regulamentação específica e em vigor e de acordo com o planeamento definido pela entidade competente.

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

4.1.5. Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares

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

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

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

Para efeitos dos critérios a seguir especificados, considera-se que existe uma apreciação negativa por parte de estudantes ou docentes em relação a um determinado item quando, nas respostas aos inquéritos, se verificar uma classificação média igual ou inferior a 2 pontos (numa escala de 1 a 5). A apreciação considera-se excelente quando se verificar uma classificação média igual ou superior a 4,5 pontos (numa escala de 1 a 5).

Do ponto de vista da monitorização de unidades curriculares e docentes com resultados insatisfatórios ou exemplares torna-se pertinente, numa primeira fase, considerar os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos dirigidos aos estudantes, nomeadamente os seguintes: "Como avalia

globalmente o docente”, “Como classifica globalmente esta UC”, bem como os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos aos docentes, nomeadamente os seguintes: “Como avalia globalmente o trabalho dos alunos” 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” é superior a 90% (a menos que outro esteja especificamente definido para a UC em causa).

O Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação desenvolverá os seguintes procedimentos de atuação:

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

O Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação, 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 ao Conselho Pedagógico que se pronunciará sobre os mesmos.

4.1.6. Auditorias pedagógicas

Sem prejuízo da possibilidade de um plano mais amplo de auditorias internas sistemáticas aos processos de ensino e aprendizagem, o Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação, a menos que circunstâncias especiais determinem outra abordagem, determinará a realização de uma auditoria a

uma UC, com vista a uma análise mais aprofundada dos problemas, quando se verifique uma das seguintes situações:

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

A realização das auditorias pedagógicas obedecerá a procedimentos devidamente estabelecidos e documentados. A auditoria será efetuada por uma Equipa constituída por três docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica. A designação do Coordenador e da equipa são da responsabilidade do Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação, ouvido o Conselho Pedagógico.

O relatório da auditoria, que incluirá recomendações no sentido da resolução dos problemas identificados, será apresentado ao Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação e ao Conselho Pedagógico. Ouvidos os órgãos, Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação determinará as ações a desenvolver.

4.1.7. Criação e reestruturação de cursos

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

Esta matéria é regulamentada por despacho do Presidente do IPLUSO, onde se explicitam os referenciais, designadamente os inerentes ao paradigma de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS.

As competências dos diferentes órgãos do IPLUSO em matéria de criação/reestruturação de cursos encontram-se definidas nos Estatutos.

4.2. Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica

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

No sentido de permitir uma aferição mais rápida e eficiente dos níveis de produção científica de cada Unidade Orgânica de Ensino e Investigação do IPLUSO, procede-se ao levantamento dos indicadores de desempenho, previstos no [ANEXO 3](#), designadamente os indicadores de nível de atividade da

investigação e de produção científica.

As ações desenvolvidas serão aplicadas de forma individual a todos os professores/ investigadores, assim como a projetos de âmbito internacional em que as Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação estejam envolvidas. Assim, cada professor/ investigador atualizará, de forma sistemática, a informação constante na sua ficha completa de docente (FCD), todas as atividades do foro científico desenvolvidas (comunicações, publicações, participação em eventos de cariz científico, participação em projetos internacionais, etc.). Na mesma linha, serão elaborados relatórios de atividade científica dos projetos internacionais cuja coordenação seja da responsabilidade de uma dada Unidade Orgânica de Ensino e Investigação.

Em cada Escola, o professor responsável pela coordenação de cada área científica, nomeado para o efeito pelo Conselho Técnico-Científico providenciará a elaboração de um relatório anual, incluindo os indicadores de desempenho da produção científica.

O Conselho Técnico-Científico analisará e discutirá os relatórios de cada Coordenador da área científica produzindo um relatório síntese de apreciação da qualidade e da adequação da investigação realizada, que incluirá:

- a) Apreciação da qualidade da investigação;
- b) O grau de adequação dos resultados obtidos aos objetivos da qualidade;
- c) Os principais pontos fortes e fracos da investigação na Escola;
- d) Recomendações de melhoria.

4.3. Procedimentos para garantia da qualidade nas relações com o exterior

As unidades funcionais de ensino (órgãos de gestão, diretores de curso e serviços) com intervenção no relacionamento com a comunidade incluirão nos seus relatórios anuais o balanço da realização dos objetivos previamente definidos nos planos de atividades.

O relatório anual elaborado pelo Diretor da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação analisará o trabalho realizado durante o ano em termos de internacionalização do ensino e da investigação e em termos de mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente. Tal relatório analisará o grau prossecução dos objetivos e metas definidos e incluirá os indicadores previstos no plano de atividades na vertente da internacionalização.

O relatório de autoavaliação no seu todo engloba as diferentes vertentes de atuação da Unidade Orgânica de Ensino e Investigação, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e

internacional.

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

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

Os relatórios anuais de autoavaliação dos serviços incluirão a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objetivos definidos no Manual da Qualidade, nomeadamente no que se refere a:

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

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

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

4.5. Procedimentos para garantia da qualidade dos serviços

O relatório anual de autoavaliação dos Serviços em cada Unidade Orgânica de Ensino e Investigação resultará da análise de resultados do questionário de avaliação do grau de satisfação ([ANEXO 4](#)). Este relatório promoverá a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçadas nos respetivos planos de ação, sintetizando os resultados da reflexão efetuada, com inclusão de uma análise SWOT do Serviço, e perspetivando as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

5. PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS NO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

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

As formas de envolvimento são diversas, destacando-se a participação no Conselho Geral 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.

6. PRODUÇÃO E DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO

6.1. Levantamento e tratamento da informação

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

A avaliação do ensino/aprendizagem, que constitui a vertente mais complexa do sistema interno de garantia da qualidade, tem como principais fontes de informação:

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

6.2. Difusão da informação

Os resultados da avaliação deverão ser objeto de uma divulgação generalizada no interior da comunidade académica, tanto pelo seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria, como para estimular um maior empenho e participação de todos os elementos que incorporam as Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação na prossecução do Manual da Qualidade.

Poderão, no entanto, ser estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens de informação, nomeadamente no que respeita a:

- a) A oferta formativa disponibilizada;
- b) Os objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspectivas de empregabilidade em relação a cada curso;

- c) As políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- d) A planificação dos cursos;
- e) As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- f) As oportunidades de mobilidade;
- g) Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- h) A qualificação do corpo docente;
- i) O acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- j) Os resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- k) As políticas de garantia interna da qualidade.

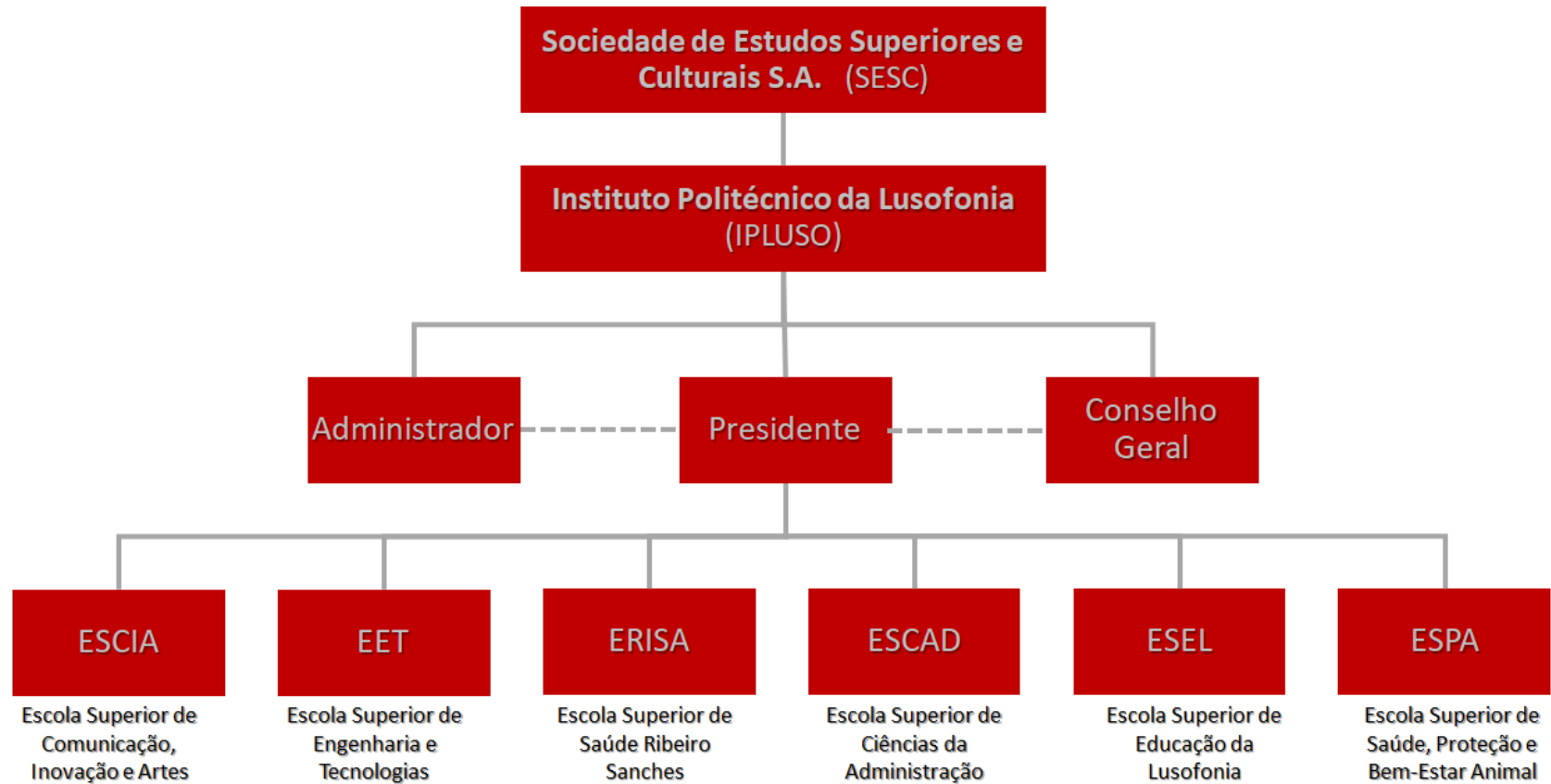
As responsabilidades e prazos para o fornecimento de informação podem ser consultadas no [ANEXO 6](#).

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

O Administrador e Presidente, em cooperação com os órgãos de cada Escola, promovem o acompanhamento e a monitorização do SIGQ, designadamente no que diz respeito a: Grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema em cada curso e serviço nas diferentes Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação 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.

De acordo com os estatutos do IPLUSO, o Conselho Geral pronunciar-se-á, regularmente, sobre os mecanismos de autoavaliação da qualidade tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação.

ANEXO 1 – Organigrama do IPLUSO



ANEXO 2 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no sistema de garantia de qualidade e melhoria contínua

Órgão	Responsabilidade
Presidente	Coordenar em parceria com o Administrador o sistema interno da garantia da qualidade, com base nos relatórios anuais apresentados pelos Diretores das Escolas.
Administrador	Coordenar superiormente o sistema interno da garantia da qualidade. Estabelecer, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do IPLUSO, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação.
Conselho Geral	Em articulação com o Presidente e os diversos órgãos das Escolas da Instituição, promover e aplicar instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico -pedagógica do IPLUSO.
Diretor	Coordenar, acompanhar e monitorizar o sistema interno da garantia da qualidade; Promover a realização de inquéritos regulares ao grau de satisfação de estudantes e docentes face à instituição e a sua análise e divulgação.
Conselho Técnico-Científico	Promover os mecanismos da garantia da qualidade nas Escolas; Pronunciar-se sobre o relatório síntese da qualidade do ensino ministrado nas áreas da sua competência.
Conselho Pedagógico	Promover os mecanismos da garantia da qualidade; Pronunciar-se sobre o relatório síntese da qualidade do ensino ministrado nas áreas da sua competência; Proceder à avaliação pedagógica dos Cursos, incluindo a avaliação do desempenho docente e discente; Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da instituição e a sua análise e divulgação.
Diretor de Ciclo de Estudos	Elaborar o relatório da autoavaliação do ciclo de estudos; Coordenar os processos de avaliação externa dos ciclos de estudos; A promoção e garantia da qualidade das ações tendo em vista o desenvolvimento dos projetos e atividades em que Unidade Funcional se encontra envolvida.

ANEXO 3 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua

Domínio	Indicação	Descrição	Responsável
Ensino e aprendizagem			
Procura	Candidatos/Vagas Colocados / vagas Classificação de ingresso	N.º de candidatos / N.º de vagas N.º colocados / N.º vagas Classificação mínima de ingresso	Serviços académicos
Estudantes	Inscritos Distribuição por sexo Distribuição por faixa etária Estudantes – trabalhadores em tempo parcial	N.º de estudantes inscritos por ano e por ciclo de estudos Distribuição percentual por sexo Distribuição percentual por faixa etária Percentagem por ciclo de estudos Percentagem em tempo parcial	Serviços académicos
Eficiência formativa	Taxa de sucesso escolar Taxa de abandono Tempo médio de conclusão do curso	Percentagem de Estudantes que transitam de ano, por ciclo de estudos, ano curricular e por UC. Percentagem de estudantes que abandonam, por ciclo de estudos, ano curricular N.º médio de anos para concluir o curso.	Serviços académicos

Domínio	Indicação	Descrição	Responsável
Empregabilidade	Taxa de empregabilidade Correlação formação/emprego Graduados desempregados	Percentagem de graduados que obtiveram emprego até um ano após conclusão do curso, por ciclo de estudos. Percentagem de graduados empregados em setores de atividade relacionados com o curso, por ciclo de estudos. N.º total e percentagem de graduados registados no IEFP, por ciclo de estudos.	Diretor de Escola
Investigação/ Publicações	Publicações	N.º de publicações do corpo docente em revistas internacionais com revisão de pares, na área do ciclo de estudos. N.º de livros e/ou capítulos de livros publicados, na área do ciclo de estudos. N.º de publicações nas bases de dados	Conselho Técnico-Científico de Escola
	Citações	N.º de citações nas bases de dados por área científica	

Domínio	Indicação	Descrição	Responsável
Internacionalização	<p>Relações institucionais internacionais</p> <p>Projetos internacionais</p> <p>Estudantes estrangeiros</p> <p>Mobilidade de estudantes</p> <p>Mobilidade de docentes</p>	<p>N.º de relações institucionais com escolas e organismos internacionais (acordos, associações, protocolos, etc.).</p> <p>N.º de projetos internacionais.</p> <p>N.º de estudantes estrangeiros por ciclo de estudos.</p> <p>N.º de estudantes em mobilidade.</p> <p>N.º de docentes em mobilidade</p>	Diretor de Escola
Interação com a sociedade	<p>Relações institucionais nacionais</p> <p>Prestações de serviços</p> <p>Ações de formação</p> <p>Conferências e seminários</p> <p>Ação cultural</p>	<p>N.º de relações institucionais com escolas, empresas e organismos nacionais (acordos, protocolos, associações, consórcios, etc.).</p> <p>N.º de serviços especializados prestados no exterior.</p> <p>N.º de ações de formação e número de formandos.</p> <p>N.º de conferências, seminários e outras realizações para a comunidade.</p> <p>N.º de eventos de carácter cultural, artístico ou sociais abertos à comunidade.</p>	<p>Presidente IPLUSO</p> <p>Administrador IPLUSO</p> <p>Diretor de Escola</p> <p>Conselho Técnico-Científico de Escola</p>
Recursos humanos			

Domínio	Indicação	Descrição	Responsável
Pessoal docente	Docentes doutorados Docentes especialistas Docentes mestres Absentismo	N.º (ETI) de docentes doutorados por área científica; % ETI de doutores por área científica, por ciclo de estudos e total. 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. N.º e % de horas letivas não realizadas, por área científica; Taxa de absentismo.	Administrador
Pessoal não docente	Formação académica do Pessoal não docente/ docente Absentismo Estudantes/pessoal não docente	% de pessoal não docente com formação superior. Rácio de pessoal não docente/docente (ETI). Taxa de absentismo. Rácio estudantes/pessoal não docente.	Administrador
Recursos materiais			

Domínio	Indicação	Descrição	Responsável
Recursos materiais	Área útil Equipamento informático Acervo documental Acessibilidade internet	Área útil; rácio de área académica (m ² /aluno). Total de computadores disponíveis; rácio computador/aluno). N.º de livros, revistas e outras fontes documentais disponíveis fisicamente e online. % de área coberta com acesso wireless à internet; % de docentes e estudantes com acesso à internet.	Administrador
Sistema de qualidade			
Avaliação e acreditação	Autoavaliação de ciclos de estudos	N.º de processos de autoavaliação N.º de autoavaliações com resultados positivos	Conselho Geral Diretor de Escola
Melhoria contínua	Ações de melhoria	N.º de ações de melhoria propostas e iniciadas N.º de ações de melhoria concluídas	Conselho Geral Diretor de Escola
Desempenho dos serviços			
Serviços académicos	Pedidos de informação Opinião dos estudantes Opinião dos	Tempo médio de resposta Média respostas ao questionário Média respostas ao questionário	Administrador
GRI	Protocolos estabelecidos Visitas a escolas	N.º de protocolos estabelecidos N.º de visitas efetuadas	Diretor de Escola
Biblioteca	Publicações Opinião dos estudantes Opinião dos docentes	N.º de publicações adquiridas Média respostas ao questionário Média respostas ao questionário	DB
Reprografia	Opinião dos estudantes Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário Média das respostas ao questionário	Administrador

Domínio	Indicação	Descrição	Responsável
Serviços limpeza	Opinião dos estudantes Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário Média respostas ao questionário	Administrador
Bar	Opinião dos estudantes Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário Média respostas ao questionário	Administrador

ANEXO 4 – Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços

Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Candidatos	Visa perceber os principais focos de motivação na escolha da Escola	Candidatos	Inquérito eletrónico anónimo despoletado no momento da candidatura	Direção de Marketing	Nas candidaturas entre maio e setembro de cada ano
Serviços	Aferir o nível de satisfação de docentes e estudantes relativamente aos serviços: - Secretaria Académica - GRI - Biblioteca - Bar - Serviços reprografia - Internet - Centro informático - Moodle	Docentes e estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da <i>Secretaria online</i>	Diretor da Unidade Orgânica Ensino e Investigação	Anual
Pedagógico - Estudantes	Aferir a opinião sobre aspetos relacionados com o funcionamento das unidades curriculares e com o desempenho dos docentes	Estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da <i>Secretaria online</i>	Diretor da Unidade Orgânica Ensino e Investigação	Semestral

Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Pedagógico - Docentes	Aferir a opinião sobre os recursos disponíveis para o bom funcionamento e concretização dos objetivos propostos nas unidades curriculares lecionadas	Estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da Secretaria <i>online</i>	Diretor da Unidade Orgânica Ensino e Investigação	Semestral
Empregabili- dade	Avaliar o grau de inserção dos estudantes no mercado de trabalho após conclusão dos seus estudos	Graduados	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e com reforço de contacto pelos Serviços	Diretor da Unidade Orgânica Ensino e Investigação	Anual
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/ Empregado- res	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e com reforço de contacto pelos Serviços	Diretor da Unidade Orgânica Ensino e Investigação	Aquando da conclusão dos Estágios

Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Erasmus	Avaliar o grau de satisfação perante a oferta formativa e os serviços disponibilizados pela Instituição durante o período de estágio	Estudantes IN e OUT	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e com reforço de contacto pelos Serviços	Diretor da Unidade Orgânica Ensino e Investigação	Aquando da conclusão do Programa
Estudantes em Drop Out	Aferir as principais razões que levam à desistência de frequência dos alunos anteriormente inscritos em ciclos de estudos da oferta formativa da instituição	Estudantes em <i>Drop Out</i>	Todos os estudantes que não tenham continuidade de presença e de regularização financeira das suas mensalidades, bem como aos estudantes que não renovem a sua inscrição	Serviços Académicos	Duas vezes ao ano, nos meses de dezembro e julho

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

Parceiro	Participação órgão com responsabilidade no sistema	Participação em processos de garantia da qualidade	Resposta a inquéritos
Docentes	Conselho Geral Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico	Elaboração dos dossiers da UC. Elaboração do relatório de produção científica. Elaboração dos relatórios de autoavaliação. Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos.	Inquéritos de satisfação dos serviços. Inquéritos pedagógico.
Estudantes	Conselho Pedagógico	Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos.	Inquéritos de satisfação dos serviços. Inquéritos pedagógico. Inquéritos Erasmus
Funcionários não docentes	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos.	
Graduados		Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos.	Inquéritos sobre empregabilidade.
Empresas/empregadores	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos.	Inquéritos sobre Estágios
Entidades externas	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos.	

ANEXO 6 – Responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação

Item de informação	Responsáveis	Prazo
Relatório anual do grau de realização das ações previstas no plano da qualidade.	Órgãos e serviços das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação	dezembro
Relatório síntese anual do grau de realização do plano da qualidade.	Diretor	janeiro
Ficha da UC	Docente responsável	setembro
Relatório de UC	Docente responsável	março e setembro
Relatório de autoavaliação do ciclo de estudos	Diretor do Ciclo de Estudos e Docentes	novembro
Relatório síntese da qualidade do ensino	Conselho Pedagógico	fevereiro
Relatório anual de produção científica	Conselho Técnico-Científico	fevereiro
Relatório síntese do grau de satisfação com os serviços	Diretor	março