

# Manual da Qualidade

novembro 2018





# Manual da Qualidade

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Manual da Qualidade

**Edição:** 3.2

**Elaborado:** Gabinete de Planeamento, Sustentabilidade e Qualidade (GPSQ)

**Revisto:** Comissão De Garantia da Qualidade (CGQ)

**Aprovado:** Reitora

**Data de Aprovação:** 20/11/2018

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>APRESENTAÇÃO</b>  | 07 |
| <b>GLOSSÁRIO</b>   | 09 |
| <b>SIGLAS E ACRÓNIMOS</b>  | 10 |
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>   | 15 |
| <b>2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO DO MANUAL DA QUALIDADE (MQ)</b>            | 17 |
| 2.1. Estrutura do MQ   | 18 |
| 2.2. Enquadramento legal e documentos de referência                        | 19 |
| <b>3. CONTEXTO INSTITUCIONAL</b>   | 21 |
| 3.1. Missão, visão e valores   | 23 |
| 3.2. Projeto educativo, científico e cultural                              | 26 |
| 3.3. Política e estratégia para a Qualidade                                | 27 |
| <b>4. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO ISCTE-IUL (SIGQ-IUL)</b> | 31 |
| 4.1. Organização   | 31 |
| 4.1.1.   Enquadramento e âmbito  | 31 |
| 4.1.2.   Partes interessadas relevantes (internas e externas)              | 32 |
| 4.1.3.   Estrutura organizativa e responsabilidades                        | 33 |
| 4.1.4.   Abordagem por processos   | 41 |
| 4.2. Monitorização da Qualidade  | 44 |
| 4.2.1.   Gestão estratégica  | 44 |
| 4.2.2.   Ensino e aprendizagem   | 46 |
| 4.2.3.   Investigação  | 57 |
| 4.2.4.   Interação com a sociedade   | 59 |
| 4.2.5.   Internacionalização   | 61 |
| 4.2.6.   Sustentabilidade  | 63 |
| 4.2.7.   Recursos  | 68 |
| 4.3. Sistema de informação e gestão do ISCTE-IUL                           | 71 |
| 4.3.1.   Sistemas de informação  | 71 |
| 4.3.2.   Gestão e divulgação de informação                                 | 73 |
| 4.4. Monitorização, avaliação e melhoria contínua do SIGQ-IUL              | 75 |
| <b>ANEXOS</b>  | 79 |



# APRESENTAÇÃO

---

O ISCTE-IUL dispõe de uma cultura consolidada para a qualidade como pode ser comprovado quer pela certificação ISO 9001:2015, quer pela certificação do nosso Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-IUL) e pela recente acreditação institucional do ISCTE-IUL e das suas escolas pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), ambos pelo período máximo previsto (6 anos). Toda a comunidade do ISCTE-IUL encontra-se envolvida em promover a cultura da qualidade transversal em todas as dimensões da nossa missão.

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento que formaliza o SIGQ-IUL e explica o seu funcionamento. Nele é descrita a estrutura do ISCTE-IUL e a sua forma de atuar no cumprimento da sua missão. Por outro lado, o MQ descreve como o ISCTE-IUL atua para cumprir os requisitos da certificação que detém, ISO 9001:2015, e de outras certificações que pretenda vir a obter.

Com a tomada de posse da atual reitoria, em março de 2018, foi necessário proceder a pequenas alterações no MQ de modo a refletir o novo plano estratégico e de ação da instituição para 2018-2021, os novos objetivos definidos no plano e a sua implementação. É claramente identificado no plano a procura contínua pela valorização e promoção da qualidade em toda a instituição. Desta forma, agradeço a todos os membros da comunidade ISCTE-IUL o seu contínuo empenho para a qualidade e em particular ao Gabinete de Planeamento, Sustentabilidade e Qualidade (GPSQ) pela coordenação e constante monitorização desse objetivo.

**Jorge Costa**

Vice-Reitor para os Sistemas de Informação e Qualidade



# GLOSSÁRIO

## ACREDITAÇÃO

Procedimento pelo qual um organismo, competente para a respetiva acreditação, verifica e reconhece, formalmente, que um determinado produto, serviço, programa ou entidade satisfaz os requisitos, de organização ou de qualidade, previstos, legal ou convencionalmente, para o efeito. No caso do ensino superior, pode assumir a forma de acreditação institucional ou de acreditação de um ciclo de estudos. (Fonte: Glossário A3ES)

## CERTIFICAÇÃO

Procedimento através do qual um organismo competente para o efeito atesta, formalmente, que um produto, serviço, programa, ou entidade cumpre determinados padrões. (Fonte: Glossário A3ES)

## GARANTIA DA QUALIDADE

Termo abrangente referente a um processo contínuo de avaliação da qualidade de um sistema de ensino superior, de instituições de ensino superior, ou de ciclos de estudos. Como mecanismo de regulação, a garantia de qualidade focaliza-se tanto na responsabilização e prestação de contas, como na melhoria, fornecendo informações e juízos de valor através de um processo estruturado e consistente, baseado em critérios bem estabelecidos. (Fonte: Glossário A3ES)

## MELHORIA DA QUALIDADE

Procura constante da melhoria de desempenho, focalizada na responsabilidade da própria instituição de ensino superior em fazer a melhor utilização possível da sua capacidade e autonomia institucional. (Fonte: Glossário A3ES)

## PARTES INTERESSADAS (stakeholders)

Pessoas ou grupos com interesse nas atividades de uma instituição ou organização. Tais pessoas ou grupos podem ser internos (i.e., relativos à comunidade interna), ou externos. (Fonte: Glossário A3ES)

## PROCEDIMENTO

Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo. (Fonte: ISO9000, 2015)

## PROCESSO

Conjunto de atividades interrelacionadas e interactuantes que transformam *entradas* em *saídas*. (Fonte: ISO9000, 2015)

## PRODUTO

Resultado de um conjunto de atividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas. (Fonte: ISO9000, 2015)

## QUALIDADE (Ensino Superior)

Conceito multidimensional, multinível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objetivos institucionais, bem como com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar. A qualidade pode, assim, assumir diferentes significados, por vezes conflituantes, dependendo: (i) da perspetiva dos diferentes interessados no ensino superior (por exemplo, estudantes, professores, áreas disciplinares, mercado de trabalho, sociedade, governo); (ii) das suas referências (inputs, processos, outputs, missões, objetivos, etc.); (iii) dos atributos ou das características do mundo académico a avaliar; e (iv) do período histórico no desenvolvimento do ensino superior. (Fonte: Glossário A3ES)

## RISCO

Efeito de incerteza. O risco é inerente a todos os aspetos de um sistema de gestão da qualidade. Existem riscos em todos os sistemas, processos e funções. O pensamento baseado no risco assegura que estes riscos são identificados, considerados e controlados ao longo do design e uso do sistema de gestão da qualidade. (Fonte: ISO9000, 2015)

## SUSTENTABILIDADE

Ações e atividades humanas que visam suprir as necessidades atuais dos seres humanos, sem comprometer o futuro das próximas gerações. Ou seja, a sustentabilidade está diretamente relacionada com o desenvolvimento social e económico, protegendo o ambiente e promovendo uma utilização responsável dos recursos naturais. (Fonte: ISO26000, 2010)

## UNIDADE CURRICULAR

Unidade de ensino com objetivos de formação próprios, que é objeto de inscrição e de avaliação traduzida numa classificação final. (Fonte: Glossário A3ES)

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>A3ES</b>            | Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior  |
| <b>AAL</b>             | Área de Apoio Logístico  |
| <b>AB</b>              | Área de Biblioteconomia  |
| <b>AEA</b>             | Área de Expediente e Arquivo   |
| <b>AGCAD</b>           | Área de Gestão Curricular e de Apoio aos Docentes  |
| <b>AEISCTE-IUL</b>     | Associação de Estudantes do ISCTE-IUL  |
| <b>AMBA</b>            | Association of MBAs  |
| <b>AACSB</b>           | Association to Advance Collegiate Schools of Business  |
| <b>KPI</b>             | Balanced Scorecard e Key Performance Indicator   |
| <b>BGI</b>             | Building Global Innovators   |
| <b>BRU-IUL</b>         | Business Research Unit   |
| <b>AUDAX-ISCTE</b>     | Centro de Empreendedorismo e Inovação  |
| <b>CEI</b>             | Centro de Estudos Internacionais   |
| <b>DINÂMIA/CET-IUL</b> | Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território do Instituto Universitário de Lisboa |
| <b>CIS - IUL</b>       | Centro de Investigação e de Intervenção Social do Instituto Universitário de Lisboa                  |
| <b>CIES</b>            | Centro de Investigação e Estudos de Sociologia   |
| <b>CRIA - IUL</b>      | Centro em Rede de Investigação em Antropologia   |
| <b>CAC</b>             | Comissão de Análise Curricular   |
| <b>CGQ</b>             | Comissão de Garantia da Qualidade  |
| <b>CS</b>              | Comissão de Sustentabilidade   |
| <b>CNA</b>             | Concurso Nacional de Acesso  |
| <b>ConCQ</b>           | Conselho Consultivo da Qualidade   |
| <b>IT - IUL</b>        | Delegação do ISCTE-IUL do Instituto de Telecomunicações  |
| <b>DGES</b>            | Direção-Geral do Ensino Superior   |
| <b>DUC</b>             | Dossier de Unidade Curricular  |
| <b>ECSH</b>            | Escola de Ciências Sociais e Humanas   |
| <b>IBS</b>             | Escola de Gestão (ISCTE Business School)   |
| <b>ESPP</b>            | Escola de Sociologia e Políticas Públicas  |
| <b>ISTA</b>            | Escola de Tecnologias e Arquitetura (ISCTE-IUL School of Technology and Architecture)                |
| <b>EAPAA</b>           | European Association for Public Administration Accreditation   |

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>ENQA</b>        | European Association for Quality Assurance in Higher Education                                     |
| <b>EEO</b>         | European Employment Observatory  |
| <b>EurWORK</b>     | European Observatory of Working Life   |
| <b>EQAR</b>        | European Quality Assurance Register for Higher Education   |
| <b>EQUIS</b>       | European Quality Improvement System  |
| <b>EUR-ACE</b>     | European Quality Label for Engineering   |
| <b>ESG</b>         | European Standards and Guidelines  |
| <b>EUA</b>         | European University Association  |
| <b>INDEG-ISCTE</b> | Executive Education  |
| <b>FUC</b>         | Ficha de Unidade Curricular  |
| <b>FCT</b>         | Fundação para a Ciência e a Tecnologia   |
| <b>GAA</b>         | Gabinete de Aconselhamento ao Aluno  |
| <b>GAIP</b>        | Gabinete de Apoio à Investigação e Projeto   |
| <b>GNEE</b>        | Gabinete de apoio aos estudantes com NEE   |
| <b>GAOU</b>        | Gabinete de Apoio aos Órgãos Universitários  |
| <b>GCSA</b>        | Gabinete de Career Services e Alumni   |
| <b>GCM</b>         | Gabinete de Comunicação e Multimédia   |
| <b>GDSI</b>        | Gabinete de Desenvolvimento de Sistemas de Informação  |
| <b>GPSQ</b>        | Gabinete de Planeamento, Sustentabilidade e Qualidade  |
| <b>GRI</b>         | Gabinete de Relações Internacionais  |
| <b>ISTAR</b>       | Information Sciences, Technologies and Architecture Research Center                                |
| <b>IES</b>         | Instituição de Ensino Superior   |
| <b>IPPS-IUL</b>    | Instituto para as Políticas Públicas e Sociais   |
| <b>IPQ</b>         | Instituto Português da Qualidade   |
| <b>IASIA</b>       | International Association of Schools and Institutes of Administration                              |
| <b>ICAPA</b>       | International Commission on Accreditation of Public Administration Education and Training Programs |
| <b>ISO</b>         | International Standards Organization   |
| <b>I&amp;D</b>     | Investigação e Desenvolvimento   |
| <b>ISCTE-IUL</b>   | ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa  |
| <b>LLCT</b>        | Laboratório de Línguas e Competências Transversais   |

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>MQ</b>       | Manual da Qualidade  |
| <b>MIT</b>      | Massachusetts Institute of Technology  |
| <b>NEE</b>      | Necessidades Educativas Especiais  |
| <b>ORSIES</b>   | Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior      |
| <b>OFAP</b>     | Observatório das Famílias e das Políticas de Família                           |
| <b>ONG</b>      | Organização Não Governamental  |
| <b>PSE</b>      | Painel de Stakeholders Externos  |
| <b>PDCA</b>     | Plan, Do, Check, Act   |
| <b>PAA</b>      | Plano Anual de Atividades  |
| <b>PA-E</b>     | Plano de Atividades de Escola  |
| <b>PA-S/G</b>   | Plano de Atividades de Serviço/Gabinete  |
| <b>PE</b>       | Plano Estratégico  |
| <b>PQ</b>       | Procedimento da Qualidade  |
| <b>RJAES</b>    | Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior                                |
| <b>RJIES</b>    | Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior                            |
| <b>RAA</b>      | Relatório Anual de Atividades  |
| <b>RAE</b>      | Relatório de Atividades de Escola  |
| <b>RA-S/G</b>   | Relatório de Atividades de Serviço/Gabinete                                    |
| <b>RAC</b>      | Relatório de Autoavaliação de Curso  |
| <b>RUC</b>      | Relatório de Unidade Curricular  |
| <b>SAS</b>      | Serviços de Ação Social  |
| <b>SGE</b>      | Serviços de Gestão do Ensino   |
| <b>SID</b>      | Serviços de Informação e Documentação  |
| <b>SIIC</b>     | Serviços de Infraestruturas Informáticas e de Comunicações                     |
| <b>SFPRH</b>    | Serviços Financeiros, Patrimoniais e de Recursos Humanos                       |
| <b>BI</b>       | Sistema de Business Intelligence   |
| <b>SGA</b>      | Sistema de Gestão Ambiental  |
| <b>ECTS</b>     | Sistema Europeu de Transferência e Acumulação de Créditos                      |
| <b>SIADAP</b>   | Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública |
| <b>SIIG</b>     | Sistema Integrado de Informação e Gestão                                       |
| <b>SIGQ-IUL</b> | Sistema Interno Garantia da Qualidade do ISCTE-IUL                             |

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

---

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>UC</b>        | Unidade Curricular                               |
| <b>UATA-ECSH</b> | Unidade de Apoio Técnico e Administrativo - ECSH |
| <b>UATA-ESPP</b> | Unidade de Apoio Técnico e Administrativo - ESPP |
| <b>UATA-IBS</b>  | Unidade de Apoio Técnico e Administrativo - IBS  |
| <b>UATA-ISTA</b> | Unidade de Apoio Técnico e Administrativo - ISTA |
| <b>UAG</b>       | Unidade de Atendimento Geral                     |
| <b>UER</b>       | Unidade de Edifícios e Recursos                  |
| <b>UIF</b>       | Unidade de Informação e Formação                 |
| <b>UI</b>        | Unidade de Investigação                          |
| <b>URH</b>       | Unidade de Recursos Humanos                      |
| <b>URCS</b>      | Unidade de Redes de Comunicações e Sistemas      |
| <b>UF</b>        | Unidade Financeira                               |
| <b>UO</b>        | Unidade Orgânica                                 |
| <b>UPC</b>       | Unidade Patrimonial e de Compras                 |





# 1 INTRODUÇÃO

Os atuais padrões europeus e internacionais requerem que as instituições de ensino superior tenham uma política para a garantia da qualidade nos diversos programas e ciclos de estudos e que fomentem uma cultura interna que reconheça a importância dessa qualidade (e.g., Santos, 2009;2011). Para tal, torna-se necessário que as instituições desenvolvam e implementem uma estratégia de melhoria contínua da qualidade, a qual deve evidenciar de forma clara as suas regras e procedimentos, bem como o papel de todas as suas partes interessadas relevantes, internas e externas (e.g., ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009;2010).

Para além da definição de uma política para a garantia da qualidade e da formalização dos respetivos procedimentos, as instituições de ensino superior devem ainda dispor de mecanismos formais de aprovação, revisão periódica e monitorização dos seus ciclos de estudo e demais atividades através de uma recolha e análise eficaz dos dados mais relevantes (e.g., SGQA, 2010; Amaral, 2011).

No quadro da garantia da qualidade, as instituições de ensino superior devem integrar pessoal qualificado e competente que utilize regras e procedimentos públicos que são aplicados de forma consistente nas diversas vertentes da sua atividade, com saliência para a avaliação dos estudantes. Estes últimos, por sua vez, devem ter acesso a recursos adequados e necessários à sua aprendizagem e à sua inserção no mercado de trabalho.

A política institucional para a qualidade no ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) constitui um vetor fundamental da sua estratégia de desenvolvimento e consubstancia-se no Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-IUL). Por sua vez, a sustentabilidade institucional – nas vertentes ambiental, social e económica – também enquanto aposta estratégica, é assumida pelo ISCTE-IUL como um processo transversal do SIGQ-IUL.

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento estruturante do SIGQ-IUL.





## 2

## ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO DO MANUAL DA QUALIDADE (MQ)

A presente versão do MQ resulta de um processo de aprendizagem e crescente integração para o qual muito contribuíram as reflexões e recomendações que resultaram de diferentes exercícios, nomeadamente: i) certificação do SIGQ-IUL; ii) avaliação institucional nacional pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES); iii) avaliações internacionais: European University Association (EUA); Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB); European Quality Label for Engineering (EUR-ACE); European Quality Improvement System (EQUIS); European Association for Public Administration Accreditation (EAPAA) e pela International Commission on Accreditation of Public Administration Education and Training Programs (ICAPA); iv) resultados das auditorias relativas à norma ISO9001 (ao qual o SIGQ-IUL também dá resposta); v) adaptação do SIGQ-IUL à nova versão dos *European Standards and Guidelines* (ESG 2015). A candidatura do ISCTE-IUL a este tipo de avaliações e acreditações tem contribuído para uma discussão e reflexão interna, partilhada por todas as partes interessadas relevantes do SIGQ-IUL (ver seção 4.1.2).

A revisão regular do MQ é bienal, podendo, contudo, realizar-se sempre que seja necessário introduzir alguma modificação. Os anexos do MQ estão sujeitos a uma atualização de 6 em 6 meses, caso se verifiquem alterações e atualizações. A revisão do MQ é coordenada pela Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ) e aprovada pela Reitora. A revisão do MQ pode ser parcial ou total e implica, sempre que seja emitida, uma nova versão devidamente identificada e datada. As alterações decorrentes de uma revisão do MQ são registadas em modelo próprio, sendo garantida a rastreabilidade às modificações efetuadas de versão para versão. No Anexo 1 (Quadro 1.1.) apresenta-se o registo das revisões do MQ.

O Gabinete de Planeamento, Sustentabilidade e Qualidade (GPSQ) é responsável pela permanente atualização do MQ (sempre que se verifiquem alterações/revisões nos processos, procedimentos, despachos, normas e orientações relacionados com a garantia da qualidade), arquivo, publicação e divulgação.

A presente versão do MQ foi aprovada em \_\_\_\_ de novembro de 2018, encontrando-se disponível no Portal de informação interna do ISCTE-IUL (MyISCTE) e no Portal ISCTE-IUL, em páginas próprias da Qualidade. Os anexos referidos no MQ encontram-se também disponíveis no MyISCTE.



## 2.1.

## ESTRUTURA DO MQ

O MQ do ISCTE-IUL define a política, o dispositivo organizacional, as responsabilidades, os processos, objetivos e indicadores que integram o SIGQ-IUL, bem como os princípios que norteiam a sua implementação e monitorização. Este Manual descreve também o funcionamento do SIGQ-IUL, designadamente: a articulação da estratégia do ISCTE-IUL com a política da qualidade; as competências e relações entre os órgãos de governo que intervêm na conceção, validação, concretização e melhoria das orientações normativas e dos meios da garantia da qualidade; os processos, planos e relatórios que evidenciam a garantia da qualidade no ISCTE-IUL.

A presente versão do MQ, para além do Capítulo 1 da Introdução, estrutura-se em torno de três grandes capítulos.

- No Capítulo 2 faz-se uma introdução ao MQ, descrevendo-se também o histórico relativamente à aprovação, revisão e distribuição do MQ, a sua estrutura e o respetivo enquadramento legal e principais documentos de referência nacionais e internacionais.
- No Capítulo 3 faz-se uma apresentação do contexto institucional, com uma breve apresentação da história do ISCTE-IUL, principais características e estrutura organizativa. Apresenta-se ainda a missão, visão e valores que norteiam a Instituição, o seu projeto educativo, científico e cultural, bem como a política, estratégia e objetivos para a qualidade.
- No Capítulo 4 são abordadas as características gerais do SIGQ-IUL, com ênfase nos seus elementos estruturantes, nomeadamente: enquadramento e âmbito, formas de envolvimento das partes interessadas, estrutura organizativa e níveis de responsabilidades, funcionamento do SIGQ-IUL e a abordagem por processos. Procede-se ainda à caracterização das metodologias de monitorização e avaliação da garantia da qualidade no que diz respeito aos macroprocessos institucionais de gestão: a gestão estratégica e aos macroprocessos operacionais nucleares: o ensino e aprendizagem; a investigação e a interação com a sociedade. A internacionalização e a sustentabilidade são ainda definidas como processos fundamentais na Instituição e transversais a todos os outros, os quais têm por base os macroprocessos de suporte ao nível dos diferentes recursos - recursos humanos, materiais e dos serviços em geral.

O MQ termina com a descrição do sistema de informação e gestão do ISCTE-IUL e com a apresentação dos mecanismos e procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria contínua do SIGQ-IUL.



## 2.2.

## ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

O MQ tem como documentos de suporte o Plano Estratégico (PE) e os Planos Anuais de Atividades (PAA) do ISCTE-IUL. A elaboração da presente versão do MQ teve ainda como referência um conjunto de legislação, normas, padrões e recomendações, nacionais e internacionais, das quais se salientam as seguintes:

**A3ES**

Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2017)  
Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade – Manual para o processo de auditoria, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (2016)  
Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016)

**ENQA**

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015)

**ISCTE-IUL**

Estatutos da Fundação ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa (2009)  
Estatutos do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa (2011)  
Regulamento dos Serviços do ISCTE-IUL (2015)

**ISO**

ISO9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (2015)  
ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental: Requisitos e Linhas de Orientação para a sua utilização (2015)  
ISO26000:2010 – Guidance on Social Responsibility (2010)

**Ensino Superior**

Lei nº 38/2007 – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior - RJAES (2007)  
Lei nº 62/2007 – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior - RJIES (2007)

**Proteção de Dados**

Regulamento Geral de Proteção de Dados (2018)

**Ambiente**

Lei nº 19/2014 – As bases da Política de Ambiente (2014)





## 3

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

O ISCTE-IUL foi criado em 1972 como instituição pública de ensino universitário e em 2009 foi instituído como uma instituição universitária de estatuto fundacional que enquadra a sua ação no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, nas regras de atribuição de graus e diplomas e no Estatuto de Carreira Docente.

Em 2010, o Instituto implementou uma nova estrutura organizacional e é atualmente uma instituição de ensino superior público de média dimensão, composta pelas seguintes unidades orgânicas descentralizadas: 4 Escolas, 16 Departamentos 8 Unidades de Investigação (UI). Tem mais de nove mil estudantes, mais de 100 cursos conferentes e não conferentes de grau, cerca de 480 docentes (aproximadamente 300 docentes de carreira), cerca de 250 funcionários e 290 investigadores afetos à Investigação e Desenvolvimento (I&D) a cem por cento. O ISCTE-IUL é a Instituição de Ensino Superior (IES) com maior nível de eficiência no ensino universitário público no rácio de custo com pessoal por diplomado. Participa ainda em 4 entidades que se dedicam à transferência de conhecimento para a sociedade através da promoção do empreendedorismo, da consultoria e da formação de executivos não só em empresas privadas, mas também em entidades públicas e organizações sem fins lucrativos: AUDAX-ISCTE - Centro de Empreendedorismo e Inovação; INDEG-ISCTE - Executive Education; IPPS-IUL - Instituto para as Políticas Públicas e Sociais; e BGI - Building Global Innovators).

A instituição distingue-se no panorama universitário português por: i) forte peso do ensino pós-graduado, que integra mais de 50% dos seus estudantes; ii) prática sistemática de transferência de conhecimento e inovação para o exterior através de relações estreitas com organizações públicas e privadas; iii) desenvolvimento sustentado da investigação e das suas ligações com os níveis de ensino pós-graduado e com as atividades de prestação de serviços; iv) elevado grau de autonomia financeira (52,8% de receitas próprias em 2017). O ISCTE-IUL apresenta uma elevada taxa de empregabilidade dos seus diplomados, com uma média de 95%, atingindo 100% em algumas áreas.

O ISCTE-IUL faz parte da Fundação ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, a qual é administrada pelo Conselho de Curadores. A estrutura organizativa do ISCTE-IUL contempla unidades orgânicas de ensino e investigação (escolas, departamentos, unidades de investigação e Laboratório de Línguas e Competências Transversais - LLCT); unidades de extensão universitária centradas na interação com o exterior (entidades participadas); Serviços de Ação Social (SAS); Serviços Centrais e Serviços da Tecnoestrutura Central (Figura 2.3.1.). Ao nível dos serviços, a organização interna obedece a um modelo de estrutura hierarquizada que comprehende: Serviços da Reitoria; Tecnoestrutura Central (constituída por estruturas orgânicas nucleares designadas gabinetes) e Serviços Centrais (constituídos por estruturas orgânicas nucleares designados Serviços, os quais se organizam em Unidades e ou Áreas). O Regulamento dos Serviços do ISCTE-IUL (Anexo 3, Quadro 3.1.) encontra-se disponível no portal de informação interna do ISCTE-IUL (MyISCTE) e no site institucional.

São órgãos do ISCTE-IUL:

- Órgãos de Governo: Conselho Geral, Reitora e Conselho de Gestão;
- Órgãos Consultivos: Senado, Conselho Universitário, Conselho Consultivo da Qualidade e Comissão de Ética;
- Órgãos de Coordenação Central das atividades científicas e pedagógicas do ISCTE-IUL, respetivamente: Conselho Científico e Conselho Pedagógico;
- Outros Órgãos e cargos: Provedor(a) do Estudante, Encarregado(a) de Proteção de Dados, Diretor(a) de Sustentabilidade, Comissão de Garantia da Qualidade, Comissão de Sustentabilidade, Comissão de Análise Curricular.

A composição e competências dos órgãos universitários do ISCTE-IUL e das suas unidades orgânicas descentralizadas constam dos Estatutos do ISCTE-IUL (Anexo 3, Quadro 3.1.). Os organogramas do ISCTE-IUL encontram-se disponíveis no site institucional e no Anexo 2 (Figuras 2.1. e 2.2.) do MQ.



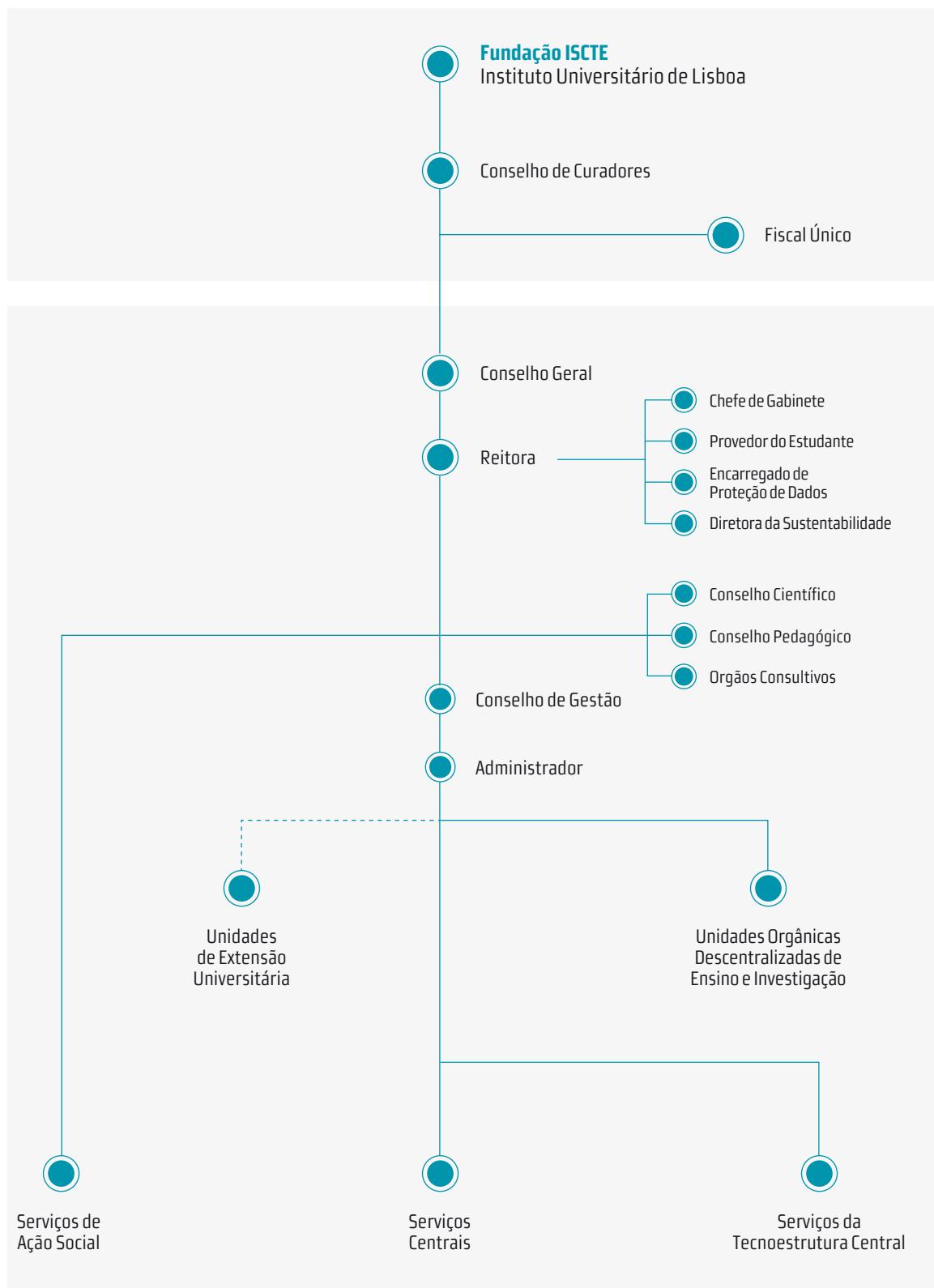
## FIGURA

## MACRO ORGANOGRAMA GERAL DO ISCTE-IUL

3.3.1.

FUNDAÇÃO

ISCTE-IUL





### 3.1.

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão do ISCTE-IUL está definida com clareza no artigo 2.º dos Estatutos da Fundação ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa (Anexo ao Decreto-Lei n.º 95/2009 de 27 de abril), Artigo 2.º - Missão:

1. O ISCTE-IUL promove a criação, transmissão e difusão de conhecimento científico e tecnológico nos seus domínios de especialização;
2. O ISCTE-IUL atribui especial relevo à investigação científica, à formação pós-graduada e à transferência de conhecimentos para a sociedade;
3. No cumprimento da sua missão, o ISCTE-IUL promove a internacionalização das suas atividades.

O contributo que o ISCTE-IUL pode dar à sociedade consiste, pois, em desenvolver, com elevados padrões de qualidade, a sua missão nestes três domínios: o ensino, em especial nos níveis pós-graduados, a investigação científica e a transferência de conhecimento para a sociedade.

A identidade científica e pedagógica do ISCTE-IUL, como instituição de conhecimento no sistema de ensino universitário em Portugal, construiu-se em torno das áreas disciplinares que fizeram e continuam a fazer a reputação do ISCTE-IUL e em que assentou a sua passagem a universidade-fundação: Gestão, Finanças, Contabilidade, Economia, Métodos Quantitativos, Antropologia, Psicologia Social, Sociologia, História, Ciéncia Política e Políticas Públicas, Tecnologias de Informação e Arquitetura.

A visão, patente no Plano Estratégico e de Ação para o Quadriénio 2018-2021, preconiza, colocar o ISCTE-IUL num patamar mais elevado de qualidade e relevância, aprofundando o seu perfil de instituto universitário valorizando, em primeiro lugar, a sua posição no sistema de ensino universitário do país através do reforço e da ampliação das atividades de investigação e das ofertas formativas de 2.º e 3.º ciclo, e promovendo permanentemente, em segundo lugar, a interdisciplinaridade e a colaboração com outras instituições de ensino superior, nos planos nacional e internacional.

Os Estatutos do ISCTE-IUL definem, no artigo 2.º, os princípios gerais que devem orientar a sua atividade, organização e gestão (Despacho normativo n.º 11/2011):

### Artigo 2.º (Princípios gerais)

1. O ISCTE-IUL orienta -se pelos princípios da liberdade intelectual, da promoção e reconhecimento do mérito e do respeito pela ética académica.
2. O ISCTE-IUL garante a liberdade de criação científica, cultural e tecnológica, na pluralidade e livre expressão de orientações e opiniões, bem como a participação de todos os seus corpos na vida académica comum na base de métodos de gestão democrática.
3. O ISCTE-IUL organiza-se e funciona no respeito pelos princípios da democraticidade, da participação, da descentralização, da eficácia e eficiência e da responsabilidade no exercício de cargos profissionais e de direção.
4. O ISCTE-IUL gere as suas atividades com respeito pelos princípios da transparência e da prestação pública de contas.



### 3.1

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

Estes princípios informam as propostas do Plano de Ação e, em especial, a definição das condições de concretização de um programa de ação estratégico com preocupações de sustentabilidade, abertura ao exterior e projeção para o futuro, que requer:

1. a criação de oportunidades para potenciar as competências científicas construídas ao longo da trajetória do ISCTE-IUL e a capacidade já demonstrada de criar novas combinações interdisciplinares e de responder a problemas atuais;
2. incentivos à participação alargada de todos os docentes e investigadores no processo de tomada de decisão, com mais autonomia, transparência, responsabilidade, inovação e colegialidade no funcionamento dos órgãos;
3. o aprofundamento da cooperação institucional, designadamente com as outras instituições de ensino universitário no quadro do CRUP, mas também com os poderes governamentais e locais da área metropolitana de Lisboa, com o objetivo de contribuir para melhorar o desempenho e a imagem interna e externa do sistema de ensino superior do país;
4. a valorização de uma gestão prudente, responsável e equilibrada do património e dos recursos financeiros da instituição, bem como de promoção da qualidade em todos os domínios.

A ética constitui um pilar vital da qualidade do ensino e da investigação no ISCTE-IUL. De entre os principais valores que caracterizam a sua cultura institucional salientam-se os dispostos nos termos do Artigo 2 do Código de Conduta Académica e que são os seguintes:

1. Autonomia e liberdade individual na produção do conhecimento, sem condicionalismos, interferências ou constraintamentos em respeito do disposto no artigo 13º da Constituição da República Portuguesa;
2. Responsabilidade individual e coletiva, entendida como capacidade para assumir os atos e aceitar as consequências;
3. Tolerância e respeito pela diversidade de opiniões e pensamentos;
4. Honestidade, rigor e lealdade académica, em todas as vertentes que a integram seja nos processos de ensino(a)prendizagem ou na atividade científica;
5. Cidadania ativa, consciência e responsabilidade social, que refletem e promovam os princípios da liberdade e justiça, dignidade e solidariedade.

O Código de Conduta Académica do ISCTE-IUL sublinha o conjunto de princípios gerais, orientadores da ação e da conduta dos elementos da comunidade académica no relacionamento intrainstitucional. Este Código aplica-se a todos os elementos da comunidade académica, nomeadamente: estudantes; trabalhadores docentes e não docentes; independentemente da natureza do seu vínculo contratual com o ISCTE-IUL, investigadores e outros colaboradores de projetos; visitantes (que exerçam atividades no ISCTE-IUL); assim como os que estejam vinculados conjuntamente a outras entidades ou instituições (Anexo 3, Quadro 3.1.).

O Código de Conduta Ética na Investigação visa promover o cumprimento de padrões éticos na investigação realizada no universo ISCTE-IUL e aplica-se a todas as atividades de investigação desenvolvidas pelos membros de todas as unidades orgânicas do ISCTE-IUL (Anexo 3, Quadro 3.1.).



## 3.1

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

Adicionalmente, a Comissão de Ética do ISCTE-IUL é um órgão consultivo da Reitora sobre as questões éticas no âmbito da atividade do ISCTE-IUL nas áreas do ensino e aprendizagem, da investigação científica, da prestação de serviços à comunidade e do funcionamento da Instituição.

Consciente de que a corrupção é uma violação clara aos princípios de ética, interesse público, de transparência e de justiça, o ISCTE-IUL possui ainda um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o qual é suportado por uma grelha que procura identificar os principais riscos de gestão e corrupção associados a toda a sua atividade, bem como as medidas de prevenção a adotar, no sentido de minimizar o impacto dos mesmos no normal funcionamento da instituição (Anexo 4, Quadro 4.1.).

A sustentabilidade institucional, nas suas dimensões ambiental, social e económica, constitui uma preocupação central da estratégia do ISCTE-IUL que procura têm-la em consideração quer nas suas práticas de gestão, quer no ensino, na investigação e na extensão universitária para as organizações e a sociedade.

Para além da regulamentação formal que contempla a ética, a responsabilidade e a sustentabilidade, o ISCTE-IUL procura contribuir para um desenvolvimento responsável e sustentável da sociedade através do ensino e aprendizagem, da investigação, da formação para a cidadania e da intervenção ativa na comunidade, disseminando conhecimento e propondo soluções inovadoras para problemas organizacionais, sociais e ambientais.



### 3.2.

## PROJETO EDUCATIVO, CIENTÍFICO E CULTURAL

O cumprimento da missão do ISCTE-IUL é suportado pela existência de um projeto educativo, científico e cultural, de intervenção, diferenciado e de qualidade. O ISCTE-IUL oferece formação ao mais alto nível, através de uma oferta educativa diversificada e em permanente atualização, que compreende a formação graduada e pós-graduada - licenciatura, mestrado, doutoramento e pós-doutoramento, bem como formação não conferente de grau - cursos de pós-graduação e cursos de especialização e de aprendizagem ao longo da vida. Para o efeito, o ISCTE-IUL dispõe de mecanismos formais de apoio à revisão e inovação curricular, elemento fundamental para manter a qualidade no ensino.

O ISCTE-IUL participa nas agendas e redes internacionais e procura contribuir para o progresso do conhecimento nas suas três grandes áreas de especialização, aplicando-o às instituições, à economia e à sociedade em geral. Estas atividades e os seus resultados são também muito importantes para o ISCTE-IUL no âmbito da definição e atualização de programas de ensino.

A investigação científica é uma componente chave da atividade do ISCTE-IUL, sendo desenvolvida ao mais alto nível, de maneira sistemática e organizada, num quadro de referência internacional e aplicado, que contribui para a compreensão pública da ciência e da tecnologia, através de ações de apoio à difusão da cultura científica e tecnológica. Uma das estratégias centrais do ISCTE-IUL é, precisamente, tornar-se uma universidade de investigação de referência com um desempenho científico internacionalizado e de elevada qualidade, o qual tem vindo a ser monitorizado através da produção de indicadores que medem a qualidade e o impacto da atividade científica do ISCTE-IUL. Este investimento resultou no aumento da projeção internacional e no posicionamento crescente nos principais rankings universitários mundiais. O desenvolvimento de novas áreas de conhecimento, em linha com os dispositivos estratégicos existentes a nível nacional, como sejam os polos de competitividade, os clusters, os municípios e as associações empresariais e universitárias, aproveitando os financiamentos comunitários existentes, tem permitido incrementar a interdisciplinaridade, contribui para um maior entrosamento com as organizações, para o aumento do nível de empregabilidade dos diplomados e, desta forma, para o desenvolvimento sustentado do país.

No vetor da prestação de serviços à comunidade foram também sendo criadas múltiplas ligações a empresas e organizações, estatais e da sociedade civil, nacionais e estrangeiras, através de docentes e diplomados do ISCTE-IUL.

O ISCTE-IUL procura ainda assegurar as condições para a formação, a qualificação e o desenvolvimento profissional de todos os funcionários e fomentar a internacionalização e a cooperação cultural, científica e tecnológica, assegurando a mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e apoiando a projeção internacional dos seus trabalhos. O ISCTE-IUL privilegia a celebração de acordos de cooperação cultural, científica e tecnológica com outras instituições de ensino e com outras entidades nacionais e estrangeiras, como forma de contribuir para a melhoria do ensino ministrado.



### 3.3.

## POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A QUALIDADE

A política do ISCTE-IUL para a qualidade está alicerçada na partilha da missão, visão e objetivos estratégicos da instituição. Neste sentido, o ISCTE-IUL assume um conjunto de linhas de orientação estratégica, objetivos, ações, objetivos específicos, indicadores e metas elencados no Plano Estratégico e de Ação para o Quadriénio 2018-2021.

A implementação da estratégia delineada desenvolve-se através dos PAA, que especificam as ações a desenvolver, as metas a alcançar, os seus responsáveis e os prazos a cumprir e que envolvem as escolas, os serviços/gabinetes, outras unidades orgânicas descentralizadas e entidades participadas.

O ISCTE-IUL assume como valor institucional o compromisso permanente com a garantia da qualidade e a melhoria contínua em todas as atividades desenvolvidas na Instituição, tendo como alicerce o pensamento baseado em riscos e em oportunidades e os requisitos aplicáveis das partes interessadas relevantes.

Neste sentido, o ISCTE-IUL assume o compromisso de:

1. Promover uma cultura da qualidade transversal aos vários eixos da missão institucional: ensino e aprendizagem; investigação; interação com a sociedade e internacionalização;
2. Fomentar o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas relevantes, internas e externas, no funcionamento da instituição, nomeadamente na definição e desenho dos processos e no SIGQ-IUL, de acordo com as regras de funcionamento do dispositivo organizacional do Sistema, da gestão normal da Instituição e da prestação de contas;
3. Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes procurando aumentar a satisfação das mesmas;
4. Apostar na transparência em todas as atividades desenvolvidas no âmbito do SIGQ-IUL;
5. Sedimentar uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização com base na autoavaliação regular, na autorregulação, e no controlo subsequente da implementação de melhorias resultantes da avaliação, envolvendo as diversas partes interessadas relevantes, promovendo uma participação clara e ativa dos estudantes nesse processo;
6. Garantir a atualização e certificação do SIGQ-IUL, de acordo com os padrões fixados a nível nacional e internacional, o que contempla um conjunto de procedimentos e mecanismos para a monitorização e avaliação das atividades desenvolvidas, de modo a gerar medidas efetivas de autorregulação que permitam o cumprimento de todos os requisitos internos e externos e a melhoria contínua da qualidade nas suas diversas componentes.
7. Assegurar que os riscos e oportunidades são identificados, considerados e controlados, aumentando a eficácia do SIGQ-IUL; obtendo melhores resultados e prevenindo efeitos negativos.



### 3.3.

## POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A QUALIDADE

A dinâmica de melhoria contínua do SIGQ-IUL assenta no envolvimento da comunidade ISCTE-IUL com as seguintes linhas de orientação da política para a qualidade:

- Assegurar o respeito pelos valores e objetivos da instituição;
- Fomentar um maior envolvimento e participação de toda a comunidade ISCTE-IUL;
- Concretizar práticas pedagógicas adequadas e inovadoras, e práticas científicas rigorosas, pioneiros e originais;
- Assegurar condições para desenvolver e difundir o saber, o aprender, o saber-fazer e a inovação;
- Garantir a liberdade académica;
- Assegurar um acolhimento adequado que permita a cada um dos seus membros integrar-se plenamente na instituição;
- Favorecer o bem-estar de cada um dos seus membros, providenciando um ambiente favorável ao estudo, ao trabalho, à investigação e ao desenvolvimento pessoal;
- Proporcionar o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas relevantes (internas e externas) no funcionamento da instituição, incluindo os *alumni*;
- Contribuir para a melhoria contínua do funcionamento da instituição, designadamente concretizando práticas administrativas simples, uniformes e normalizadas;
- Assegurar avaliações justas e transparentes com base em objetivos precisos e procedimentos claros que favoreçam a responsabilização e a prestação de contas dos seus membros;
- Garantir a informação atempada e a interação adequada dentro dos serviços e entre os serviços e as entidades que compõem o ISCTE-IUL;
- Colocar à disposição da sociedade produtos e bens científicos e culturais que promovam o seu desenvolvimento;
- Valorizar as interações entre os seus membros e entre o mundo académico nacional e internacional, o mundo empresarial e a sociedade;
- Monitorizar regularmente os processos e as atividades que concretizam a missão do ISCTE-IUL;
- Reforçar a política de sustentabilidade (ambiental, social e económica), induzindo ganhos de eficiência e melhorando a qualidade de vida no campus.







# 4 SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO ISCTE-IUL (SIGQ-IUL)

## 4.1. ORGANIZAÇÃO

### 4.1.1. Enquadramento e âmbito

#### ENQUADRAMENTO E ÂMBITO

O SIGQ-IUL baseia-se nas orientações das agências nacionais e internacionais já descritas no ponto 2.2. e integra os valores e cultura de qualidade desenvolvidos ao longo da história do ISCTE-IUL. O SIGQ-IUL tem ainda em atenção os requisitos das normas ISO (ponto 2.2.) e das diversas associações profissionais relacionadas com os cursos lecionados no ISCTE-IUL, nomeadamente, nas áreas de gestão (AACSB, 2016) e das tecnologias (EUR-ACE, 2015), administração pública (ICAPA e EAPAA, 2017).

O âmbito do SIGQ-IUL abrange o ensino superior público: o ensino e a aprendizagem (graduada e pós-graduada); a investigação; a interação com a sociedade; a internacionalização e a sustentabilidade nas áreas disciplinares de: Gestão, Finanças, Contabilidade, Economia, Métodos Quantitativos, Antropologia, Psicologia Social, Sociologia, História, Ciência Política e Políticas Públicas, Tecnologias da Informação e Arquitetura.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.2.

### Partes interessadas relevantes (internas e externas)

A política da qualidade do ISCTE-IUL dá a máxima importância à participação de todas as partes interessadas relevantes, internas e externas, no sentido de garantir que todos os processos da Instituição dão resposta às suas necessidades e expectativas. As partes interessadas relevantes (i) internas: reitoria, estudantes, docentes, investigadores, funcionários não docentes e (ii) externas: diplomados, *alumni*, entidades empregadoras, candidatos, fornecedores externos, clientes de prestação de serviços, agências nacionais e internacionais de avaliação e acreditação do ensino superior, Direção Geral do Ensino Superior, Fundação para a Ciência e a Tecnologia, entidades parceiras) proporcionam um risco significativo para a sustentabilidade do ISCTE-IUL se as suas necessidades e expectativas não forem satisfeitas. De forma a garantir o nível desejado de satisfação das partes interessadas relevantes, o ISCTE-IUL procura identificar, monitorizar e rever, de forma sistemática, a informação acerca destas partes interessadas e dos seus requisitos relevantes (Anexo 5, Quadro 5.1.).

A metodologia utilizada para identificação das partes interessadas relevantes passa por uma auscultação às diferentes estruturas funcionais e aos empregadores e *alumni*, em sede do Conselho Consultivo da Qualidade.

O SIGQ-IUL comprehende a intervenção destes múltiplos atores em diversos níveis organizacionais e com diferentes graus de responsabilidade (Anexo 6, Quadro 6.1. e Anexo 7, Quadro 7.1.). Para se assegurar a garantia da qualidade é necessário que a complexidade das interações a esse respeito entre todos os intervenientes, e aos diversos níveis, esteja devidamente regulada e estratégicamente orientada e monitorizada.

As formas e a frequência de envolvimento das partes interessadas relevantes são diversas e têm em consideração o nível de análise que está em causa em cada caso, desde as unidades curriculares, em que se salienta a participação de estudantes e docentes, até à avaliação global, em que se salienta a participação das partes interessadas externas, dos representantes dos estudantes, docentes e funcionários, dos responsáveis dos órgãos e unidades descentralizadas nos diferentes órgãos consultivos e de gestão da Instituição. Para além do envolvimento direto, o sistema contempla a auscultação regular das diversas partes interessadas através de inquéritos, os quais já fazem parte das práticas instituídas do ISCTE-IUL.

Nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade, para além da ação dos órgãos de governo, dos órgãos de coordenação e dos órgãos consultivos na avaliação dos riscos e oportunidades das atividades desenvolvidas anualmente, o envolvimento das partes interessadas relevantes externas é bastante visível com a participação no Conselho Consultivo da Qualidade (ConCQ). Ao nível das estruturas e da gestão intermédia, a garantia da qualidade requer uma intervenção consistente e permanente das unidades orgânicas descentralizadas, da tecnoestrutura e serviços centrais, e das entidades participadas.

No caso particular dos estudantes, o seu envolvimento é significativo nos órgãos de governo e consultivos da instituição, nomeadamente, no Conselho Geral, no Conselho Pedagógico, nas Comissões Pedagógicas de Escolas, Conselhos de Ano e no ConCQ. A Associação de Estudantes (AEISCTE-IUL) participa em todas as questões de interesse para os estudantes, fomenta o desenvolvimento físico, cultural e científico, contribuindo para o incremento da sua consciência social, política, cívica e democrática. O presidente da Associação de Estudantes, inclusivamente, faz parte do Conselho de Gestão por proposta da Reitora e por nomeação pelo Conselho de Curadores.

Para além das intervenções diretas nos órgãos pedagógicos e nos conselhos de ano, a participação nos inquéritos de monitorização pedagógica, nos inquéritos de satisfação promovidos pelos serviços, bem como nos inquéritos de mobilidade, é uma das formas mais regulares de envolvimento sistemático dos estudantes.

No caso dos antigos estudantes, a existência de uma unidade específica para a gestão da relação da instituição com este grupo - Gabinete de Career Services e Alumni (GCSA) é fundamental para aumentar o seu envolvimento na qualidade do ensino. Estes têm sido envolvidos em processos de discussão sobre as competências que potenciam o emprego dos atuais estudantes, sobre parcerias entre docentes/investigadores e empresas, assim como sobre necessidades do mercado de trabalho.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

O modelo organizacional do SIGQ-IUL assenta nas unidades de estrutura existentes e é especificamente constituído por:

- Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ);
- Comissão de Sustentabilidade (CS);
- Conselho Consultivo da Qualidade (ConCQ);
- Comissão de Análise Curricular (CAC);
- Gabinete de Planeamento, Sustentabilidade e Qualidade (GPSQ).

No que concerne às atividades de coordenação e gestão do SIGQ-IUL e da sustentabilidade, há ainda a considerar as seguintes funções (Anexo 3, Quadro 3.1.):

- Vice-Reitor(a) para a área;
- Diretor(a) da qualidade;
- Gestor(a) da qualidade;
- Diretor(a) de sustentabilidade;
- Gestor(a) de sustentabilidade;
- Interlocutores da qualidade e sustentabilidade.

#### A) COMISSÃO DE GARANTIA DA QUALIDADE (CGQ)

##### Responsabilidades

- Propor à Reitora a política institucional e os objetivos estratégicos para a qualidade;
- Assegurar o ajustamento do SIGQ-IUL às normas legais e critérios das entidades reguladoras;
- Estabelecer os procedimentos, estruturas e planos de atividades para a concretização do SIGQ-IUL;
- Monitorizar a concretização do SIGQ-IUL;
- Analisar e deliberar sobre os dados de entrada relativos à revisão pela gestão (ex: RAA do ISCTE-IUL);
- Assegurar que o funcionamento do SIGQ-IUL potencia os objetivos de sustentabilidade definidos;
- Analisar, deliberar sobre as conclusões dos relatórios de atividades e propor ações de melhoria;
- Apreciar as propostas de relatórios de autoavaliação e certificação institucional;
- Rever o Manual da Qualidade e propor para aprovação da Reitora.



## 4.1.

# ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

## Estrutura organizativa e responsabilidades

### Composição

- Vice-reitor(a) para a área (Preside);
- Diretor(a) da Qualidade;
- Diretor(a) de Sustentabilidade;
- Gestor(a) da Qualidade;
- Gestor(a) de Sustentabilidade;
- Presidente do Conselho Científico;
- Presidente do Conselho Pedagógico;
- Administrador(a).

### Funcionamento

- Tem reuniões semestrais e reuniões extraordinárias por decisão do respetivo Presidente;
- A convocatória, com a respetiva ordem de trabalhos, deve ser efetuada até oito dias de calendário antes da data da reunião;
- As decisões da CGQ são vertidas em atas, elaboradas pelo GPSQ, e disponibilizadas na intranet;
- O Presidente da CGQ pode convidar outros responsáveis de unidades orgânicas, sempre que a sua participação seja considerada pertinente para as matérias em discussão;

## B) COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE (CS)

### Responsabilidades

- Propor à Reitora a Política de Sustentabilidade, âmbito e objetivos estratégicos para a sustentabilidade;
- Propor à Reitora a listagem de aspetos ambientais que devem ser considerados significativos;
- Propor à Reitora os planos de atividade para a concretização da sustentabilidade no ISCTE-IUL;
- Assegurar o ajustamento da política e os objetivos às normas legais e critérios das entidades reguladoras;
- Estabelecer os procedimentos, estruturas e planos de atividades para a sustentabilidade;
- Monitorizar a concretização dos planos de atividades para a sustentabilidade;
- Analisar e deliberar sobre as conclusões dos relatórios de atividades e propor ações de melhoria.
- Analisar e deliberar sobre os dados de entrada relativos à revisão pela gestão (Ex: RAA do ISCTE-IUL).
- Integração do Grupo de Trabalho Executivo para a sustentabilidade composto pelo Diretor(a) de Sustentabilidade, Diretor(a) da Qualidade, o(a) Gestor(a) de Sustentabilidade, os coordenadores das dimensões ambiente, social e económica e os interlocutores de escola.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

Com a constituição desta comissão extingue-se o grupo de missão do Sistema de Gestão Ambiental do ISCTE-IUL.

#### Composição

- Diretor(a) de Sustentabilidade (Preside);
- Vice-Reitor(a) para a área;
- Gestor(a) de Sustentabilidade;
- Diretor(a) da Qualidade;
- Gestor(a) da Qualidade;
- Interlocutores de Escola;
- Outros membros da comunidade ISCTE-IUL (máximo seis), designados pelo Diretor(a) de Sustentabilidade.

#### Funcionamento

- Reúne uma vez por semestre e extraordinariamente por decisão do respetivo Presidente;
- A convocatória, com a respetiva ordem de trabalhos, deve ser efetuada até oito dias de calendário antes da data da reunião;
- As decisões da CS são vertidas em atas, elaboradas pelo GPSQ, e disponibilizadas na intranet;
- O Presidente da CS pode convidar outras pessoas para as reuniões, sempre que a sua participação seja considerada pertinente para as matérias em discussão.

## C) CONSELHO CONSULTIVO DA QUALIDADE (CONCQ)

#### Responsabilidades

- Assegurar que as políticas da qualidade e sustentabilidade e os guiões de autoavaliação de todos os ciclos de estudo em funcionamento integram a contribuição das partes interessadas internas e externas, tendo em vista o desenvolvimento sustentável do ISCTE-IUL;
- Garantir que a política e os objetivos da qualidade e de sustentabilidade refletem a cultura e valores do ISCTE-IUL e que articulam adequadamente a estratégia e as atividades realizadas na Instituição, tendo em consideração as normas e os critérios das entidades reguladoras.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

#### Composição

- Reitora (Preside);
- Vice-Reitores e Pró-Reitor(es);
- Diretores de escola;
- Diretores das unidades de investigação;
- Presidentes/diretores das entidades participadas;
- Membros da CGQ e da CS;
- Provedor(a) do Estudante;
- Presidente da Comissão de Ética;
- Administrador(a);
- Diretor(a) dos Serviços de Gestão de Ensino (SGE);
- Coordenador(a) do Gabinete de Comunicação e Multimédia (GCM);
- Presidente do Alumni Clube ISCTE;
- Coordenador(a) da Área de Gestão Curricular e Apoio aos Docentes (SGE-AGCAD);
- Interlocutores da qualidade e sustentabilidade;
- Presidente da Associação de Estudantes do ISCTE-IUL;
- Representantes de empregadores dos diplomados do ISCTE-IUL (quatro);
- Representantes de entidades públicas e sociais (quatro);
- Membros externos na área da sustentabilidade (três);
- *Alumni* (dois de cada escola do ISCTE-IUL).

#### Funcionamento

- Reúne ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente por decisão da Reitora;
- A convocatória, com a respetiva ordem de trabalhos, deve ser efetuada até quinze dias de calendário antes da data da reunião;
- As recomendações do ConCQ são vertidas em atas, elaboradas pelo GPSQ, disponibilizadas na internet;
- No caso dos *stakeholders* externos, os seus membros são renovados de 2 em 2 anos.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

#### D) COMISSÃO DE ANÁLISE CURRICULAR (CAC)

##### Responsabilidades

- Assegurar a conformidade da oferta formativa e dos planos de estudo nos processos de reestruturação curricular dos cursos do ISCTE-IUL aos padrões de garantia da qualidade, às normas das entidades reguladoras e à política e estratégia do ISCTE-IUL para a qualidade e a sustentabilidade institucional.
- Monitorizar o processo de autoavaliação e de *follow up* de todos os ciclos de estudo em funcionamento, incluindo a apreciação das propostas de relatórios de autoavaliação e das medidas de melhoria apresentadas.

##### Composição

- Vice-Reitores;
- Pró-Reitor(es);
- Presidente do Conselho Científico;
- Presidente do Conselho Pedagógico;
- Diretores de Escola.

##### Funcionamento

- A Comissão é presidida por um membro da equipa reitoral para a área;
- Reúne ordinariamente duas vezes por ano e extraordinariamente sempre que existam propostas de criação ou alteração de planos de estudos;
- O Presidente da CAC pode convidar os Diretores de Curso para as reuniões, sempre que a sua participação seja considerada pertinente para as matérias em discussão;
- As recomendações da CAC são vertidas em atas, elaboradas pelos SGE-AGCAD e disponibilizadas na intranet;
- A CAC tem o apoio técnico e administrativo dos SGE-AGCAD.

#### E) GABINETE DE PLANEAMENTO, SUSTENTABILIDADE E QUALIDADE (GPSQ)

O GPSQ é a estrutura de apoio logístico ao SIGQ-IUL, coordenada pelo(a) Diretor(a) da Qualidade. Integram também esta estrutura, o(a) Gestor(a) da Qualidade e o(a) Gestor(a) de Sustentabilidade.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

#### **Responsabilidades:**

- Assegurar o apoio técnico e administrativo ao funcionamento dos órgãos do SIGQ-IUL;
- Gerir o processo de concretização da garantia da qualidade e da autoavaliação;
- Gerir a recolha, sistematização e análise da informação sobre qualidade e sustentabilidade;
- Gerir a articulação do SIGQ-IUL com as unidades de estrutura do ISCTE-IUL;
- Gerir a articulação do SIGQ-IUL com as entidades externas relacionadas com a gestão e garantia da qualidade e com as entidades externas relacionadas com a gestão do ambiente e da sustentabilidade;
- Apoiar as unidades orgânicas na realização da autoavaliação;
- Preparar os relatórios de autoavaliação institucional;
- Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informação sobre o SIGQ-IUL;
- Outras responsabilidades no âmbito do SIGQ-IUL.

### F) DIRETOR(A) DA QUALIDADE

#### **Responsabilidades:**

- Trabalhar diretamente sob a coordenação do(a) Vice-Reitor(a) para a área respetiva, na implementação das políticas e objetivos por este definido;
- Trabalhar em articulação com o(a) Diretor(a) de Sustentabilidade, na integração da Sustentabilidade no SIGQ-IUL;
- Promover dentro do ISCTE-IUL uma consciencialização geral para a qualidade e para os seus requisitos;
- Assegurar que o planeamento do SIGQ-IUL é conduzido tendo em conta os requisitos do sistema e os objetivos da qualidade;
- Assegurar a análise aos resultados relativos ao acompanhamento dos objetivos da qualidade;
- Assegurar que a integridade do SIGQ-IUL é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao mesmo;
- Assegurar a gestão e funcionamento regular do SIGQ-IUL.



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

#### G) GESTOR(A) DA QUALIDADE

##### **Responsabilidades:**

- Trabalhar diretamente sob a coordenação do(a) Diretor(a) da Qualidade na implementação operacional das políticas e objetivos da qualidade;
- Trabalhar em articulação com o(a) Gestor(a) de Sustentabilidade, na integração da Sustentabilidade no SIGQ-IUL;
- Garantir a concretização das tarefas operacionais específicas da gestão da qualidade relacionadas com os requisitos de controlo geral de documentos e registos, auditorias internas, não conformidades, ações corretivas e ações de melhoria e reclamações;
- Manter o(a) Diretor(a) da Qualidade informado sobre qualquer situação operacional que possa ter impacto no SIGQ-IUL;
- Disponibilizar-se para apoiar os Serviços e os Interlocutores da Qualidade na concretização das suas responsabilidades operacionais, no que concerne à sua abrangência e impacto ao nível do SIGQ-IUL.

#### H) DIRETOR(A) DE SUSTENTABILIDADE

##### **Responsabilidades:**

- Coordenação geral dos princípios, orientação estratégica, objetivos, metas, atividades e implementação da sustentabilidade no ISCTE-IUL;
- Trabalhar em articulação com o Diretor(a) da Qualidade, na integração da Sustentabilidade no SIGQ-IUL;
- Assegurar o estabelecimento, a implementação e a manutenção da sustentabilidade no ISCTE-IUL, em conformidade com os requisitos da normalização aplicável, nomeadamente, mas não exclusivamente, com a ISO14001 e a ISO26000, em todos os níveis aplicáveis da organização;
- Reportar à Reitora o desempenho da sustentabilidade no ISCTE-IUL, incluindo o desempenho ambiental, e as suas oportunidades de melhoria;
- Apoiar a CS nas atividades e tarefas associadas ao desempenho ambiental e de sustentabilidade do ISCTE-IUL;
- Gerir, em articulação com o GPSQ o processo de certificação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

#### I) GESTOR(A) DE SUSTENTABILIDADE

##### **Responsabilidades:**

- Trabalhar diretamente sob a coordenação do(a) Diretor(a) de Sustentabilidade na implementação operacional das políticas e objetivos definidos para a sustentabilidade no ISCTE-IUL;



## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.3.

### Estrutura organizativa e responsabilidades

- Trabalhar sob a coordenação do(a) Diretor(a) da Qualidade, e em articulação com o(a) Gestor(a) da Qualidade, na integração da Sustentabilidade no SIGQ-IUL;
- Garantir a concretização das tarefas operacionais específicas da gestão de sustentabilidade relacionadas com os requisitos de controlo geral de documentos e registos, auditorias internas, não conformidades, ações correctivas e ações de melhoria e reclamações;
- Manter o(a) Diretor(a) de Sustentabilidade informado(a) sobre qualquer situação operacional que possa ter impacto na sustentabilidade no ISCTE-IUL;
- Disponibilizar-se para apoiar os serviços e os interlocutores da qualidade na concretização das suas responsabilidades operacionais, no que concerne à sua abrangência e impacto ao nível da sustentabilidade no ISCTE-IUL;
- Implementar o processo de certificação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

O SIGQ-IUL prevê ainda a designação de um interlocutor da qualidade e sustentabilidade por serviço/unidade/gabinete, escola, unidade de investigação e entidade participada. Esta designação é efetuada pela Reitora por indicação dos respetivos superiores hierárquicos. Estes devem constituir-se como interlocutores da qualidade e sustentabilidade junto da respetiva estrutura funcional, em articulação permanente com o GPSQ.

### I) INTERLOCUTOR(A) DA QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE

#### **Responsabilidades:**

- Dinamizar as práticas da qualidade e de sustentabilidade dentro da sua estrutura funcional, promovendo a implementação da política da qualidade e sustentabilidade e o cumprimento dos respetivos objetivos, tendo por base a missão e visão do ISCTE-IUL;
- Manter a monitorização permanente sobre os assuntos da qualidade e sustentabilidade na sua estrutura funcional, garantindo que eventuais situações de não conformidade são registadas e comunicadas ao GPSQ, para conhecimento e apoio na resolução;
- Assegurar que a documentação de suporte à garantia da qualidade e sustentabilidade é identificada e mantida atualizada pela estrutura funcional, reportando essa informação de forma periódica ao GPSQ;
- Garantir a disponibilidade para participar nas reuniões periódicas de coordenação da qualidade e sustentabilidade, trabalho em equipa para a melhoria, promovidas pelo GPSQ e pelo(a) Diretor(a) de Sustentabilidade, assim como a promoção da implementação das ações de melhoria identificadas nessas reuniões;
- Acompanhar as auditorias da qualidade e sustentabilidade realizadas na sua estrutura funcional, colaborando com o GPSQ na implementação de eventuais ações de melhoria decorrentes da realização dessas auditorias.



## 4.1.

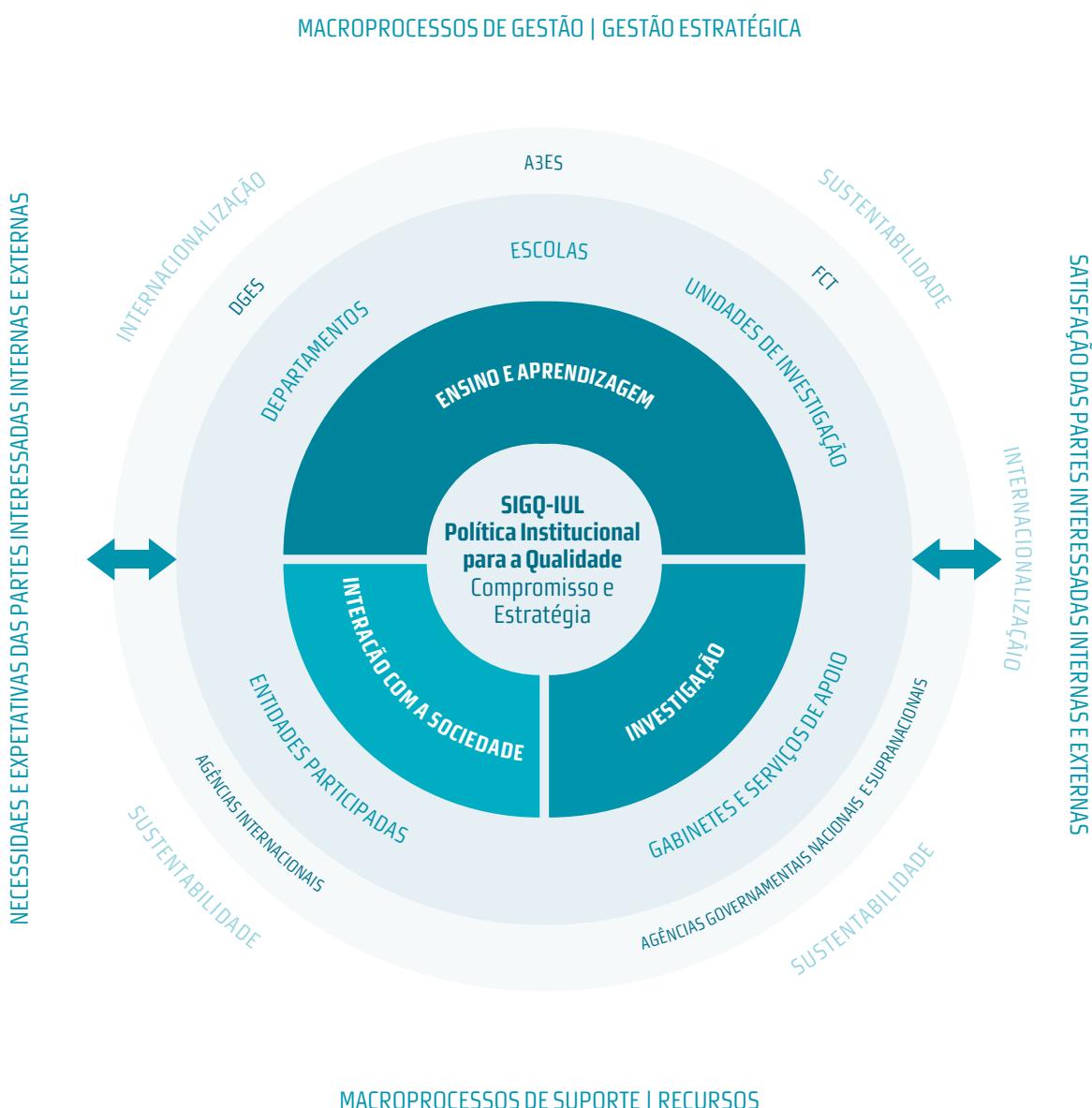
### ORGANIZAÇÃO

#### 4.1.4.

##### Abordagem por processos

O SIGQ-IUL está focalizado nas necessidades das partes interessadas, abrange de forma sistemática todas as atividades relevantes, bem como os recursos utilizados, e incide nos diversos macroprocessos da missão institucional (Figura 4.1.4.1).

FIG. 4.1.4.1 | MODELO SISTÉMICO DO SIGQ-IUL DO ISCTE-IUL





## 4.1.

## ORGANIZAÇÃO

### 4.1.4.

### Abordagem por processos

O SIGQ-IUL é entendido como um conjunto de processos que interagem e se relacionam entre si, a três níveis: macroprocessos; processos e subprocessos (Figura 4.1.4.2). Esta abordagem por processos baseia-se no ciclo PDCA – *Plan, Do, Check, Act*, com vista a melhorar a eficácia do SIGQ-IUL e implica a identificação, definição e gestão de um conjunto de atividades relacionadas, identificando os recursos necessários de modo a permitir um adequado desempenho, bem como a monitorização e avaliação do seu desempenho através de um conjunto de métricas e indicadores que medem a concretização dos objetivos propostos. O pensamento baseado em risco está subjacente a todos os processos que integram o SIGQ-IUL, o que aumenta a probabilidade de se atingirem de forma mais eficiente e eficaz os objetivos e alcançar as metas definidas para a Instituição.

#### MACROPROCESSOS DE GESTÃO | GESTÃO ESTRATÉGICA

Definem o compromisso e responsabilidades do ISCTE-IUL perante a Tutela, o Conselho de Curadores e as partes interessadas e estabelecem as orientações estratégicas, quer para os processos operacionais do ISCTE-IUL, quer para os processos de suporte, nomeadamente, através da elaboração e aprovação do PE, dos PAA e Relatórios Anuais de Atividades (RAA) institucionais e das diferentes unidades orgânicas descentralizadas e serviços/gabinetes. Este macroprocesso, para além de incluir o planeamento global das atividades da Instituição, integra também as atividades de governação da Instituição.

#### MACROPROCESSOS NUCLEARES | OPERACIONAIS E TRANSVERSAIS

Representam os componentes fundamentais da execução da missão e estratégia do ISCTE-IUL, acrescentando valor para os estudantes, investigadores, funcionários e partes interessadas, bem como para a sociedade. Decorrem do processo de gestão estratégica, operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte, de forma a assegurar a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação e na interação com a sociedade (processos nucleares), bem como na internacionalização e na sustentabilidade (processos transversais).

#### MACROPROCESSOS DE SUPORTE | RECURSOS

São fundamentais para que os processos operacionais e de gestão do ISCTE-IUL sejam realizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os atuais padrões europeus e internacionais, e requisitos legais aplicáveis. Contemplam todos os processos necessários à provisão de recursos, designadamente: recursos humanos; recursos materiais e serviços. Ou seja, são processos que decorrem das orientações do processo de gestão estratégica e interagem com os processos-chave disponibilizando os recursos adequados e necessários à garantia da qualidade dos mesmos.



## 4.1.

# ORGANIZAÇÃO

### 4.1.4.

## Abordagem por processos

FIG. 4.1.4.2 | MAPA DE MACROPROCESSOS DO SIGQ-IUL DO ISCTE-IUL



As entradas, saídas, documentos de suporte e respetivos responsáveis de cada um dos macroprocessos aqui descritos apresentam-se no Anexo 8 (Quadro 8.1). Estes macroprocessos estão alinhados com os requisitos da A3ES (Anexo 9, Quadro 9.1.) e com os requisitos da norma ISO9001:2015 (Anexo 10, Quadro 10.1) e são suportados por atividades e procedimentos que concretizam operacionalmente a política da qualidade. A lista de procedimentos no âmbito do sistema de garantia da qualidade ISO 9001:2015 do ISCTE-IUL encontra-se no Anexo 11 (Quadro 11.1). Os procedimentos da qualidade são divulgados na intranet e/ou internet em função da decisão do coordenador do serviço.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.1.

### Gestão estratégica

A garantia da qualidade na gestão estratégica do ISCTE-IUL constitui uma componente fundamental do SIGQ-IUL. Este macroprocesso determina o compromisso e as responsabilidades institucionais perante a Tutela e as partes interessadas relevantes, estabelece as orientações estratégicas da Instituição e a forma como são planeadas, organizadas, dirigidas e monitorizadas as suas atividades e processos, tendo em atenção a sua eficiência e eficácia.

Ao nível institucional, a Reitora elabora e apresenta ao Conselho Geral para aprovação, o PE de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato. Suportado no PE, compete à Reitora submeter ao Conselho Geral para aprovação o PAA (até 15 de novembro) onde são definidos os objetivos, ações e metas a executar no ano seguinte. O PAA do ISCTE-IUL integra ainda os contributos dos Planos Anuais de Atividades das diferentes unidades orgânicas descentralizadas e serviços/gabinetes os quais, por sua vez, são elaborados tendo por base as orientações estratégicas propostas no PE e as atividades definidas no PAA do ISCTE-IUL.

O ISCTE-IUL faz publicar um RAA (até 31 de março) sobre as suas atividades nas diferentes vertentes da missão institucional bem como um Relatório e Contas (até 31 de maio) elaborado segundo as regras oficiais em vigor. O atual modelo de gestão orçamental do ISCTE-IUL, suportado por sistemas de contabilidade analítica, permite ainda desagregar funcionalmente as receitas e custos do ISCTE-IUL e apurar custos e resultados financeiros por curso (PQ.GEAPQ.10).

Compete ao GPSQ elaborar o RAA, com base nos contributos dos relatórios das diferentes unidades orgânicas descentralizadas e serviços/gabinetes e outros indicadores institucionais, nomeadamente ao nível do ensino e aprendizagem. O Relatório contempla a execução do PAA com os níveis de realização dos diversos eixos relacionados com as vertentes da missão do ISCTE-IUL e com os seus objetivos estratégicos. Com base no RAA, os órgãos de governo do ISCTE-IUL, em articulação com os seus órgãos consultivos, analisam anualmente o grau de concretização dos objetivos e metas propostos, promovendo uma discussão alargada sobre os mesmos com a participação de docentes, estudantes e funcionários. Compete ao Conselho Geral aprovar o RAA e o Relatório Anual de Contas do ISCTE-IUL. No procedimento da qualidade Planeamento e Monitorização das Atividades do ISCTE-IUL (PQ.GPSQ.08) é definida a metodologia para o planeamento e monitorização das atividades do ISCTE-IUL.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.1.

### Gestão estratégica

No sentido de fomentar e garantir o envolvimento da comunidade interna na definição e avaliação das atividades do ISCTE-IUL, ao longo do ano, a equipa reitoral realiza ainda reuniões regulares com:

- Diretores de escola, 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 PAA;
- Diretores das unidades de investigação, nas quais se analisam as questões relativas aos projetos, financiamento, concursos e funcionamento e se monitoriza a evolução das respetivas atividades;
- Dirigentes das entidades participadas, em que se analisa a concretização das atividades planeadas, os procedimentos de garantia de qualidade e a articulação com os objetivos do ISCTE-IUL;
- Diretores de departamento, nas quais se analisa a implementação das atividades e a concretização do plano letivo nas suas diversas componentes;
- Dirigentes dos Serviços/Gabinetes e representantes dos estudantes para discussão e análise de assuntos de interesse geral e para a apresentação do grau de execução do PAA.

Para além destas reuniões, que asseguram a integração vertical e a articulação horizontal, os restantes órgãos, incluindo os conselhos consultivos, reúnem periodicamente ou sempre que se afigure necessário.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

Relativamente à garantia da qualidade do ensino e aprendizagem existem atualmente inúmeros referenciais e normas produzidos por entidades externas e agências de acreditação, já enunciados anteriormente. Em conformidade com as práticas que têm vindo a ser utilizadas nas melhores universidades, e seguindo as recomendações das principais agências, o MQ do ISCTE-IUL contempla os procedimentos e padrões essenciais da garantia da qualidade em todas as dimensões do ensino e da aprendizagem. A sua explicitação exaustiva neste Manual decorre do nível de detalhe que as entidades externas têm vindo a propor e não da sua sobreposição às restantes áreas nas quais os referenciais de garantia da qualidade estão já generalizadamente objetivados e consolidados.

No macroprocesso ensino e aprendizagem destacam-se os seguintes processos que, de seguida, se descrevem:

- 1) Percurso académico do estudante; 2) Criação, alteração e acreditação de cursos; 3) Atividade Pedagógica; e 4) Monitorização do ensino e aprendizagem.

#### 1) PERCURSO ACADÉMICO DO ESTUDANTE

O percurso académico do estudante constitui uma preocupação do ISCTE-IUL, desde a atração dos novos estudantes, integração, até à inserção e acompanhamento profissional. Faz parte da missão institucional colocar o estudante no centro da universidade, proporcionando: condições de adaptação académica; condições exigentes de aprendizagens de múltiplas competências, e de desenvolvimento pessoal e ético que aumente a empregabilidade e facilite a concretização das suas aspirações na vida profissional, pessoal e social.

O ISCTE-IUL aposta na captação de novos estudantes, melhorando permanentemente as suas estratégias de promoção e, desta forma, atraindo mais estudantes e novos públicos. A implementação de políticas de promoção do recrutamento dos estudantes do ISCTE-IUL varia nos diferentes ciclos de estudos, mas estruturaram-se em torno de 3 eixos estratégicos: i) permanente reforço da notoriedade institucional, nos diferentes domínios da sua ação; ii) preocupação crítica com a qualidade científica e pedagógica; iii) ações de comunicação. A prossecução dos 2 primeiros eixos obedece a uma política global de qualidade em todas as vertentes de atuação, sendo de salientar a preocupação com a acreditação internacional dos diferentes cursos e a acreditação institucional tendo em vista a captação dos melhores estudantes a nível nacional e internacional. Por seu lado, o 3º eixo é promovido pelo Gabinete de Comunicação e Multimédia (GCM), traduzindo-se num leque de ações de marketing e comunicação.

O acesso ao 1º ciclo obedece a critérios estabelecidos no “Regulamento do Concurso Nacional de Acesso (CNA) e Ingresso no Ensino Superior para a Matrícula e Inscrição” (PQ.SGE.01 – Percurso Académico dos Estudantes Colocados através do CNA). Em todos os ciclos de estudo o processo de candidatura, matrícula e inscrição é efetuado através do Fénix. A análise das candidaturas ao 2º e 3º ciclos baseia-se em critérios previamente definidos e publicitados, apontando para rácios confortáveis de candidatos por vaga. Os critérios de seleção, definidos por uma comissão de análise de candidaturas, incluem, entre outros, a média de ciclos anteriores, a experiência profissional, entrevistas, avaliação de conhecimentos, competências e motivações. Os resultados, disponibilizados a todos os candidatos, são divulgados no Portal do ISCTE-IUL.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

Relativamente ao acolhimento dos estudantes, o ISCTE-IUL desenvolve diferentes atividades para facilitar a adaptação e a inserção dos novos estudantes. O IULCOME é uma iniciativa inovadora que promove a integração dos estudantes do 1º ciclo de todas as Escolas e conta com a participação de estudantes do 2º e do 3º anos (mentores), docentes (tutores), antigos estudantes (*Alumni*) e responsáveis de diversas empresas/instituições. O IULCOME é organizado em parceria com a AEISCTE-IUL e com entidades participadas do ISCTE-IUL. No final de cada ano é efetuada uma avaliação do evento com o propósito de identificar ações de melhoria a introduzir na edição seguinte (Anexo 12, Quadro 12.1).

No início de cada ano letivo, as escolas realizam ainda sessões de informação aos novos estudantes de todos os ciclos de estudo com vista à sua integração na comunidade académica. Os regulamentos para a gestão académica, científica e pedagógica estão disponíveis no portal de informação interna, no portal de comunicação do Fénix e no site. No caso dos estudantes com necessidades educativas especiais (NEE), o ISCTE-IUL adota uma política de inclusão e integração operacionalizada pela valéncia de apoio aos estudantes com NEE, designada por Gabinete de Apoio aos Estudantes com NEE (GNEE), integrado no Gabinete de Aconselhamento ao Aluno (GAA) do SAS, em estreita colaboração com o Conselho Pedagógico. O estatuto de estudante com NEE é concedido pelo Conselho Pedagógico depois de uma análise da situação do aluno em colaboração com o GNEE e/ou com uma Comissão Especializada do Conselho Pedagógico, que poderá ser solicitada sempre que estejam em causa necessidades de adaptações pedagógicas ou outras que o justifiquem. O GNEE reúne com o estudante no sentido de aferir e identificar as suas necessidades específicas e elabora um parecer, explicitando os apoios adequados a cada caso. O ISCTE-IUL possui ainda o projeto buddy/mentoring que é destinado a estudantes internacionais em mobilidade no ISCTE-IUL e a estudantes do ISCTE-IUL em fase de preparação de uma futura mobilidade.

O GPSQ aplica anualmente um inquérito *online* aos novos estudantes do ISCTE-IUL com os seguintes objetivos: conhecer as suas motivações para prosseguir estudos; as fontes de informação utilizadas para a escolha do ISCTE-IUL; os fatores de atração do ISCTE-IUL e do curso; e as suas expectativas de desempenho (Anexo 12, Quadro 12.1.).

O ISCTE-IUL integra na sua estrutura o SAS para promover o apoio social e acompanhamento psicológico dos estudantes. Existe ainda o acolhimento de estudantes nas UI, integrando-os em atividades científicas, por exemplo, ao nível da participação em projetos de investigação e atribuição de bolsas de investigação.

O GCSA tem como principal missão apoiar a integração dos estudantes no mercado de trabalho, assim como acompanhar os estudantes ao longo do seu percurso profissional. Ao Gabinete compete: conceber, propor e concretizar ações de formação que promovam a empregabilidade dos estudantes e *alumni*; gerir o contacto e protocolos de colaboração com entidades, portuguesas e internacionais, com o objetivo de promover a empregabilidade dos diplomados, assim como o emprego científico; acompanhar e criar oportunidades para a integração dos estudantes e *alumni* no mercado de trabalho, através do contacto sistemático com entidades empregadoras e *alumni*; promover, formalizar e acompanhar a colocação em estágios curriculares dos estudantes e apoiar na procura de estágios profissionais; criar eventos de network profissional entre recém-graduados e *alumni*; gerir o sistema de informação de suporte às suas principais atividades, gestão da procura e oferta de emprego, atualização de contactos e network e promover o envolvimento dos *alumni* através de ações organizadas especialmente com esse objetivo.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

Anualmente o GPSQ realiza inquéritos para monitorizar a inserção na vida ativa dos diplomados do ISCTE-IUL, com o objetivo de conhecer o seu nível de empregabilidade e os seus percursos de inserção no mercado de trabalho até 1 ano após a conclusão do curso. Periodicamente são também realizados inquéritos às entidades empregadoras de antigos estudantes do ISCTE-IUL, que têm como objetivo central conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados do ISCTE-IUL (Anexo 12, Quadro 12.1). Em ambos os casos os resultados são divulgados no portal do ISCTE-IUL, possibilitando a apresentação de propostas de alteração a planos de estudo em vigor pelas comissões científicas de departamento/escolas (PQ.GEAPQ.06 – Monitorização da Inserção na Vida Ativa dos Diplomados).

## 2) CRIAÇÃO, ALTERAÇÃO E ACREDITAÇÃO DE CURSOS

A definição de procedimentos nos processos de criação, alteração e extinção de cursos é fundamental para manter os padrões de qualidade no ensino (PQ.SGE.AGCAD.01 – Avaliação e Acreditação de Ciclos de Estudo; PQ.SGE.AGCAD.02 – Reestruturação Curricular). A procura permanente no ISCTE-IUL de níveis elevados de eficiência e de eficácia na gestão dos cursos, bem como o esforço de atualização e análise do mercado de trabalho, para além da conformidade com os referenciais das agências de acreditação (nacionais e internacionais), requerem um ajustamento frequente dos planos de estudo, incluindo a substituição de alguns cursos, alteração e criação de novos cursos.

Neste sentido, o SIGQ-IUL dispõe de mecanismos de apoio à revisão curricular. Nos processos de criação, alteração e extinção de cursos salientam-se os seguintes:

- São seguidas as orientações definidas em despachos reitorais, bem como as competências dos diferentes órgãos do ISCTE-IUL nesta matéria;
- São sempre envolvidos a direção do curso e órgãos de coordenação científica e pedagógica, ao nível das escolas e departamentos e ao nível central, bem como a Comissão de Análise Curricular;
- Recolhem-se e consideram-se os contributos de antigos estudantes, empregadores e outras partes interessadas relevantes, através de resultados de inquéritos e reuniões;
- Estão completamente definidos e implementados os procedimentos de monitorização da qualidade pedagógica, de avaliação e acreditação de ciclos de estudo, de alteração de planos de estudo e de criação de cursos, relativos ao ensino e aprendizagem, os quais estão devidamente enquadrados no âmbito da norma ISO 9001;
- Estes instrumentos de monitorização visam a melhoria contínua da qualidade no ensino, através da revisão cíclica dos seus resultados e de uma aferição do cumprimento dos objetivos.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

#### 3) ATIVIDADE PEDAGÓGICA

A garantia da qualidade do ensino e aprendizagem no ISCTE-IUL está ancorada na qualidade do corpo docente. O ISCTE-IUL possui um corpo docente próprio e estável, academicamente qualificado, com elevadas competências de acordo com os melhores critérios internacionais, e especializado nas áreas de formação dos cursos ministrados na Instituição.

Neste âmbito, o planeamento da distribuição de serviço dos docentes permite garantir uma adequada gestão do corpo docente. De acordo com o Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE-IUL (Anexo 3, Quadro 3.1.), o serviço dos docentes é constituído por várias componentes:

- A atividade pedagógica, que integra as atividades de ensino, supervisão, orientação, de treino e tutoria necessárias para cumprir a missão académica da Instituição;
- A investigação, que engloba as atividades relacionadas com a produção de conhecimento, descoberta e pesquisa original, o desenvolvimento tecnológico, a criação cultural, o desenvolvimento metodológico e atividades similares, bem como a integração em redes científicas e profissionais e a disseminação de conhecimento científico;
- O serviço à Instituição, que é definido como a realização de atividades resultantes da participação em órgãos de gestão universitária (Anexo 13, Quadro 13.1.), júris, comissões *ad hoc*, promoção da instituição, recrutamento de novos estudantes e demais atividades necessárias para o regular funcionamento do ISCTE-IUL;
- As atividades de transferência de conhecimento e extensão universitária, que integram as atividades dirigidas ao estudo e resolução de problemas da comunidade.

Para docentes em regime de tempo integral ou de exclusividade, foram definidos critérios objetivos e equitativos de perfis dos docentes, tendo em conta as componentes anteriormente mencionadas (Anexo 3, Quadro 3.1.). No que diz respeito à componente letiva, para além do tempo dedicado à orientação de dissertações/trabalhos de projeto de mestrado, a afetação do tempo dos docentes baseia-se nas horas dedicadas à lecionação e acompanhamento dos estudantes.

Com vista a garantir uma adequada gestão do corpo docente do ISCTE-IUL, e potenciando as suas componentes científicas e pedagógicas nos diferentes cursos oferecidos pela Instituição, é efetuado anualmente um planeamento do serviço dos docentes, de acordo com um procedimento devidamente formalizado (PQ.CC.01 – Planeamento do Serviço Docente).

O Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do ISCTE-IUL está articulado com o Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE-IUL e fixa as normas e procedimentos para a avaliação nas vertentes da sua atividade: ensino, investigação, gestão universitária e extensão universitária (Anexo 3, Quadro 3.1).

A avaliação do desempenho dos docentes realiza-se em períodos trienais, com monitorização anual, tendo por base o objetivo fixado pela Reitora. O ISCTE-IUL tem uma plataforma própria (*i-meritus*) que está articulada com os sistemas de informação académica, de investigação e de gestão (Fénix, Ciência-IUL e SAP), o que permite integrar



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

automaticamente a grande maioria da informação necessária à avaliação (PQ. GEAPQ.09 – Avaliação de Desempenho dos Docentes do ISCTE-IUL). No final de 2016 concluiu-se o 2º triénio de avaliação, sendo os resultados globalmente bastante positivos.

A garantia da qualidade do ensino e aprendizagem no ISCTE-IUL está também focalizada na inovação curricular contínua, efetuada a partir das competências e dos resultados de aprendizagem, num ensino centrado em problemas e não só na tradicional organização com base em áreas científicas. Consequentemente, o estudante assume uma postura de aprendizagem ativa, espírito crítico e capacidade de trabalho em equipa, favorecedores de um aumento da eficiência de aprendizagem. Alinhado com os ESG 2015, o ISCTE-IUL procura ainda promover a auto-responsabilização e autonomia do estudante pela sua aprendizagem efetiva, pela autoliderança do seu percurso académico, e por prestar contas e demonstrar realmente as competências que desenvolveu, incluindo os valores de cidadania e de integridade, as quais são avaliadas por docentes exigentes e através de dispositivos rigorosos e validados.

A inovação ao nível das práticas pedagógicas tem sido promovida através do desenvolvimento de projetos-piloto inovadores que conjugam a adaptação dos planos curriculares com novas abordagens; otimizam a aprendizagem ativa, integram a componente da investigação e tiram partido das tecnologias educativas, nomeadamente através de e-learning, b-learning e m-learning. Neste sentido, o ISCTE-IUL tem procurado estimular a participação dos docentes em ações de formação pedagógica relacionadas com novos modelos de ensino e aprendizagem com optimização das tecnologias.

## 4) MONITORAÇÃO DO ENSINO E APRENDIZAGEM

A monitorização da qualidade do ensino e da aprendizagem realiza-se de acordo com uma abordagem multinível a qual, tendo em atenção a especificidade de cada um dos níveis considerados, procura agregar e articular sucessivamente as avaliações efetuadas de modo a produzir relatórios semestrais e/ou anuais que contribuam para a melhoria contínua da qualidade do ensino.

Assim, o processo de monitorização contempla os seguintes níveis sucessivos de avaliação: a Unidade Curricular, o Curso e a Escola. Em cada nível, os relatórios efetuados orientam-se pelos termos de referência apresentados neste Manual. A nível de cada Unidade Orgânica, a coordenação dos processos de garantia da qualidade do ensino é da responsabilidade da sua Direção, ouvida a respetiva Comissão Científica e Comissão Pedagógica (no caso das Escolas), de acordo com as normas especificadas neste Manual e com as orientações comuns oriundas da CGQ.

O GPSQ proporciona o apoio técnico e logístico previsto nas suas competências, nomeadamente no que diz respeito à aplicação centralizada dos diversos inquéritos relativos ao ensino. O Gabinete de Desenvolvimento de Sistemas de Informação (GDSI) dá o suporte para a produção e disponibilização *online* da maior parte da informação e dos relatórios a elaborar nos diversos níveis de avaliação. Através do Sistema de Gestão Académica Fénix, o GDSI presta o apoio necessário à aplicação dos inquéritos de monitorização pedagógica, a estudantes e docentes, em formato pré-definido, mas contemplando a existência de perguntas abertas que possibilitam o registo de comentários e sugestões de melhorias pelos inquiridos.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

#### 1. Unidade Curricular

Os planos de estudo de qualquer curso são construídos com base nas unidades curriculares (UC). Por conseguinte, a organização e o planeamento do ensino e da aprendizagem baseiam-se na unidade curricular enquanto pilar fundamental da arquitetura do curso. A sua monitorização constitui o elemento básico essencial do processo de avaliação da qualidade no que diz respeito à concretização dos objetivos dos planos dos cursos, aos processos de ensino e de envolvimento dos estudantes na aprendizagem e na melhoria contínua.

A elaboração da Ficha de Unidade Curricular (FUC), cujo conteúdo é disponibilizado em língua portuguesa e em língua inglesa, é da responsabilidade do coordenador da UC. A FUC é publicamente disponibilizada, até 15 de setembro, após a aprovação pelo coordenador de ECTS do respetivo departamento. A FUC contempla os seguintes componentes:

- Identificação da unidade curricular (nome; código; línguas de instrução; pré-requisitos da UC; entre outros);
- Objetivos gerais da unidade curricular;
- Objetivos de aprendizagem;
- Programa;
- Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da UC (informação interna);
- Processo de avaliação;
- Processo de ensino(a)prendizagem;
- Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da UC (informação interna);
- Observações;
- Bibliografia básica e complementar.

No âmbito da avaliação da unidade curricular são produzidos relatórios de autoavaliação - Relatório da Unidade Curricular (RUC) (Anexo 14) que têm como objetivo apresentar resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC e definir planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios. A elaboração do RUC é da responsabilidade do Coordenador da UC (no prazo máximo de um mês após o fecho do livro de termo da época normal) e concretiza-se em ficha própria disponibilizada *online* no sistema de gestão académica para consulta por toda a comunidade do ISCTE-IUL. O RUC contém toda a informação existente no sistema sobre a UC incidindo, designadamente, sobre as condições de funcionamento da UC e eventuais problemas detetados, as práticas pedagógicas utilizadas e os resultados da avaliação. Em suma, o RUC integra:

- Dossier da Unidade Curricular (DUC), que inclui:
- FUC (à exceção da informação interna);



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

- Equipa docente;
- Horários;
- Planeamento da UC;
- Estudantes Inscritos;
- Resultados Escolares dos Estudantes;
- Distribuição de classificações dos estudantes aprovados;
- Assiduidade dos estudantes por tipologia de aula;
- Apreciação da Unidade Curricular;
- Satisfação dos estudantes (resultados da auscultação final);
- Avaliação da UC pelo Coordenador: inquérito de satisfação; pontos fortes; aspetos a melhorar e respetivos planos de ação;
- Seguimento / *Follow Up*: aspetos a melhorar identificados na edição anterior e respetivo grau de concretização.

Entre a 4<sup>a</sup> e a 5<sup>a</sup> semana de aulas, é efetuada uma monitorização intercalar das UC com funcionamento semestral de modo a que, se forem detetadas anomalias no funcionamento das UC, se possa proceder a alterações em tempo útil, minimizando ou eliminando assim as consequências negativas de um irregular funcionamento. A monitorização intercalar é efetuada pelo conjunto dos estudantes da turma (1º e 2º ciclos), com coordenação do respetivo delegado de turma. O responsável por desencadear este processo é o Coordenador de Ano/Curso, a quem a avaliação intercalar deve ser entregue pelos delegados de turma.

O Conselho de Ano é realizado entre a 5<sup>a</sup> e a 6<sup>a</sup> semana de aulas, envolvendo os estudantes e os docentes, com o objetivo de analisar e discutir o funcionamento das UC tendo por base a avaliação intercalar. Resulta desta reunião o estabelecimento de medidas de melhoria eficientes no decurso do semestre e a elaboração da calendarização da avaliação final (1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> épocas e época especial). O Conselho de Ano é convocado pelo Coordenador de Ano, com conhecimento do Diretor do Curso, e dirigido a todos os Docentes e Delegados de Turma do respetivo ano em observância com o procedimento definido pelo Conselho Pedagógico para a monitorização intercalar (PQ.CP.02 – Monitorização Pedagógica - Intercalar).

Para medir a satisfação dos estudantes, é ainda aplicado semestralmente um inquérito de monitorização pedagógica sobre o processo de ensino e aprendizagem (Anexo 12, Quadro 12.1.). O inquérito inclui diversas questões, estruturadas em dois grupos distintos: 1) geral sobre o ISCTE-IUL e 2) específico sobre as UC e respetivo(s) docente(s). Este último grupo inclui questões relativas ao funcionamento da UC, à autoavaliação do estudante na UC e ao desempenho dos docentes da UC. O grupo geral inclui questões relativas à satisfação dos estudantes com o ISCTE-IUL e com o curso, bem como a comparação com outras Instituições de Ensino Superior em Portugal e a probabilidade de recomendação do ISCTE-IUL a um amigo/familiar. No inquérito do 2º semestre este grupo integra



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

ainda a opinião dos estudantes sobre os aspectos mais positivos e a melhorar no curso, nos espaços físicos, recursos e serviços do ISCTE-IUL bem como sobre o SIGQ-IUL.

A participação neste inquérito não tem caráter obrigatório e os estudantes respondem ao grupo específico sobre as UC e respetivo(s) docente(s) à medida que as mesmas vão terminando. A submissão do inquérito só é possível após o estudante ter respondido ao bloco geral do inquérito, a todas as UC em que está inscrito e a pelo menos um docente em cada UC. Os resultados relativos ao funcionamento da UC e à autoavaliação do estudante na UC são carregados no RUC pelo GPSQ até 30 dias após o fecho do inquérito.

O GPSQ é o responsável pela monitorização dos resultados do processo de ensino e aprendizagem. No entendimento do ISCTE-IUL, existem três tipos de resultados: resultados não satisfatórios, quando se afastam de forma significativa dos objetivos e metas traçados relativamente ao processo ensino e aprendizagem; resultados excelentes, quando se situam significativamente acima dos mesmos objetivos e metas e demais critérios fixados institucionalmente. Os restantes são considerados resultados com desempenho pedagógico adequado. Como se referiu anteriormente, a Unidade Curricular constitui o pilar da organização do ensino e aprendizagem pelo que, no âmbito do SIGQ-IUL, é fundamental identificar as unidades curriculares e os pares UC/docente em que se registem resultados excelentes ou não satisfatórios.

Considera-se um resultado excelente<sup>1</sup> sempre que se obtenham os seguintes resultados nos inquéritos de monitorização pedagógica:

- Par Docente/UC: mediana igual ou superior a 8 (escala de 0 a 10) no indicador: “*Globalmente, qual o grau da sua satisfação com este docente?*”.

Através do regulamento dos Prémios Pedagógicos, o ISCTE-IUL define os restantes critérios que determinam a elegibilidade ao prémio de um par docente/UC, os procedimentos específicos em cada edição, bem como os responsáveis pelo apoio logístico à sua concretização. O apuramento da lista do(s) par(es) Docente(s)/UC elegíveis para os prémios é da responsabilidade do GPSQ, bem como o envio ao Gabinete de Apoio aos Órgãos Universitários (GAOU) para posterior divulgação.

Considera-se um resultado não satisfatório<sup>2</sup> sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- Par Docente/UC: médias inferiores ao ponto médio de cada escala (3 nas escalas de 1 a 5; 5 na escala de 0 a 10) em pelo menos 2 dos 4 indicadores considerados: “*Globalmente, qual o grau da sua satisfação com este docente?*”; “*Expõe com clareza as matérias da UC*”; “*Esclarece as dúvidas dos alunos de forma adequada*;” e “*Estimula o interesse dos alunos pela UC*”.
- Unidades Curriculares: médias inferiores ao ponto médio da escala (5 na escala de 0 a 10) no indicador “*Globalmente, qual o grau da sua satisfação com a UC*”.

<sup>1</sup> Existindo 10 ou mais respondentes à UC.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

Entre outros critérios que possam ser definidos em sede de Comissão Permanente do Conselho Pedagógico, estes resultados são analisados e referenciados para melhoria sempre que tenham um número representativo de respostas. O GPSQ produz a listagem das unidades curriculares e pares docente/UC referenciados para melhoria que divulga à Reitoria e Conselho Pedagógico, bem como aos respetivos coordenadores de UC e diretores de departamento/escola. Compete à Comissão Pedagógica da respetiva escola, em articulação com os respetivos responsáveis, a definição do plano de ação de melhoria (sempre que aplicável), cuja implementação é monitorizada pelo Conselho Pedagógico, assim como a respetiva divulgação (PQ.GEAPQ.05 – Monitorização Pedagógica - Final).

A auditoria pedagógica é um instrumento de promoção da qualidade no ensino e inscreve-se numa estratégia de análise e diagnóstico de eventuais causas dos resultados não satisfatórios e de recomendações para a resolução dos problemas identificados.

O Conselho Pedagógico pode determinar a realização de auditorias pedagógicas no caso de os resultados não satisfatórios na UC e/ou no par docente/UC terem sido referenciados para melhoria duas vezes consecutivas ou não ter sido definido um plano de ação para os mesmos. Em sede de reunião da Comissão Permanente do Conselho Pedagógico, este órgão pode ainda determinar a realização de outras auditorias pedagógicas, devidamente fundamentadas e justificadas.

A auditoria pedagógica é realizada por uma Equipa Auditora, nomeada pela Comissão Pedagógica da respetiva Escola do docente, sendo constituída por dois docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica (um deles pertencente ao departamento onde se integra o docente) e por um estudante. A Comissão Pedagógica da respetiva Escola comunica a constituição da Equipa Auditora à Comissão Permanente do Conselho Pedagógico.

Numa primeira reunião, a Equipa Auditora define o plano para a auditoria pedagógica, nomeadamente os procedimentos a adotar, as diligências a realizar, os indicadores a analisar, as fontes dos dados a recolher e os prazos a fixar. As decisões desta reunião são vertidas em ata e dadas a conhecer à Comissão Pedagógica da Escola e ao Conselho Pedagógico.

Na auditoria pedagógica são identificados pontos fracos e pontos fortes, bem como apresentadas medidas de melhoria a curto e a longo prazo. São ainda sugeridas ações a desenvolver e boas práticas, no prazo máximo de 30 dias úteis após a conclusão da Auditoria. A Equipa Auditora produz um Relatório da Auditoria Pedagógica no qual devem ser identificadas as causas dos resultados não satisfatórios e definidas as recomendações para a resolução dos problemas identificados. Este Relatório é enviado para o Conselho Pedagógico, o qual o envia para a(o) auditada(o) com pedido de pronúncia. Após receção da pronúncia e ouvido o auditado, o Conselho Pedagógico define ações de melhoria, incluindo ações corretivas e ações de melhoria e respetivos prazos, que remete à Reitora para aprovação e implementação. A Reitora decide e envia resposta ao Conselho Pedagógico, que por sua vez monitoriza o plano de ação definido (PQ.CP.03 – Auditoria Pedagógica).

<sup>2</sup> Existindo 5 ou mais respondentes ao par Docente/UC.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

#### 2. Curso

Relativamente à avaliação dos cursos, é produzido anualmente um Relatório de Autoavaliação de Curso (RAC) (Anexo 15), analisado para parecer pelas comissões pedagógicas das Escolas. Este relatório, baseado nos relatórios das unidades curriculares e em outros indicadores existentes nos sistemas de informação do ISCTE-IUL, inclui uma análise crítica e prospectiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso. Contempla os seguintes aspetos:

- Identificação do curso;
- Caracterização da equipa docente e respetiva apreciação sobre o funcionamento da UC;
- Caracterização dos estudantes e respetiva apreciação sobre o funcionamento da UC;
- Resultados (resultados académicos, nível de internacionalização; outros resultados);
- *Follow up* (Grau de concretização das propostas de ação de melhoria apresentadas no ano letivo anterior);
- Análise dos pontos fortes e a melhorar no curso (relativa ao ano letivo em análise);
- Medidas concretas a implementar no ano seguinte;
- Comentários gerais.

À exceção dos primeiros pontos do relatório de curso, cujo preenchimento é automático ou da responsabilidade dos serviços/gabinetes, cabe ao Diretor(a) de Curso o preenchimento dos seguintes pontos: outros resultados; *Follow up*; análise dos pontos fortes e a melhorar no curso; ações de melhoria a implementar e comentários gerais.

A finalização deste relatório é da responsabilidade do(a) Diretor(a) do curso e é efetuada no Fénix até ao dia 31 de janeiro do ano civil seguinte ao ano letivo em análise, ficando disponível no sistema de gestão académica para consulta.

#### 3. Escola

Compete ao Diretor(a) de Escola elaborar anualmente um Plano e Relatório de Atividades (Anexos 16.1. e 16.2., respetivamente). No plano de atividades são identificadas as atividades a realizar, indicadores e metas, devidamente alinhados com os objetivos estratégicos da Instituição, para além de se apresentarem outras atividades e novas iniciativas a implementar. No relatório de atividades descrevem-se as atividades realizadas, tendo por base os relatórios de cursos da respetiva escola e outros indicadores existentes nos sistemas de informação do ISCTE-IUL, até 15 de março do ano civil seguinte ao ano letivo em análise. Este relatório contempla os seguintes aspetos:

- Descrição dos órgãos da escola;
- Enquadramento do plano anual das atividades da escola no PE do ISCTE-IUL (cumprimento dos objetivos);
- Evolução das admissões e da frequência dos ciclos de estudos ministrados;
- Graus académicos e diplomas conferidos;



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.2.

### Ensino e Aprendizagem

- Empregabilidade dos seus diplomados;
- Indicadores de internacionalização das atividades de ensino que gere, nomeadamente, o número de estudantes estrangeiros;
- Recursos humanos e financeiros;
- Parcerias estabelecidas;
- Procedimentos de autoavaliação e de avaliação externa e seus resultados;
- *Follow up*: grau de concretização das propostas de ações de melhoria apresentadas no ano letivo anterior;
- Análise dos pontos fortes e a melhoria;
- Medidas concretas a implementar no ano seguinte;
- Outras atividades e iniciativas a salientar.

Nos Relatórios Anuais de Escola (RAE) são analisados na Comissão Científica e na Comissão Pedagógica da escola, as quais se pronunciam sobre os aspetos que considerem relevantes no âmbito das suas competências. Estes relatórios são aprovados e publicados através dos órgãos competentes para o efeito.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.3.

### Investigação

No ISCTE-IUL, a investigação científica baseia-se nas suas oito UI's, as quais cobrem todas as áreas de conhecimento do ISCTE-IUL e são dotadas de autonomia científica, administrativa e financeira. A Instituição dispõe de um Gabinete de Apoio à Investigação e Projetos (GAIP) ao qual compete organizar, dinamizar e divulgar todas as atividades de investigação: produção científica; candidatura e gestão de projetos de investigação (PQ.GAI.02 – Gestão de Projetos de Investigação, Desenvolvimento e Inovação); promoção das atividades científicas e respetiva monitorização das atividades. No Procedimento da Qualidade (PQ.REITOR.02 – Monitorização das Atividades de Investigação) descreve-se a avaliação das atividades de monitorização de modo a contribuir para a concretização dos objetivos relativos à investigação e para a concretização desta vertente da missão do ISCTE-IUL.

Existe um alinhamento das atividades de investigação com as políticas de qualidade em vigor no ISCTE-IUL. No quadro do Plano Estratégico do ISCTE-IUL, os PAA especificam o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação e sua articulação com o ensino. De acordo com a arquitetura desses planos, os objetivos são operacionalizados 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-IUL incorpora ainda as normas emanadas da Fundação para a Ciéncia e a Tecnologia (FCT) no que diz respeito à recolha de indicadores e elaboração de relatórios periódicos necessários no quadro do acompanhamento das unidades de investigação e da sua avaliação externa.

As oito UI do ISCTE-IUL dispõem de regulamentação própria e elaboram um PAA próprio no quadro do PE e PAA da Instituição. As equipas de investigação são compostas por investigadores (doutorados integrados de acordo com a FCT), investigadores associados, assistentes de investigação e bolseiros. As UI publicam um RAA dando conta de: i) grau de cumprimento do PAA; ii) realização dos objetivos estabelecidos; iii) eficiência de gestão administrativa e financeira; iv) movimentos dos investigadores e composição da equipa de investigação; v) projetos concluídos e em curso; vi) indicadores de produção científica; vii) indicadores de internacionalização das atividades e do corpo de investigadores; viii) parcerias; ix) e procedimento de avaliação interna e externa e seus resultados. As UI têm conselhos consultivos, com membros externos (Comissão Externa de Aconselhamento Científico), que apreciam os seus relatórios de atividade e sugerem medidas de melhoria. O RAA das UI inclui o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no PAA do ISCTE-IUL, os quais são sistematizados pelo GAIP, que os envia posteriormente para o GPSQ para integração no RAA do ISCTE-IUL. As iniciativas de melhoria para o desenvolvimento da investigação no ISCTE-IUL a incorporar no PAA baseiam-se, entre outros, nestes relatórios.

O ISCTE-IUL procura promover a articulação da investigação com o ensino, nomeadamente no 1º ciclo, de modo a garantir que todos os estudantes tenham contacto direto com atividades de investigação. Para a concretização deste objetivo foram implementadas diversas medidas: i) criação de regulamentos neste sentido em todas as unidades de investigação; ii) financiamento de bolsas específicas de iniciação à investigação; iii) articulação do processo com os programas de doutoramento. As bolsas específicas de iniciação à investigação visam o desenvolvimento progressivo de competências dos estudantes inscritos a tempo integral no 1º ciclo em atividades científicas, pedagógicas e técnicas, relevantes para a formação do estudante. No 3º ciclo há uma articulação sistemática entre ensino e investigação com a gestão de programas doutoriais por parte das UI. O ISCTE-IUL disponibiliza bolsas internas a estudantes dos vários programas doutoriais e estes bolseiros são acolhidos pelas UI e participam nas atividades



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.3.

### Investigação

científicas promovidas por essas unidades. No âmbito do ensino, existem também diversas unidades curriculares que proporcionam aos estudantes o contacto direto com a investigação, com a realização de trabalhos e projetos de investigação. Todos os estudantes são ainda incentivados a frequentar congressos e conferências, realizados dentro e fora do ISCTE-IUL, alinhados com os seus interesses e tópicos de investigação.

As unidades de investigação e os respetivos investigadores são os beneficiários diretos de verbas anualmente atribuídas pela Reitoria, nomeadamente: **i**) overheads dos projetos de investigação (uma parte reverte para as unidades); **ii**) verba académica (atribuída universalmente a todos os docentes de carreira); **iii**) verba por orientação de um número adicional de dissertações de mestrado e teses de doutoramento; **iv**) prémios pedagógicos; **v**) prémios científicos.

Os prémios científicos, em particular, para os quais o ISCTE-IUL contribui com uma verba anual, constituem uma medida de política científica relevante e de impacto na promoção e valorização da investigação. Os prémios são atribuídos anualmente aos docentes, investigadores e estudantes que publiquem artigos em revistas indexados na Web of Science ou na Scopus e classificados em primeiro ou segundo quartil. Esta medida, em vigor desde 2010 no ISCTE-IUL como um todo, tem contribuído para o aumento sustentado do número de artigos publicados, com a consequente internacionalização e notoriedade global da investigação desenvolvida na Instituição. A gestão dos prémios científicos é feita pelo GAIP, responsável por garantir a correta distribuição dos fundos disponibilizados pelo ISCTE-IUL e o cumprimento da legislação em vigor (PQ.GAI.01 – Gestão dos Prémios Científicos).

A investigação está também contemplada no sistema de avaliação do desempenho dos docentes e investigadores do ISCTE-IUL, o qual comprehende um conjunto exaustivo de indicadores sobre a sua atividade científica, suportados nos portais i-meritus e Ciência-IUL.

No âmbito do SIGQ-IUL, à semelhança das restantes unidades orgânicas e serviços/gabinetes, as UI dispõem de interlocutores da qualidade, os quais funcionam como dinamizadores das práticas da qualidade, promovendo a implementação da política da garantia da qualidade e o cumprimento dos objetivos da qualidade, tendo sempre por base a missão e visão do ISCTE-IUL.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.4.

### Interacção com a sociedade

A transferência de conhecimento e a interação com a sociedade são uma componente essencial da missão do ISCTE-IUL, condicionando os objetivos estratégicos da instituição na área da formação contínua, quer no plano regional e nacional, quer no plano internacional.

Uma dimensão essencial da política de prestação de serviços à comunidade concretiza-se pela participação do ISCTE-IUL em 4 entidades participadas, transversais às unidades orgânicas, que se dedicam à transferência de conhecimento para a sociedade através da promoção do empreendedorismo, da consultoria e da formação de executivos, não só em empresas privadas, mas também em entidades públicas e organizações sem fins lucrativos: INDEG-ISCTE; IPPS-IUL; AUDAX-IUL e BGI. Nesta transferência de conhecimento, destacam-se duas vertentes fundamentais. Por um lado, no domínio das ciências sociais, há uma prática consolidada de desenvolvimento de pesquisa aplicada às políticas públicas, nos mais variados domínios e nos diferentes momentos do ciclo de definição e implementação dessas políticas. Por outro lado, através das suas entidades participadas, desenvolve-se um vasto conjunto de atividades que inclui formação destinada a executivos de empresas e a quadros da administração pública e do terceiro setor; apoio a projetos de desenvolvimento local ((em articulação com autarquias e organizações não governamentais (ONG)); apoio à constituição de *start-up* e *spin-off*. Acresce, para o caso das engenharias, o registo de patentes por parte do ISCTE-IUL.

As unidades de investigação do ISCTE-IUL contribuem também para o avanço do conhecimento e para o desenvolvimento da sociedade através da realização de atividades de difusão da cultura científica, da realização de encontros científicos e de debates abertos a toda a sociedade. Os Observatórios no ISCTE-IUL (das Desigualdades; da Emigração) e com colaboração ISCTE-IUL (EurWORK - European Observatory of Working Life; European Employment Observatory (EEO); e Observatório das Famílias e das Políticas de Família (OFAP)), são ainda estruturas independentes associadas às UI que colocam o enfoque em temáticas de especial destaque nas sociedades contemporâneas. As equipas dos observatórios abordam as respetivas áreas de enfoque, contribuindo para o avanço do conhecimento científico e para a transferência de conhecimento para a sociedade, por exemplo pela definição e avaliação de políticas públicas.

O ISCTE-IUL assegura a formalização das práticas de garantia da qualidade nas entidades participadas com a realização de reuniões regulares entre a Reitoria e essas mesmas entidades, respeitando a sua autonomia. De facto, a concretização da cultura da qualidade nas entidades participadas assenta em diferentes modelos de integração, desde modelos mais autónomos que implicam a certificação própria e a articulação regulada como SIGQ-IUL, a modelos mistos, no qual o SIGQ-IUL é a referência, mantendo a autonomia ao nível da implementação de metodologias ajustadas às necessidades específicas de cada entidade. Todas as unidades curriculares com créditos facultadas pelas entidades participadas seguem o circuito de aprovação das UC/cursos do ISCTE-IUL, ou seja, são creditadas e sujeitas aos mesmos mecanismos de garantia da qualidade a que estão sujeitas as formações ministradas nos ciclos de estudo do ISCTE-IUL. Também a participação do corpo docente nas formações oferecidas pelas entidades participadas está sujeita à autorização da Reitora. Foram ainda nomeados, em cada entidade participada, os interlocutores da qualidade, os quais dinamizam a cultura e as práticas da qualidade nas suas entidades e beneficiam da participação nas ações de formação na área da qualidade realizadas no ISCTE-IUL.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.4.

### Interacção com a sociedade

Ainda no que concerne à interação com a sociedade, importa salientar as atividades realizadas pela AEISCTE-IUL, pelos Núcleos de Estudantes e as atividades direcionadas aos *alumni*, sendo estas últimas coordenadas a nível operacional pelo GCSA, visando reforçar a identidade institucional e as suas redes de apoio. O ISCTE-IUL aposta ainda na dinamização de Clubes *Alumni Mundo* e realiza um encontro anual para promover parcerias estratégicas e para promoção internacional.

A monitorização e avaliação da qualidade das atividades que dizem respeito à interação com a sociedade assenta, essencialmente, no processo de elaboração dos RAA. Nos seus relatórios anuais, as unidades de investigação, as unidades de ensino e também as entidades participadas ou associadas do ISCTE-IUL, integram a análise da concretização dos objetivos e metas estabelecidos no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços à sociedade, à transferência de conhecimento e à promoção da cultura e da qualidade de vida da comunidade, e incluem, designadamente, o levantamento e análise dos indicadores previstos no PAA relativos a esta vertente da missão do ISCTE-IUL. O relatório anual de atividades do ISCTE-IUL contempla as diversas vertentes da sua missão e integra os resultados essenciais das relações com o exterior, concretizados pelas diferentes estruturas, unidades orgânicas e entidades participadas.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.5.

### Internacionalização

A internacionalização do ensino, da investigação e da interação com a sociedade, bem como a mobilidade de estudantes, docentes, constituem um vetor transversal da estratégia de desenvolvimento do ISCTE-IUL. Nesse sentido, o Plano Estratégico do ISCTE-IUL e respetivos PAA contemplam um conjunto de objetivos que visam incrementar a internacionalização. Por sua vez, os relatórios das unidades orgânicas e entidades participadas integram a análise da concretização dos objetivos e dos indicadores constantes dos PAA ao nível da internacionalização das suas atividades. Também o RAA do ISCTE-IUL apresenta uma análise dos resultados alcançados na vertente da relação interinstitucional e o respetivo grau de conformidade com os objetivos e metas traçados, para a internacionalização no ensino, investigação, interação com a sociedade e a mobilidade de estudantes e docentes.

A estratégia do ISCTE-IUL para a internacionalização assenta em objetivos concretos que incluem: **i)** fortalecer a marca internacional da formação dos estudantes; **ii)** contribuir para melhorar o posicionamento internacional (rankings, acreditações, reputação em geral); **iii)** aumentar a receita obtida nas atividades internacionais (número de estudantes internacionais, prestações de serviços internacionais, projetos de investigação); **iv)** aumentar a diversidade cultural dos docentes e quadros técnicos; **v)** fidelizar corpo docente e não docente através de oportunidades de carreira internacional; **vi)** explorar as oportunidades criadas pelo Estatuto do Estudante Internacional. Neste sentido, para a prossecução destes objetivos, o ISCTE-IUL tem promovido ações no sentido do aumento da integração em redes; na internacionalização da investigação; no incremento do ensino noutras línguas, no aumento do número de cursos em duplo grau e em parceria; no aumento do número de docentes e investigadores estrangeiros; no aumento do número de estudantes estrangeiros mediante o uso de novos canais de comunicação promotores de uma visão atualizada e atrativa do ISCTE-IUL; no desenvolvimento da reputação nacional e internacional, entre outras ações.

A internacionalização do ensino e da investigação é gerida estrategicamente a um nível central da Instituição e desenvolvida de forma flexível ao nível das unidades orgânicas descentralizadas. A equipa reitoral inclui um pelouro para a área da Internacionalização e os serviços centrais incluem o Gabinete de Relações Internacionais (GRI). O GRI 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 gere os financiamentos atribuídos no âmbito de programas de educação e formação financiados pela Comissão Europeia.

No que se refere à mobilidade dos estudantes, o ISCTE-IUL possui procedimentos para permitir promover e monitorizar os processos de mobilidade, *incoming* e *outgoing* de estudantes (PQ.GRI.01 - Mobilidade Internacional). 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 Unidades de Investigação de excelência internacionais e através da obtenção de financiamento internacional para a realização de projetos. Para execução destes projetos, o ISCTE-IUL desenhou e implementou um módulo de projetos em SAP contendo uma série de ferramentas que permitem acompanhar a execução dos projetos e efetuar o relatório financeiro. O ISCTE-IUL afeta, ainda, recursos financeiros anuais aos docentes/investigadores para apoiar atividades de investigação, nomeadamente a participação em reuniões preparatórias de consórcios, preparação de candidaturas, traduções, participação em eventos de *networking*, etc. Os investigadores contam



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.5.

### Internacionalização

ainda com o financiamento da FCT (projeto estratégico) e com receitas próprias das UI, que podem ser utilizadas na preparação e participação em candidaturas internacionais.

A transferência de conhecimento e a interação com a sociedade desenvolve-se no ISCTE-IUL, no plano internacional, essencialmente através da atividade realizada pela BGI. A BGI é uma aceleradora de transferência de tecnologia de âmbito global desenvolvida pelo ISCTE-IUL e pelo MIT-Portugal, em parceria com o Massachusetts Institute of Technology (MIT), direcionada a empreendedores ambiciosos e a startups globais que se foca em quatro vertentes: Medical Devices & Health IT, Smart Cities & Industrial solutions 4.0, Enterprise IT & Smart Data e Water Economy.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.6.

### Sustentabilidade

#### POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DO ISCTE-IUL

O ISCTE-IUL reconhece a sua responsabilidade institucional na promoção da Sustentabilidade nas suas dimensões ambiental, social e económica. Estas dimensões encontram-se refletidas no Plano Estratégico e de Ação para o Quadriénio 2018/2021, na linha estratégica 7 - Promover o desenvolvimento estratégico da Instituição, e Objetivo estratégico 23 - Identificar os desafios societais e os domínios interdisciplinares relevantes.

No âmbito da missão definida no SIGQ-IUL, no contexto das suas atividades de ensino e aprendizagem, investigação e interação com a sociedade, respeitando os limites e as oportunidades intrínsecas aos ecossistemas naturais e humanos, o ISCTE-IUL assume o compromisso de:

1. Envolver, de forma inclusiva e participativa, a comunidade ISCTE-IUL e as demais partes interessadas na definição, implementação e avaliação das ações conducentes à melhoria do seu desempenho ambiental e social;
2. Criar, transmitir e partilhar conhecimento científico relativo ao Ambiente e à Sustentabilidade nos domínios científicos da Gestão, Finanças, Contabilidade, Economia, Métodos Quantitativos, Antropologia, Psicologia Social, Sociologia, História, Ciência Política e Políticas Públicas, Tecnologias da Informação e Arquitetura, formando profissionais altamente qualificados com competências para compreender as suas responsabilidades e criar oportunidades de melhoria, potenciando deste modo um impacte positivo no Ambiente, na Sociedade e na Economia;
3. Assumir a proteção do Ambiente para efeitos do planeamento estratégico e planos anuais de atividades, incluindo a prevenção da poluição associada a todas as suas atividades, na perspetiva local e global;
4. Melhorar o seu impacte ambiental, ajustando a gestão dos processos de suporte e as operações do campus, para reduzir a utilização de recursos (materiais, energia e água) e a produção de resíduos e emissões, melhorando a qualidade de vida no campus;
5. Cumprir os requisitos legais aplicáveis, bem como outros requisitos que decida subscrever ou implementar, nos domínios do Ambiente, da Sustentabilidade e da Responsabilidade Social;
6. Avaliar e melhorar, de forma contínua, o seu desempenho ambiental e sustentável através da implementação de indicadores de desempenho mensuráveis e da realização de auditorias regulares;
7. Melhorar continuamente o Sistema de Gestão Ambiental para a melhoria do seu desempenho ambiental.

O projeto Sustentabilidade@ISCTE-IUL, iniciado em 2016, envolve um conjunto diversificado de ações, alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, que visam a melhoria do desempenho sustentável da instituição, de entre os quais se destacam a implementação e certificação do Sistema de Gestão Ambiental do ISCTE-IUL de acordo com a norma ISO14001. Ainda no âmbito deste projeto importa salientar o Projeto de Eficiência Energética do Campus do ISCTE-IUL, cuja candidatura ao POSEUR para financiamento foi aprovada em 2017.



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.6.

### Sustentabilidade

#### DIMENSÃO AMBIENTAL

Em parceria com a Associação Columbus, a Universidade de Gotemburgo e a Universidade de Aveiro, o ISCTE-IUL iniciou, em março de 2017, o projeto para a criação, implementação e certificação do seu SGA. Enquadrado neste projeto, o ISCTE-IUL definiu o âmbito de aplicação do SGA, a identificação do contexto e das partes interessadas, os aspectos ambientais significativos e respetivo plano de ação e a sua organização interna. A organização interna do SGA encontra-se já descrita na seção 4.1.3. no âmbito do SIGQ-IUL. Para avaliação da conformidade legal, o ISCTE-IUL efetuou o levantamento dos requisitos legais aplicáveis.

#### Âmbito do SGA, Contexto e Partes Interessadas

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) do ISCTE-IUL enquadrar-se na missão do ensino superior público e aplica-se ao ensino e à aprendizagem (graduada e pós-graduada), à investigação, à interação com a Sociedade e à internacionalização nas áreas da Gestão, Finanças, Contabilidade, Economia, Métodos Quantitativos, Antropologia, Psicologia Social, Sociologia, História, Ciência Política e Políticas Públicas, Tecnologias da Informação e Arquitetura.

A atividade do ISCTE-IUL é condicionada, e condiciona, por um conjunto de questões de contexto relevantes, externas e internas, devendo ser enquadrada em função das necessidades e das expectativas das partes interessadas e dos limites físicos do *campus* universitário. As questões de contexto enquadram o âmbito do SGA do ISCTE-IUL. São desagregadas em condições gerais, condições ambientais afetadas pela atividade do ISCTE-IUL e condições ambientais que afetam a atividade do ISCTE-IUL.

As condições gerais incluem constrangimentos relacionados com (i) a necessidade de maior envolvimento e participação de toda a comunidade ISCTE-IUL; (ii) a necessidade de melhorar a sensibilização da comunidade para uma utilização eficiente dos recursos naturais (materiais, energia e água), e para a redução dos resíduos e emissões prejudiciais ao ambiente; (iii) a necessidade de integrar, de forma abrangente, temas de ambiente e de sustentabilidade nos currículos das unidades curriculares lecionadas no ISCTE-IUL; (iv) a diminuta flexibilidade na alteração da estrutura curricular dos programas de ensino no âmbito dos processos de acreditação, embora se considere existir uma sensibilização crescente no meio universitário para as preocupações da sustentabilidade, que já se reflete parcialmente nos diversos modelos de avaliação institucional aplicados pelas agências de avaliação da qualidade no ensino superior; (v) a reduzida margem orçamental para atribuição de incentivos à investigação e à atualização curricular; (vi) uma cultura de comunicação ainda baseada em suporte de papel com o respetivo consumo de recursos materiais e energia e produção de resíduos e emissões; (vii) a necessidade de incluir, nos processos de aquisição e compras, uma visão global de redução do impacte ambiental; (viii) a configuração do campus do ISCTE-IUL, com vários edifícios de construção distinta e que não foram concebidos numa visão integrada de sustentabilidade no que concerne aos sistemas técnicos instaladas.

As condições ambientais afetadas pela atividade do ISCTE-IUL incluem (i) a utilização de recursos naturais – energia de fontes fósseis, água, materiais; (ii) a produção de resíduos e de emissões resultantes da operação do campus e de deslocações; (iii) emissões sonoras decorrentes da atividade regular e de eventos organizados no campus; (iv) trabalhos de construção relacionados com a manutenção, a reabilitação e a expansão do campus.



## 4.2.

# MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.6.

## Sustentabilidade

As condições ambientais que afetam a atividade do ISCTE-IUL incluem (i) a qualidade do ar na envolvente urbana; (ii) alterações climáticas – eventos climáticos extremos que podem condicionar as atividades no campus; (iii) ruído ambiental, motivado pela circulação automóvel e pelo posicionamento do ISCTE-IUL numa zona de rotas de navegação aérea na proximidade do aeroporto de Lisboa.

O conjunto das partes interessadas cujas necessidades e expectativas devem ser avaliadas no âmbito do SGA é constituído pelos (i) estudantes; (ii) Reitora e gestão de topo; (iii) gestão intermédia, (iv) docentes e investigadores; (v) colaboradores não docentes; (vi) entidades participadas; (vii) associação de estudantes e outros núcleos e agrupamentos de estudantes; (viii) operadores in-campus; (ix) participantes externos em eventos realizados no campus; (x) alumni; (xi) Município de Lisboa; (xii) fornecedores de bens e serviços; (xiii) Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, (xiv) cidadãos que atravessam o campus ou que habitam ou trabalham na proximidade do campus (conceito de vizinhança) e que de algum modo também são afetados pelos impactes ambientais, especialmente a emissão de ruído, de resíduos sólidos urbanos e de emissões de gases com efeito de estufa.

Os limites físicos associados ao SGA são o campus do ISCTE-IUL na Av. das Forças Armadas, Lisboa, incluindo os edifícios Sedas Nunes, Ala Autónoma, Edifício II e o espaço exterior e áreas verdes.

O SGA tem por base os processos de gestão, operacionais e de suporte necessários para a realização das atividades do ISCTE-IUL, definidos no âmbito do SIGQ-IUL, incluindo também o controlo operacional do domínio ambiental em todo o campus universitário.

### Aspetos Ambientais Significativos

O ISCTE-IUL definiu um conjunto de 14 aspetos ambientais da sua atividade que pode controlar e que pode influenciar, assim como os impactes ambientais associados, de entre os quais se determinaram 11 aspetos ambientais significativos:

1. Utilização de energia (eletricidade e gás natural)\*;
2. Consumo de água potável;
3. Utilização de recursos materiais e produtos;
4. Aprovisionamento/Compras\*;
5. Deslocações, viagens e estadias\*;
6. Construção nova e reabilitação\*;
7. Realização de eventos internos e externos\*;
8. Gestão de resíduos\*;
9. Investigação\*;
10. Ensino-aprendizagem\*;



## 4.2.

## MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.6.

### Sustentabilidade

11. Extensão universitária\*;
12. Formação/Divulgação/Comunicação\*;
13. Deslocações de e para o campus\*;
14. Gestão de risco e segurança.

Para cada aspecto ambiental identificado, foi efetuado um diagnóstico e definidos planos de ação com a identificação de indicadores de monitorização, ações, metas a alcançar e respetivos responsáveis.

### DIMENSÃO SOCIAL

A dimensão social da sustentabilidade no ISCTE-IUL procura ter em consideração os impactos das decisões e atividades da Instituição na comunidade interna e na sociedade, incluindo a preocupação com a equidade e a justiça social, a capacitação dos membros da comunidade académica e a integração no ensino superior, tendo por base princípios de ética e transparência que contribuem para o seu desenvolvimento sustentável.

A promoção estruturada das atividades em torno desta temática iniciou-se no ISCTE-IUL, em 2012, com a criação do Grupo de Trabalho em Responsabilidade Social Universitária (RSU) para participação no U-Benchmarking Club sobre Responsabilidade Social Universitária (RSU), promovido pela Columbus e pelo ORSALC (Observatório Regional de Responsabilidade Social para a América Latina e Caribe), com o intuito de identificar e partilhar boas práticas no domínio da Responsabilidade Social Universitária.

Em janeiro de 2017, o ISCTE-IUL aderiu à rede colaborativa ORSIES – Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior, projeto lançado pela Fórum Estudante em parceria com a Secretaria de Estado do Ensino Superior, na sequência da participação no Encontro Nacional sobre Responsabilidade Social e as Instituições de Ensino Superior, em dezembro de 2016.

Na dimensão da responsabilidade social, o ISCTE-IUL define os seguintes objetivos estratégicos, que assentam no pilar das Pessoas:

- Promover um comportamento organizacional socialmente responsável, baseado em práticas éticas e democráticas;
- Orientar a instituição para agir de um modo ético, transparente, respeitando os interesses da comunidade académica;
- Melhorar o bem-estar, a qualidade de vida, a saúde e a segurança de todos os membros da comunidade académica;
- Promover uma cidadania ativa e responsável, assumindo projetos que envolvem as comunidades locais e os desafios da sociedade;
- Aumentar a prestação de serviços à comunidade, envolvendo os *stakeholders* internos e externos;
- Promover o sucesso académico e o combate ao abandono no ensino superior;
- Promover a aprendizagem ao longo da vida e uma educação inclusiva;



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.6.

### Sustentabilidade

- Proporcionar a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos membros da comunidade académica;
- Promover o sentimento de pertença à instituição;
- Aumentar o nível de satisfação de todos os colaboradores.

### DIMENSÃO ECONÓMICA

A dimensão económica da sustentabilidade no ISCTE-IUL refere-se aos impactes das decisões e atividades da Instituição na condição económica das suas partes interessadas e nos sistemas económicos a nível local, nacional e global. Neste sentido, o ISCTE-IUL dispõe de um sistema integrado de gestão financeira suportado por sistemas de contabilidade analítica que permite a monitorização regular dos custos e receitas dos cursos do ISCTE-IUL e respetivas Escolas.

Com o objetivo de assegurar prosperidade – mais do que apenas crescimento económico, o ISCTE-IUL pretende “promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, emprego e trabalho decente para todos” (com base nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas).

O ISCTE-IUL define os seguintes objetivos estratégicos na dimensão Económica da Sustentabilidade:

- Contribuir para o crescimento económico do país, de forma direta aumentando progressivamente a taxa de aquisição de bens e serviços produzidos em Portugal, e de forma indireta através do impacte económico da sua atividade na comunidade envolvente;
- Melhorar a eficiência na utilização de recursos nos processos de gestão, operacionais e suporte, reduzindo o consumo de energia e de água, bem como o uso de papel, toners de impressoras e materiais plásticos;
- Melhorar continuamente os processos de apoio à empregabilidade dos estudantes através do GCSA;
- Contribuir para a criação de emprego e trabalho decente reforçando, nas atividades de ensino e de investigação, os temas relacionados com empreendedorismo, criatividade e inovação, e aprofundando tópicos de ensino e de investigação que permitam acompanhar a evolução do mercado de trabalho nacional (como por exemplo o turismo sustentável);
- Fomentar ensino, investigação e extensão universitária que contribua para a melhoria da produtividade económica e para uma maior disponibilidade das instituições financeiras nacionais para apoiar a economia.



## 4.2.

## MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.7.

### Recursos

No ISCTE-IUL existe um conjunto diversificado de processos de suporte que decorrem do macroprocesso de gestão estratégica e facilitam o apoio necessário à concretização dos macroprocessos nucleares e transversais da Instituição, de entre os quais se destacam: 1) recursos humanos, e 2) recursos materiais e serviços.

#### 1) RECURSOS HUMANOS

No quadro do regime fundacional, a atual autonomia institucional e flexibilização na gestão financeira e de pessoal consagra uma gestão que agiliza o recrutamento e qualificação do pessoal não docente. Na vertente da gestão de pessoal há um regime dual em que algumas áreas estão sujeitas à legislação e regulamentação pública e outras à legislação laboral do setor privado.

A garantia da qualidade dos recursos humanos no ISCTE-IUL concretiza-se através de um conjunto de mecanismos, regulamentos e procedimentos que asseguram o recrutamento, a gestão e a formação do pessoal docente e não docente, de forma ética e transparente.

No que respeita ao recrutamento, o ISCTE-IUL dispõe de um conjunto de procedimentos e mecanismos de garantia da qualidade vertidos em normas e regulamentos internos que regulam os processos de recrutamento do pessoal docente e não docente e que estão publicamente acessíveis.

No que se refere ao pessoal docente, anualmente é feito o levantamento das necessidades de pessoal docente, com base em perspetivas de evolução a médio prazo e no planeamento do ano letivo, tendo em atenção os cursos a funcionar em cada ano, n.º de vagas, reforço de área científica e novos cursos. Em cada escola, cabe ao diretor de departamento, ouvida a respetiva comissão científica, apresentar proposta de contratação devidamente instruída, a qual é enviada aos órgãos centrais. As necessidades de recrutamento do pessoal não docente são também aferidas por parte dos seus dirigentes. É da responsabilidade do Conselho de Gestão do ISCTE-IUL autorizar e aprovar a contratação, desde que enquadrada no orçamento, nas orientações estratégicas e na definição do mapa de pessoal.

O ISCTE-IUL dispõe de carreiras próprias para pessoal não docente e não investigadores, devidamente regulamentadas, respeitando uma aproximação no elenco de categorias e habilitações académicas em relação às que vigoram nos demais estabelecimentos de ensino superior público.

Quanto à avaliação de desempenho, o regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente está articulado com o regulamento de prestação de serviços dos docentes do ISCTE-IUL e fixa as normas e procedimentos para a avaliação nas vertentes da sua atividade: ensino, investigação, gestão universitária e transferência de conhecimentos, tal como já descrito na secção 4.2.2. do MQ.

Para o pessoal não docente com contrato de trabalho em funções públicas, ao nível da avaliação de desempenho, aplica-se o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP). Aos trabalhadores com contrato ao abrigo do Código do Trabalho aplica-se um regulamento de avaliação do desempenho próprio que foi criado com base no SIADAP.

Para além dos efeitos da avaliação fixados na legislação, o ISCTE-IUL promove o mérito dos docentes e investi-



## 4.2.

# MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.7.

## Recursos

gadores, nomeadamente, através da atribuição de Prémios Científicos e Prémios Pedagógicos cujo valor é canalizado para atividades de investigação realizadas nas UI. Estes prémios estão devidamente regulamentados como já referido no ponto 4.2.3. O ISCTE-IUL disponibiliza ainda uma verba anual a cada docente para desenvolvimento da sua carreira académica, a qual pode ser utilizada para conferências, congressos e outro tipo de reuniões nacionais e internacionais.

O ISCTE-IUL dispõe ainda de mecanismos que visam criar condições para que o nível de qualificação e competência do pessoal docente e não docente assegure o cumprimento das suas funções com qualidade. Realiza-se anualmente o levantamento das necessidades de formação do pessoal não docente tendo por base um procedimento de qualidade devidamente aprovado e certificado pela norma ISO 9001 (PQ.URH.01 - Formação). A reitoria do ISCTE-IUL assegura também o levantamento das necessidades de formação do pessoal docente e a sua efetiva participação em diferentes ações de formação pedagógica no sentido de fomentar a qualidade e a inovação nas práticas pedagógicas.

## 2) RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

O ISCTE-IUL disponibiliza diferentes recursos materiais e integra diferentes serviços/gabinetes, os quais são 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 eventos; gestão de espaços para atividades letivas e de apoio às mesmas (salas de aula; anfiteatros; auditórios; salas para conferências; 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, monitorização ambiental); e sistemas de informação e recursos informáticos (sistema de gestão académica, rede, e-learning).
- 2) Serviços com resposta a necessidades de grupos específicos: estudantes com carências económicas (SAS); estudantes com necessidades educativas especiais (GNEE e Biblioteca); apoio psicológico a estudantes (SAS); estudantes internacionais (GRI); *alumni* e finalistas (GCSA).

No ISCTE-IUL são também disponibilizados vários mecanismos para dar resposta a elogios, sugestões e reclamações, nomeadamente: **i)** Livros de Elogios e Livros de Reclamações; **ii)** formulário online no Portal do ISCTE-IUL; **iii)** duas contas de email ([reclamacoes@iscte-iul.pt](mailto:reclamacoes@iscte-iul.pt); [sugestoes@iscte-iul.pt](mailto:sugestoes@iscte-iul.pt)); e **iv)** caixas físicas próprias para o efeito. Estes mecanismos permitem o registo de sugestões, elogios e reclamações identificadas por toda a comunidade. As reclamações são recebidas pelo GPSQ, sendo sempre analisadas e apresentada a respetiva resposta a cada reclamante, envolvendo os serviços/gabinetes ou serviços 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 (PQ.GEAPQ.03 – Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações). São ainda disponibilizados à comunidade três caixas localizadas nos três edifícios, que permitem o registo em papel de eventuais elogios/sugestões/reclamações.



## 4.2.

# MONITORAÇÃO DA QUALIDADE

### 4.2.7.

## Recursos

Na abordagem de processos do SIGQ-IUL, os recursos são entendidos como processos de suporte à concretização dos macroprocessos organizacionais e, numa ótica organizacional, estes processos são geridos pelos diferentes serviços/gabinetes do ISCTE-IUL.

O ISCTE-IUL tem procurado promover a autonomia dos serviços/gabinetes na criação e revisão de procedimentos adequados às suas atividades como forma de disseminação de uma cultura da qualidade. Neste domínio, a designação dos interlocutores da qualidade e sustentabilidade por serviços/gabinetes contribui para a dinamização de práticas da qualidade ao nível do serviço promovendo a implementação da política da qualidade e o cumprimento dos objetivos da qualidade. Paralelamente, as ações de formação sobre Qualidade têm por objetivo 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 por parte de vários serviços/gabinetes como forma de monitorizar a qualidade do serviço(a)atividades prestadas (Anexo 12, Quadro 12.1.).

Também o PE do ISCTE-IUL e os PAA têm servido de base para a monitorização do desempenho dos diferentes serviços/gabinetes e dos seus processos de gestão e de suporte. Estes processos estão desenhados e certificados de acordo com a ISO 9001, sendo o GPSQ a entidade interna responsável pela promoção e divulgação desta metodologia de trabalho e pelo desenho e revisão da maioria dos procedimentos que constituem o suporte do sistema de gestão da qualidade. Anualmente, os serviços/gabinetes elaboram o seu plano e relatório de atividades (Anexos 17.1. e 17.2., respetivamente) conforme já referido no ponto 4.2.1. A elaboração do plano e relatório de atividades é da responsabilidade do diretor/coordenador do serviço/gabinete, sendo aprovados pelo respetivo dirigente superior. Os planos contemplam a definição das principais e novas iniciativas a implementar, devidamente enquadradas no Plano Estratégico do ISCTE-IUL. Estes são monitorizados semestralmente e enviados ao dirigente superior, com conhecimento ao GPSQ, até 15 de outubro.

No relatório de atividades dos serviços/gabinetes são sintetizadas as principais atividades realizadas, sendo também avaliado o grau de concretização dos objetivos para que contribuem e que estão alinhados com o plano estratégico do ISCTE-IUL. Neste relatório são ainda apresentados os pontos fortes, 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. Os relatórios aprovados pelo respetivo dirigente superior são enviados ao GPSQ até 15 de janeiro do ano seguinte ao ano civil em análise. O relatório anual de atividades do ISCTE-IUL integra os contributos destes relatórios, incluindo o investimento em equipamentos e edifícios e a aposta nos recursos humanos.

Paralelamente, o ISCTE-IUL procura conhecer, anualmente, a opinião dos estudantes relativamente às instalações, aos espaços físicos, recursos e serviços/gabinetes do ISCTE-IUL. Estes resultados estão disponíveis nos relatórios de monitorização pedagógica produzidos pelo GPSQ e servem de reflexão aos respetivos dirigentes, órgãos de governação e gestão do ISCTE-IUL. No âmbito da monitorização intercalar realizada em cada semestre letivo, os estudantes também sinalizam as situações a corrigir no âmbito da adequação dos recursos materiais, sendo as situações registadas encaminhadas para os respetivos serviços de apoio para resolução.



## 4.3.

# SISTEMA DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ISCTE-IUL

### 4.3.1.

## Sistemas de Informação

O ISCTE-IUL dispõe de um sistema integrado de informação e gestão bastante avançado no que diz respeito aos principais eixos estratégicos e ao funcionamento geral da Instituição e de qualquer dos seus serviços. Este sistema permite o controlo rigoroso da gestão e da aplicação dos recursos enquanto meio para assegurar a máxima qualidade no ensino, na investigação, na transferência de conhecimento, na internacionalização e na sustentabilidade organizacional.

### SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

No ISCTE-IUL existem quatro plataformas/sistemas de informação principais: Fénix, para toda a informação académica; i-meritus, para informação relativa à avaliação de desempenho dos docentes; Ciência-IUL, para a informação relativa à produção científica dos docentes e investigadores; SAP para a informação contabilística e financeira (receitas e despesas) e operacional (estudantes, docentes, não docentes), incluindo o módulo de gestão de projetos.

O tratamento da informação proveniente desses subsistemas, nomeadamente associada ao SAP, permite, por exemplo, a análise de custos e a tomada de decisão fundamentada sobre todas as atividades, incluindo o custo de cada curso, de cada unidade curricular e de cada aula (tendo em atenção a sala, os equipamentos, o número de estudantes, a categoria do docente, etc.), bem como sobre cada projeto. Esta informação analítica é disponibilizada aos diretores das escolas, de cursos e das unidades de investigação para a gestão, controlo e decisão, tendo em vista assegurar os níveis de eficiência e de eficácia pretendidos nas suas atividades e na utilização dos recursos que lhes são afetos. Este sistema integrado de gestão financeira, suportado num sistema de contabilidade analítica, está já em funcionamento no ISCTE-IUL e, no quadro da transparência de gestão, a informação orçamental e contabilística de todos os cursos está disponível também no MyISCTE.

A plataforma de *e-learning* ISCTE-IUL (Blackboard Learn) e online-learning do ISCTE-IUL são ferramentas de ensino à distância e de gestão pedagógica, complementares ao ensino presencial, acessível a docentes e estudantes, e transversais a todos os cursos da instituição.

O portal do ISCTE IUL é um dos principais meios de divulgação da oferta formativa da Instituição (comunicação externa). Ao nível da comunicação interna, o ISCTE-IUL dispõe no MyISCTE que, entre várias funções, divulga e comunica as decisões tomadas ao nível dos órgãos de governo e de gestão.

O Repositório Institucional do ISCTE-IUL tem como objetivo armazenar, preservar, divulgar e dar acesso à produção intelectual do ISCTE-IUL (publicações científicas) em formato digital estando, desta forma, especificamente articulado com o Ciência-IUL. Os docentes e investigadores inserem a sua produção científica no Ciência-IUL e posteriormente a equipa da Biblioteca, através de *backoffice* próprio faz a validação e carregamento automático para o repositório institucional.

O Sistema de Gestão Documental permite otimizar a gestão e circulação de informação, num formato eletrónico, dentro da Instituição.



## 4.3.

# SISTEMA DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ISCTE-IUL

### 4.3.1.

## Sistemas de Informação

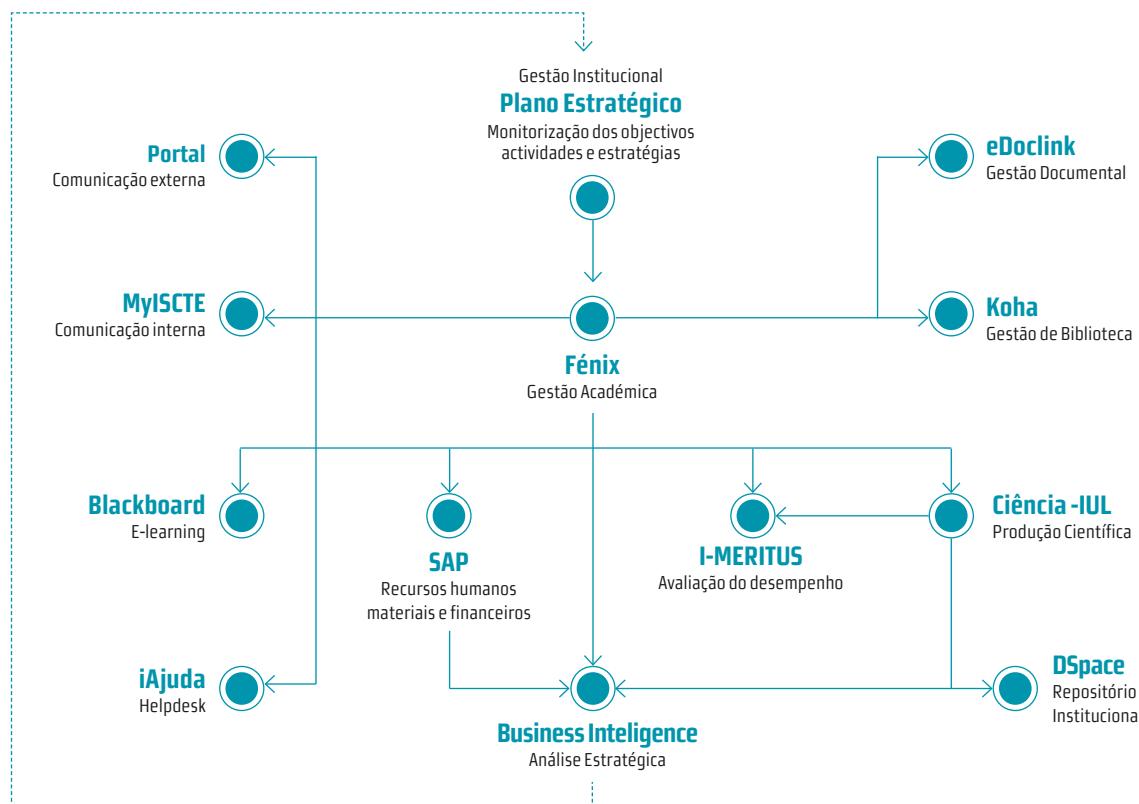
O iAjuda é um sistema de *helpdesk* que permite a qualquer utilizador da comunidade ISCTE-IUL reportar problemas relacionados com a conta de utilizador, equipamento informático, acesso a sistemas e utilização de outros recursos no campus. O mecanismo de triagem integrado permite redirecionar o pedido para a equipa responsável pelo seu tratamento. Os utentes são depois informados do progresso da situação e podem validar a solução apresentada.

O Sistema de Business Intelligence (BI) é baseado num modelo analítico que integra informação proveniente de alguns dos sistemas transacionais existentes no ISCTE-IUL: Fénix, Ciência-IUL e SAP. Este dispositivo tem como principal objetivo medir e agregar vários indicadores, usando técnicas de Balanced Scorecard e Key Performance Indicator (KPI).

Toda a informação proveniente dos diferentes sistemas de informação e gestão é usada ao nível dos órgãos de governo e coordenação para a tomada de decisão e emissão de pareceres, bem como na atuação para a melhoria no âmbito da garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, da investigação, da gestão de recursos humanos e materiais e da qualidade dos serviços do ISCTE-IUL, gestão esta que é facilitada pela existência de uma plataforma que permite a monitorização semestral e anual dos PAA e, consequentemente, do Plano Estratégico da Instituição.

Na figura 4.3.1.1 é apresentado o Sistema Integrado de Informação e gestão do ISCTE-IUL.

FIG. 4.3.1.1 | MODELO SISTÉMICO DO SIGQ-IUL DO ISCTE-IUL





## 4.3.

# SISTEMA DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ISCTE-IUL

### 4.3.2.

## Gestão e divulgação de informação

A transparéncia e a disponibilização da informação à comunidade ISCTE-IUL, recolhida nos diferentes sistemas de informação existentes, constituem um elemento fundamental do SIGQ-IUL no sentido em que permitem melhorar a eficácia dos processos de tomada de decisão numa perspetiva de melhoria contínua.

Neste sentido, é necessário que a informação, atualizada, abrangente e relevante, seja disponibilizada à comunidade de forma sistemática e estruturada, promovendo a responsabilização dos diversos interlocutores e um ambiente de transparéncia académica, favorável ao reforço do envolvimento e participação dos parceiros internos e externos.

O dispositivo organizacional do ISCTE-IUL prevê assim o suporte por parte do sistema informático no que diz respeito aos seguintes aspetos: recolha de dados, que deve ser o mais “amigável” possível para os diferentes intervenientes de modo a permitir uma gestão eficiente do seu tempo e assegurar a fiabilidade da informação; tratamento dos dados; disponibilização e facilidade de acesso aos relatórios; e outros *outputs*, pertinentes para a avaliação e análise da qualidade nas diversas vertentes consubstanciadas no PAA.

A avaliação do ensino e aprendizagem, constitui, por diversos fatores, a vertente mais complexa do sistema interno de garantia da qualidade e, por isso, o sistema prevê o suporte informático adequado para o registo e recolha de informação no que diz respeito a:

- Dados respeitantes à organização e planeamento de cada unidade curricular, bem como os resultados atingidos na UC, que fazem parte do RUC, obrigatoriamente disponível no sistema de informação;
- Opiniões dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do curso (recolhidas através dos diferentes inquéritos);
- Dados necessários para a realização de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de comissões de acompanhamento dos cursos, ou de entidades certificadoras nacionais ou internacionais.

O tratamento, análise e sistematização da informação é globalmente coordenado pelo GPSQ, com o apoio técnico dos Serviços de Infraestruturas Informáticas e de Comunicações (SIIIC) e do GDSI, bem como o apoio dos serviços diretamente relacionados com os dados em causa. O GPSQ gera e disponibiliza um painel de indicadores de evolução institucional, com valores reportados pelo menos aos três anos mais recentes, com o objetivo de manter atualizados os indicadores de suporte ao planeamento estratégico que evidencie as tendências de desenvolvimento do ISCTE-IUL (Anexo 18, Quadro 18.1).

De acordo com as práticas já instituídas, toda a informação relevante é difundida no interior da comunidade académica, assente em princípios de transparéncia e visando o seu efeito pedagógico sobre o esforço de autorregulação e de melhoria contínua, bem como a promoção da cultura de autorresponsabilização e de maior empenho e participação de todos na concretização do PAA.

No que diz respeito à informação pública sobre projetos e atividades, o ISCTE-IUL tem já uma tradição de publicação



## 4.3.

# SISTEMA DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ISCTE-IUL

### 4.3.2.

## Gestão e divulgação de informação

anual do relatório de atividades que inclui o grau de prossecução dos objetivos e metas traçados no plano. Neste sentido o ISCTE-IUL possui diversos meios de divulgação que disponibilizam informação de interesse para o público-alvo específico a que se destinam.

O portal do ISCTE-IUL na internet destina-se ao público em geral e apresenta informação sobre a instituição e a sua atividade constituindo um dos principais meios de divulgação da oferta formativa da Instituição (comunicação externa). De acordo com os padrões europeus para a garantia da qualidade no ensino, é importante a publicação regular de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, sobre os programas e graus de ensino oferecidos, nomeadamente:

- Candidaturas e critérios de seleção e seriação;
- Planos de Estudo;
- Calendarização, regime horário; propinas e propinas estudantes internacionais;
- Corpo Docente;
- Empregabilidade;
- Avaliação/Acreditação do curso ((período e registo na Direção-Geral do Ensino Superior (GDES)).

Em conformidade com esses padrões, o ISCTE-IUL mantém na sua página na Internet toda esta informação devidamente atualizada.

Ao nível da comunicação interna, o ISCTE-IUL dispõe da intranet (MyISCTE) que entre várias funções, divulga e comunica as decisões tomadas ao nível dos órgãos de governo e gestão. O MyISCTE disponibiliza também ferramentas necessárias ao desempenho funcional dos vários tipos de colaboradores do ISCTE-IUL: docentes, investigadores e funcionários.

O Repositório Institucional do ISCTE-IUL permite também divulgar e dar acesso à produção intelectual do ISCTE-IUL em formato digital estando, desta forma, especificamente articulado com o Ciência-IUL.

O Fénix, para além da sua função de gestão académica, constitui também um meio de divulgação de toda a informação de índole académica para os atuais estudantes.

No que diz respeito à produção científica, o ISCTE-IUL disponibiliza também através do Ciência-IUL (com acesso público) um módulo de estatísticas com os resultados dos diversos outputs publicados pelas unidades de investigação, bem como o perfil, automaticamente atualizado, de cada docente/investigador.



## 4.4.

## MONITORAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ-IUL

O SIGQ-IUL tem diversos dispositivos de avaliação e melhoria contínua com base na análise sistemática dos diversos relatórios produzidos já referidos anteriormente, e das sugestões dos responsáveis dos cursos, das comissões pedagógicas, dos diretores de escola e demais intervenientes e interessados. A análise do cumprimento dos procedimentos relativos ao ensino tem permitido melhorar substancialmente os tempos de registo e o rigor da informação sobre a atividade letiva (sumários, planeamento, classificações, relatórios). O dispositivo instituído tem também permitido a revisão sistemática e o aperfeiçoamento dos diversos regulamentos sobre o ensino e a investigação, bem como sobre a gestão financeira e o funcionamento geral.

Os processos de avaliação interna e externa a que o ISCTE-IUL se submete periodicamente são, ainda, mecanismos que permitem a monitorização, avaliação e melhoria contínua do SIGQ-IUL.

A acreditação de todos os cursos do ISCTE-IUL pela A3ES, a qual exigiu a mobilização de praticamente todos os docentes, estudantes e funcionários, permitiu identificar diversos aspectos que requeriam medidas de melhoria, as quais, entretanto foram implementadas, além de ter contribuído para uma maior interiorização por parte da comunidade ISCTE-IUL da relevância e utilidade da garantia da qualidade no ensino universitário.

O ISCTE-IUL obteve a certificação do SIGQ-IUL junto da A3ES em 2015 pelo período máximo previsto de seis anos, sem qualquer restrição. Esta experiência aumentou o esforço de revisão sistemática dos procedimentos e da sua melhoria e a revisão de diversos regulamentos que tem vindo a ser realizada, incluindo as revisões do MQ. No relatório de *follow-up* do SIGQ-IUL, elaborado em 2016, apresenta-se o desenvolvimento geral do sistema e as ações de melhoria implementadas pelo ISCTE-IUL no seguimento do Relatório da CAE de 2015. A preparação e elaboração deste relatório de *follow-up* contou com o envolvimento e com os contributos da comunidade interna – docentes; investigadores; estudantes e funcionários; bem como de vários *stakeholders* externos.

O ISCTE-IUL promoveu por sua iniciativa a avaliação institucional externa por parte da EUA, a qual foi realizada em dois momentos (2013/2016). Este processo exigiu também uma reflexão alargada e generalizada à comunidade ISCTE-IUL acerca das diversas áreas cobertas pelo Institutional Evaluation Programme, incluindo a identificação de aspectos de melhoria a implementar, os quais foram incorporados no Plano Estratégico 2014-2017 e foram entretanto concretizados. Os relatórios da EUA estão disponíveis no site do ISCTE-IUL.

Ainda no quadro desta estratégia, o ISCTE-IUL tem vindo a promover a acreditação de grande parte dos cursos a agências internacionais, como é o caso da AACSB, da EQUIS e da Association of MBAs(AMBA) para os cursos da área de gestão, e EUR-ACE para os de engenharia. Os padrões de qualidade requeridos por essas agências têm vindo a ser implementados e evidenciados pelo ISCTE-IUL, o que em muito tem contribuído para o desenvolvimento e melhoria do SIGQ-IUL. Na área da gestão, a ISCTE Business School foi acreditada em 2016 pela AACSB, pelo período máximo de 5 anos. Este processo foi particularmente importante, entre outros aspectos, pela relevância que atribui aos *learning goals* (objetivos de aprendizagem) e pela aprendizagem institucional decorrente da sua implementação, a ser alargada mesmo aos cursos em que aquela acreditação não é requerida. No caso da EUR-ACE, estão certificados 2 cursos de licenciatura e 2 cursos de mestrado, pelo período máximo previsto de seis anos. No domínio das políticas públicas, o ISCTE-IUL é já membro da International Association of Schools and Institutes of Administration (IASIA) que tem vindo a implementar um sistema de acreditação internacional pela EAPAA e pela



## 4.4.

## MONITORAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ-IUL

ICAPA, ao qual o ISCTE-IUL se submeteu em 2017 através do mestrado em Administração Pública.

Nos últimos anos, o ISCTE-IUL tem ainda sido alvo de outras auditorias externas especializadas, de entidades oficiais como o Tribunal de Contas, a Inspeção Geral do Ensino Superior e o Ministério das Finanças, cujos relatórios têm confirmado, de um modo geral, a eficiência e o cumprimento dos procedimentos, e assinalado alguns aspectos muito específicos que requerem melhorias, as quais têm sido sistematicamente concretizadas.

Desde 2008, o ISCTE-IUL tem obtido todos os anos a Certificação no âmbito da norma ISO 9001. No âmbito deste processo, o ISCTE-IUL realiza anualmente três auditorias: duas internas e uma externa. Estas auditorias permitem identificar eventuais não conformidades e constituem oportunidades para acionar melhorias e definir outros procedimentos (PQ.GPSQ.04 – Auditorias) e (PQ.GPSQ.01 – Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria).

O processo de monitorização, avaliação e revisão do SIGQ-IUL é dinamizado pela CGQ, com o apoio técnico do GPSQ. O GPSQ é responsável pela manutenção do SIGQ-IUL, nomeadamente: criação e alteração de procedimentos; registo de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações de melhoria, e avaliação de riscos e oportunidades; planeamento e acompanhamento das auditorias internas e externas realizadas no âmbito da norma ISO9001; controlo de documentos, dados e registos (PQ.GPSQ.02. Informação Documentada); e gestão de sugestões, reclamações e elogios. Anualmente, o GPSQ integra no RAA um capítulo com a revisão do SIGQ-IUL, que tem como objetivo avaliar e rever o seu desempenho, tendo por base os resultados de todas as avaliações e auditorias realizadas no ISCTE-IUL e o *feedback* dos diversos membros da comunidade. Constam também deste capítulo o apuramento das reclamações, sugestões e elogios e são ainda apresentadas ações de melhoria consideradas necessárias para manter o sistema adequado e eficaz. Compete à CGQ monitorizar a concretização do SIGQ-IUL e propor propostas de melhoria a integrar eventualmente no PAA do ano seguinte a submeter ao Conselho Geral.

## REFERÊNCIAS

- A3ES (2017). Guião para elaboração do relatório de avaliação institucional - Ensino Universitário (20.Junho.2017.)
- A3ES (2017). Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (V1.0 – Janeiro 2017).
- A3ES (2016). Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade – Manual para o processo de auditoria, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), V1.2, Outubro 2016.
- A3ES (2016). Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015).
- A3ES (2013). Regulamento n.º 392/2013 - A3ES (Aprova o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos).
- A3ES (2010). Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclo de Estudos - Cláudia S. Sarrico, abril de 2010.
- A3ES, Glossário da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (n/d), disponível em: <http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>
- AACSB International (2013) – The Association to Advance Collegiate Schools of Business Eligibility Procedures and Accreditation Standards for Business Accreditation, Adopted: April 8, 2013; Updated: January 31, 2015.
- AACSB International (2013 b) -Business Accreditation Standards Comparison -2013 & 2003 ([www.aacsb.edu/aacsb/accreditation/2013standards](http://www.aacsb.edu/aacsb/accreditation/2013standards)).
- Amaral, A., et al. (2011). Survey of Internal Quality Assurance Systems - The Portuguese Case. IBAR Project. Brussels.
- Decreto-lei n.º 369/2007 (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES).
- ENQA (2009). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. (3<sup>a</sup> ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2010). Internal Quality Assurance - Facing Common Challenges. (3<sup>a</sup> ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2014). The concept of excellence in higher education, European Association for Quality Assurance in Higher Education AISBL 2014.
- ENQA (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- EQUIS (2015). EFMD Quality Improvement System. 2015 EQUIS standards & Criteria. Brussels: European Foundation for Management Development.
- ESG 2015 (2015).Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, Brussels, Belgium.
- EUA (2015). Institutional Evaluation Programme: Guidelines for institutions. European University Association.
- EUA (2015). Institutional Evaluation Programme: Follow-up evaluation: Guidelines for institutions and evaluation teams. European University Association.
- EUA (2017). Institutional Evaluation Programme: Guidelines for institutions -follow-up evaluations. European University Association.
- EUR-ACE (2016). Guia de Candidatura para as Instituições - Avaliação de Qualidade para Atribuição do Selo EUR-ACE (Segundo Ciclo do Processo de Bolonha).
- EUR-ACE (2015). EUR-ACE Framework Standards and Guidelines. International Association of Schools and Institutes of Administration (2008), Standards of Excellence for Public Education (<http://www.iias-iisa.org/iasia/about-iasia/iasia-and-the-un/undesa-iasia-standards-of-excellence/>)
- EUR-ACE (2015). Guia de Candidatura para as Instituições - Avaliação de Qualidade para Atribuição do Selo EUR-ACE (Primeiro Ciclo do Processo de Bolonha).
- Harvey, L. and Green, D., (1993). 'Defining Quality', Assessment and Evaluation in Higher Education, 18, 1, pp. 9–34.
- ISO14004:2016 – Sistemas de Gestão Ambiental – linhas de orientação gerais sobre implementação (2017).
- ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental – requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (2015).
- ISO9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário (2015).
- ISO9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – requisitos (2015).
- ISO26000:2010 – Guidance on social responsibility (2010).
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior – RJAES (2017) – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto.
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior – RJIES (2007) – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.
- 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 N.º 1; Lisboa: A3ES.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Cultura de Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Política de Garantia da Qualidade - Os Primeiros Passos. Lisboa: Escola de Superior de Educação. Instituto Politécnico de Lisboa.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Processo de Auditoria Institucional: Projeto de Manual. Lisboa: Conselho Consultivo da A3ES.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Agências de Avaliação e Acreditação. Coleção/Série A3ES READINGS N.º 2; Lisboa: A3ES.
- Santos, Sérgio Machado (2009). Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Versão 1.0). Lisboa: Documento de Trabalho preparado para a A3ES.
- Secretariado para a Modernização Administrativa (1997). Carta Ética da Administração Pública – Dez Princípios Éticos da Administração Pública.
- Universidade do Minho (2012). Manual da Qualidade, Versão 1.1/2012, Maio 2012, Braga.



# ANEXOS

## Índice de Anexos

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| <b>ANEXO 1</b>  | Registo de revisões do MQ  | 84  |
| <b>ANEXO 2</b>  | Organogramas do ISCTE-IUL  | 85  |
| <b>ANEXO 3</b>  | Mapa de regulamentos do ISCTE-IUL  | 87  |
| <b>ANEXO 4</b>  | Grelha de identificação de riscos  | 93  |
| <b>ANEXO 5</b>  | Matriz das partes interessadas relevantes  | 94  |
| <b>ANEXO 6</b>  | Funções e responsabilidades dos órgãos de gestão e consultivos no domínio da qualidade | 99  |
| <b>ANEXO 7</b>  | Responsabilidades e prazos relativos à aplicação dos instrumentos de monitorização     | 100 |
| <b>ANEXO 8</b>  | Macroprocessos: entradas, saídas, documentos de suporte e responsável                  | 101 |
| <b>ANEXO 9</b>  | Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da A3ES                        | 103 |
| <b>ANEXO 10</b> | Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da Norma ISO 9001:2015         | 104 |
| <b>ANEXO 11</b> | Lista de procedimentos da qualidade  | 106 |
| <b>ANEXO 12</b> | Inquéritos de monitorização da qualidade   | 109 |
| <b>ANEXO 13</b> | Especificações dos cargos académicos   | 114 |
| <b>ANEXO 14</b> | Relatório de Unidade Curricular (RUC)  | 116 |
| <b>ANEXO 15</b> | Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)  | 120 |
| <b>ANEXO 16</b> | Plano e Relatório de atividades de Escola  | 126 |
| 16.1.           | Plano de Atividades de Escola  | 126 |
| 16.2.           | Relatório de Atividades de Escola  | 127 |
| <b>ANEXO 17</b> | Plano e Relatório de atividades de Serviço/Gabinete                                    | 130 |
| 17.1.           | Plano de Atividades de Serviço/Gabinete  | 130 |
| 17.2.           | Relatório de Atividades de Serviço/Gabinete  | 130 |
| <b>ANEXO 18</b> | Indicadores de evolução institucional  | 132 |



A1

## ANEXO 1

## Quadro 1.1. | Registo de Revisões do MQ

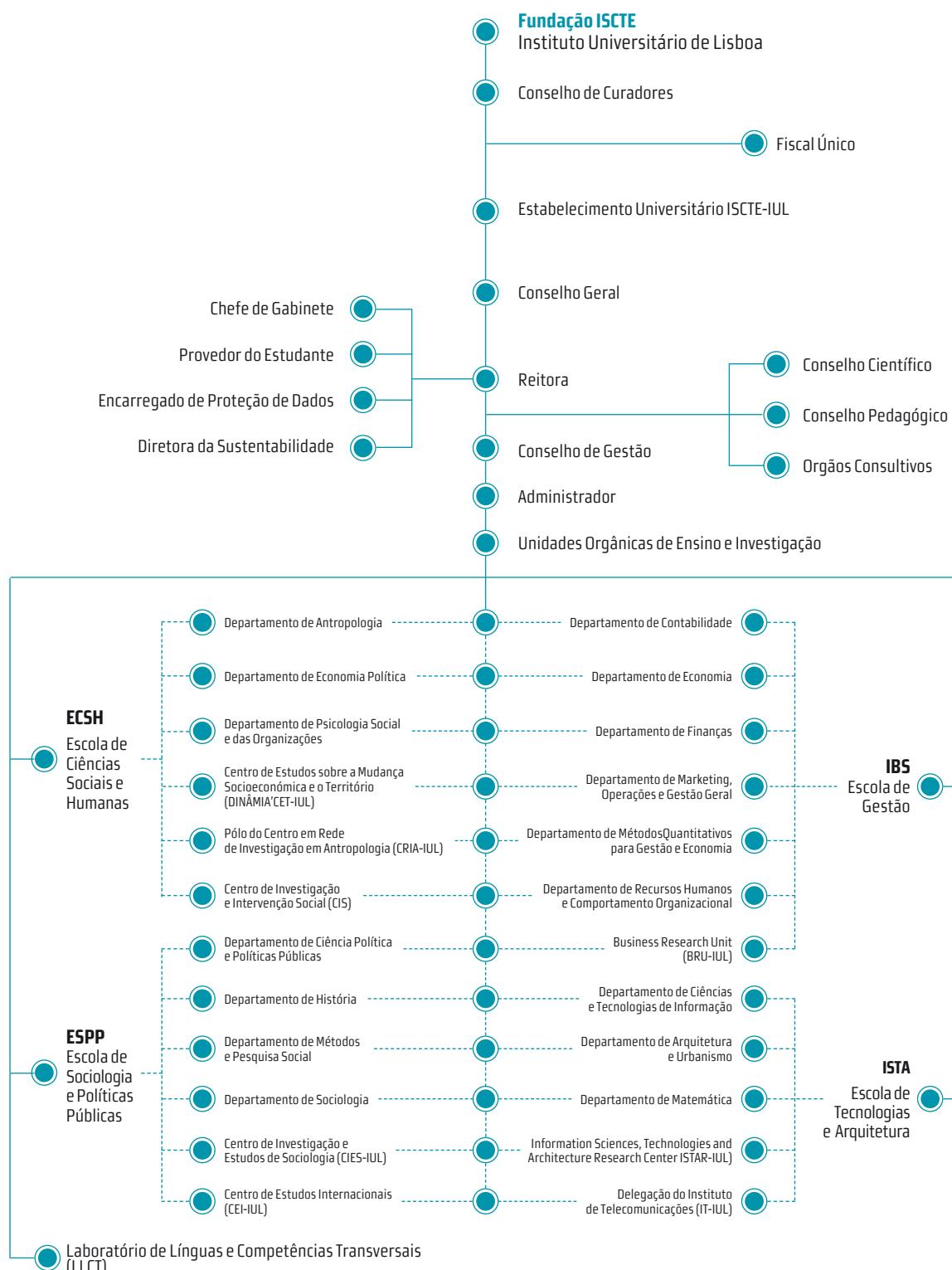
| VERSÃO DO MQ          | DATA DA VERSÃO          | RESUMO DAS ALTERAÇÕES   | RESPONSABILIDADES  |
|-----------------------|-------------------------|---|--|
| <b>MQ.GAQE.01.01</b>  | 19-06-2008 a 29-11-2008 | Primeira versão do MQ (capítulos 01 a 08)   | Elaborado por: GAQE<br>Revisto por: António Caetano (Vice-Reitor para a Avaliação e Desenvolvimento Institucional)<br>Aprovado por: Luís Reto (Presidente do ISCTE)      |
| <b>MQ.GAQE.01.02</b>  | 06-02-2009 a 30-07-2009 | Revisão de quatro capítulos do MQ (capítulos 01 a 04)   | Elaborado por: GAQE<br>Revisto por: António Caetano (Vice-Reitor para a Avaliação e Desenvolvimento Institucional)<br>Aprovado por: Luís Reto (Presidente do ISCTE)      |
| <b>MQ.GEAPQ.01.01</b> | 09-12-2010              | Revisão de quatro capítulos do MQ (capítulos 01 a 04)   | Elaborado por: GEAPQ.NPQ<br>Revisto por: António Caetano (Vice-Reitor para a Avaliação e Desenvolvimento Institucional)<br>Aprovado por: Luís Reto (Reitor do ISCTE-IUL) |
| <b>MQ.1.0/2011</b>    | 02-11-2011              | Revisão da estrutura do MQ para melhor adaptação ao referencial da A3ES   | Elaborado por: GEAPQ.NPQ<br>Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade<br>Aprovado por: Luís Reto (Reitor do ISCTE-IUL)  |
| <b>MQ.1.1/2013</b>    | 19-11-2013              | Revisão parcial do MQ decorrente da avaliação da A3ES   | Elaborado por: GEAPQ.NPQ<br>Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade<br>Aprovado por: Luís Reto (Reitor do ISCTE-IUL)  |
| <b>MQ.2/2015</b>      | 16-11-2015              | Revisão parcial da estrutura do MQ; Introdução do mapa de processos e subprocessos; revisão de procedimentos  | Elaborado por: GEAPQ<br>Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade<br>Aprovado por: Luís Reto (Reitor do ISCTE-IUL)  |
| <b>MQ.3/2017</b>      | 27-12-2017              | Revisão parcial da estrutura do MQ; Introdução da dimensão da sustentabilidade  | Elaborado por: GEAPQ<br>Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade<br>Aprovado por: Luís Reto (Reitor do ISCTE-IUL)  |
| <b>MQ.3.1/2018</b>    | 26-02-2018              | Revisão parcial do MQ decorrente da alteração ao Regulamento dos Serviços do ISCTE-IUL - Regulamento n.º 93/2018; DR n.º 27 (2ª série) de 07-02-2018. | Elaborado por: GPSQ<br>Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade<br>Aprovado por: Luís Reto (Reitor do ISCTE-IUL)   |
| <b>MQ.3.2/2018</b>    | 20-11-2018              | Revisão parcial do MQ decorrente da alteração da Equipa Reitoral do ISCTE-IUL - DR n.º 75 (2ª série) de 17-04-2018.                                   | Elaborado por: GPSQ<br>Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade<br>Aprovado por: Maria Lurdes Rodrigues (Reitora do ISCTE-IUL)                                     |



A2

## ANEXO 2

Figura 2.1. | Organograma do ISCTE-IUL: Ensino e Investigação

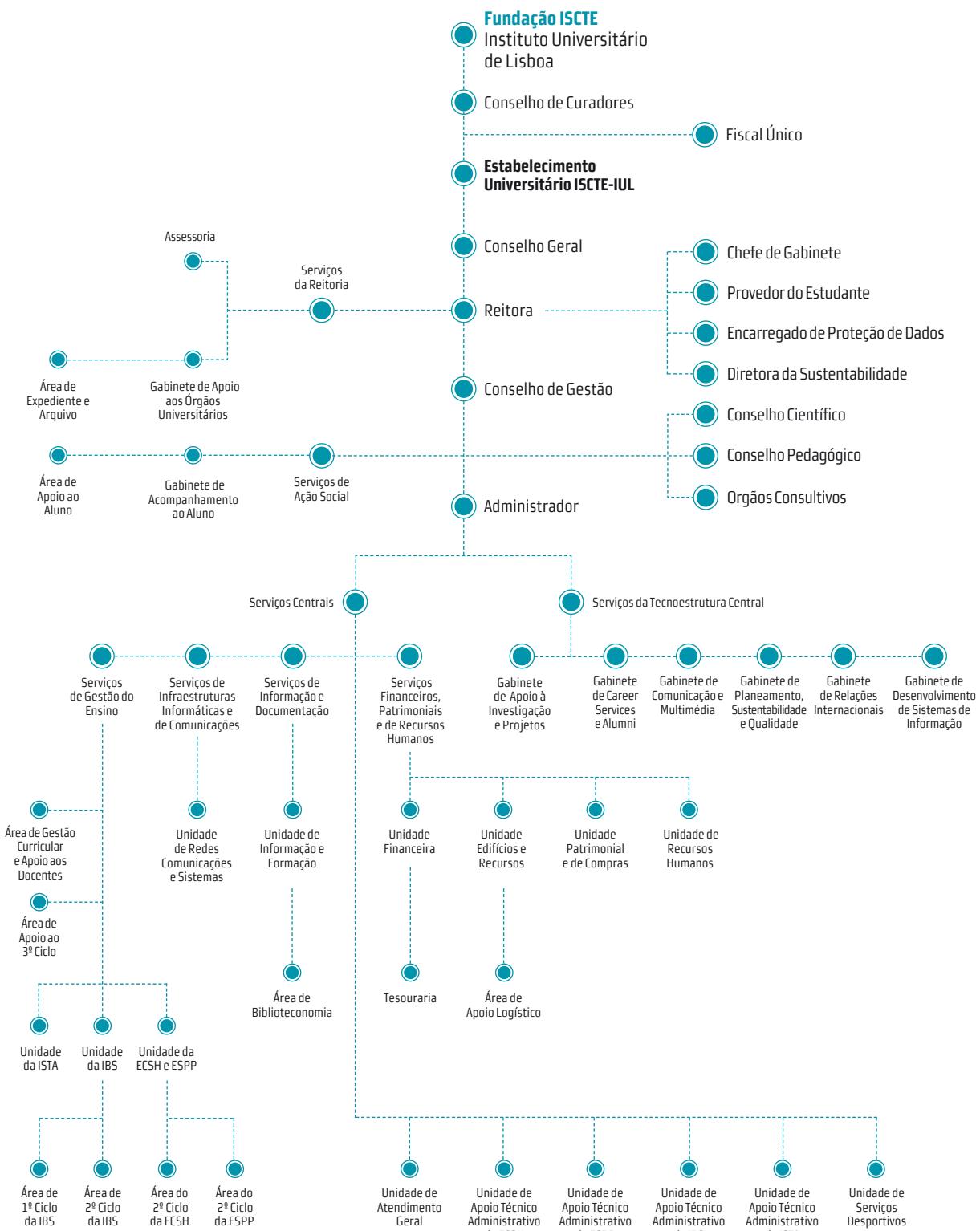




A2

## ANEXO 2

Figura 2.2. | Organograma do ISCTE-IUL - Serviços





A3

## ANEXO 3

## Quadro 3.1. | Mapa de Regulamentos do ISCTE-IUL

| DESIGNAÇÃO   | PUBLICITAÇÃO                   | DIÁRIO DA REPÚBLICA                 |
|--|--------------------------------|-------------------------------------|
| Código de Conduta Académica<br>(revoga o Despacho n.º 1126/2016 de 25-01-2016)   | Regulamento n.º 25/2017        | DR n.º 6 (2ªsérie) de 09-01-2016    |
| Código de Conduta Ética na Investigação  | Despacho n.º 86/2016           |                                     |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração ao Anexo - Criação do Departamento de Matemática; Redenominação do Departamento de Métodos Quantitativos para Departamento de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia, e, equiparação da delegação do IT-IUL a unidade de investigação.  | Deliberação n.º 1530/2012      | DR n.º 211 (2ªsérie) de 31-10-2012  |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração ao Anexo - Enumeração dos departamentos, unidades de investigação, escolas e serviços centrais  | Deliberação n.º 1971/2010      | DR n.º 212 (2ªsérie) de 02-11-2010  |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração ao Anexo - Redenominação do Centro de Estudos Africanos(CEA-IUL) para Centro de Estudos Internacionais (CEI-IUL)  | Deliberação n.º 1567/2013      | DR n.º 152 (2ªsérie) de 08-08-2013  |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração ao artigo 4.º - Anexo dos Estatutos do ISCTE com a Enumeração dos departamentos, unidades de investigação, escolas e serviços: Serviços do ISCTE-IUL  | Deliberação n.º 548/2015       | DR n.º 75 (2ªsérie) de 17-04-2015   |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração ao Despacho Normativo n.º 18/2009   | Despacho Normativo n.º 11/2011 | DR n.º 124 (2ªsérie) de 30-06-2011  |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração do Anexo I-Artº. 2 -Anexo do enunciado dos Estatutos. Criação do Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura (ISTAR-IUL), e, extinção do Centro de Investigação em Sistemas e Tecnologias de Informação Avançados (Adetti-IUL)                              | Deliberação n.º 1213/2014      | DR n.º 108(2ª. Série) de 05-05-2014 |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração-Artigo 75.º - Anexo dos Estatutos passará a ter a seguinte alteração: Enumeração dos departamentos, unidades de investigação, escolas, serviços e outras unidades descentralizadas: Artigo 5º Outras Unidades Descentralizadas a) Laboratório de Línguas e Competências Transversais (LLCT) | Deliberação n.º 1750/2015      | DR n.º 177 (2ªsérie) de 10-09-2015  |
| Estatutos do ISCTE-IUL - Alteração-Artigo 75º-alteração ao artigo 2 do Anexo dos Estatutos do ISCTE (extinção da unidade de investigação: Centro de Estudos de História Contemporânea-CEHC-IUL)  | Deliberação n.º 696/2015       | DR n.º 86 (2ªsérie) de 05-05-2015   |
| Estatutos da Fundação ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa  | Decreto-Lei n.º 95/2009        | DR n.º 81 (1ª série) de 27-04-2009  |
| Homologação da eleição da Reitora - Profª Maria de Lurdes Rodrigues - C. Curadores de 09-02-2018   | Deliberação n.º 258/2018       | DR n.º 45 (2ªsérie) de 05-03-2018   |
| Nomeação do Diretora da Sustentabilidade   | Despacho n.º 62/2018           |                                     |
| Nomeação dos Interlocutores da Qualidade   | Despacho n.º 64/2015           |                                     |
| Nomeação dos Representantes da Qualidade   | Despacho n.º 61/2015           |                                     |
| Normas Regulamentares Gerais dos Doutoramentos do ISCTE-IUL - Declaração de retificação n.º 489/2016   | Retificação n.º 489/2016       | DR n.º 96 (2ªsérie) de 18-05-2016   |



A3

## ANEXO 3

## Quadro 3.1. | Mapa de Regulamentos do ISCTE-IUL

| DESIGNAÇÃO  | PUBLICITAÇÃO              | DIÁRIO DA REPÚBLICA                   |
|---|---------------------------|---------------------------------------|
| Nomeação da Reitoria do ISCTE-IUL   | Despacho n.º 3903/2018    | DR n.º 75 (2ª série) de 17-04-2018    |
| Regimento Conselho Pedagógico (Revoga o Despacho 3937/2011)   | Despacho n.º 5811/2016    | DR n.º 83 (2ª série) de 29-04-2016    |
| Regimento do Conselho Científico  | Despacho n.º 17375/2010   | DR n.º 224 (2ª série) de 18-11-2010   |
| Regimento do Conselho Coordenador da Avaliação de Desempenho dos Docentes   | Deliberação n.º 616/2011  | DR n.º 43 (2ª série) de 02-03-2011    |
| Regimento do Conselho de Curadores  | Deliberação n.º 809/2010  | DR n.º 85 (2ª série) de 03-05-2013    |
| Regimento do Conselho de Gestão   | Deliberação n.º 832/2010  | DR n.º 87 (2ª série) de 05-05-/2010   |
| Regimento do Conselho Geral   | Deliberação n.º 2707/2009 | DR n.º 187 (2ª série) de 15-09-2009   |
| Regimento do Senado   | Deliberação n.º 331/2011  | DR n.º 24 (2ª série) de 03-02-2011    |
| Regulamento Arquivístico do ISCTE   | Portaria n.º 1271/2004    | DR n.º 235 (1ª serie B) de 06-10-2004 |
| Regulamento da Biblioteca do ISCTE-IUL  | Despacho n.º 154/2018     | DR n.º 51 (2ª serie) de 13-03-2018    |
| Regulamento da Comissão de Ética do ISCTE-IUL   | Despacho n.º 7095/2011    | DR n.º 90 (2ª série) de 10-05-2011    |
| Regulamento da Delegação do ISCTE-IUL do Instituto de Telecomunicações-IUL- 1ª. Alteração ao Despacho n.º 13396/2011 (IT-IUL)       | Despacho n.º 133/2013     | DR n.º 3 (2ª serie) de 04-01-2013     |
| Regulamento da Escola de Ciências Sociais e Humanas   | Despacho n.º 10975/2010   | DR n.º 127 (2ª série) de 02-07-2010   |
| Regulamento da Escola de Gestão   | Despacho n.º 10977/2010   | DR n.º 127 (2ª série) de 02-07-2010   |
| Regulamento da Escola de Sociologia e Políticas Públicas  | Despacho n.º 10978/2010   | DR n.º 127 (2ª série) de 02-07-2010   |
| Regulamento da Escola de Tecnologias e Arquitetura  | Regulamento n.º 61/2015   | DR n.º 28 (2ª série) de 10-02-2015    |
| Regulamento da Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE-IUL)   | Despacho n.º 9040/2011    | DR n.º 133 (2ª serie) de 13-07-2011   |
| Regulamento das Condições de Ingresso do Estudante Internacional no ISCTE-IUL   | Regulamento n.º 258/2014  | DR n.º 120 (2ªsérie) de 25-06-2014    |
| Regulamento das condições de ingresso no ISCTE-IUL dos maiores de 23 anos não titulares de habilitação de acesso ao ensino superior | Despacho n.º 1771/2012    | DR n.º 27 (2ª série) de 07-02-2012    |
| Regulamento de serviço dos docentes do ISCTE-IUL  | Regulamento n.º 413/2014  | DR n.º 179 (2ª série) de 17-09-2014   |
| Normas sobre a direção dos cursos do ISCTE-IUL  | Despacho n.º 04/2011      |                                       |
| Normas Regulamentares Gerais dos Doutoramentos do ISCTE -IUL  | Regulamento n.º 353/2016  | DR n.º 66 (2ªsérie) de 05-04-2016     |



A3

## ANEXO 3

## Quadro 3.1. | Mapa de Regulamentos do ISCTE-IUL

| DESIGNAÇÃO  | PUBLICAÇÃO               | DIÁRIO DA REPÚBLICA                 |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
| Regulamento de Atribuição de Doutoramento Honoris Causa   | Despacho n.º 8646/2011   | DR n.º 121 (2ª serie) de 27-06-2011 |
| Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Trabalhadores não Docentes e não Investigadores com Contrato Individual de Trabalho            | Regulamento n.º 35/2014  | DR n.º 20 (2ª série) de 29-01-2014  |
| Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do ISCTE-IUL  | Regulamento n.º 435/2014 | DR n.º 196 (2ªsérie) de 10-10-2014  |
| Regulamento de Concessão de Subsídios   | Despacho n.º 8796/2011   | DR n.º 125 (2ª serie) de 01-07-2011 |
| Regulamento de Creditação de Formação Anterior e de Experiência Profissional do ISCTE-IUL   | Regulamento n.º 412/2014 | DR n.º 179 (2ªsérie) de 17-09-2014  |
| Regulamento de equiparação a bolsheiro, valorização pedagógica e científica e mobilidade  | Despacho n.º 7333/2011   | DR n.º 94 (2ª serie) de 16-05-2011  |
| Regulamento de Estágios   | Regulamento n.º 674/2016 | DR n.º 136 (2ªsérie) de 18-07-2016  |
| Regulamento de Estudantes com Estatuto Especial   | Regulamento n.º 456/2017 | DR n.º 161 (2ªsérie) de 22-08-2017  |
| Regulamento de Gestão e Organização do Fundo de Desenvolvimento Estratégico do ISCTE-IUL  | Despacho n.º 14179/2012  | DR n.º 211 (2ª serie) de 31-10-2012 |
| Regulamento de Horário de pessoal não docente e não investigador  | Despacho n.º 6678/2011   | DR n.º 82 (2ª serie) de 28-04-2011  |
| Regulamento de Inscrição em Unidades Curriculares de Ciclo de Estudos Subsequentes  | Despacho n.º 10085/2012  | DR n.º 27 (2ªsérie) de 26-07-2012   |
| Regulamento de Inscrição em unidades curriculares isoladas (Revoga o Despacho 10084/2012, publicado no DR n.º 144 de 26-07)               | Regulamento n.º 408/2014 | DR n.º 178(2ªsérie) de 16-09-2015   |
| Regulamento de Licença Sabática e Dispensa de Serviço Docente   | Regulamento n.º 29/2015  | DR n.º 18 (2ª.série) de 27-01-2015  |
| Regulamento de Prémios para estudantes inscritos no primeiro ano do segundo ciclo da Escola de Gestão (revoga o Regulamento n.º 252/2016) | Regulamento n.º 237/2016 | DR n.º 48 (2ªsérie) de 09-03-2016   |
| Regulamento de Professor Emérito  | Regulamento n.º 528/2015 | DR n.º 154 (2ªsérie) de 10-08-2015  |
| Regulamento de Propinas do Estudante Internacional no ISCTE -IUL  | Regulamento n.º 473/2016 | DR n.º 96 (2ªsérie) de 18-05-2016   |
| Regulamento de Propinas do ISCTE-IUL  | Regulamento n.º 376/2016 | DR n.º 72 (2ªsérie) de 13-04-2016   |
| Regulamento de Propriedade Intelectual do ISCTE-IUL   | Despacho n.º 17747/2010  | DR n.º 230 (2ª série) de 26-11-2010 |
| Regulamento de Recrutamento e seleção de pessoal docente em regime de contrato individual de trabalho                                     | Despacho n.º 15446/2010  | DR n.º 199 (2ª série) de 13-10-2010 |



A3

## ANEXO 3

## Quadro 3.1. | Mapa de Regulamentos do ISCTE-IUL

| DESIGNAÇÃO  | PUBLICITAÇÃO              | DIÁRIO DA REPÚBLICA                 |
|---|---------------------------|-------------------------------------|
| Regulamento de Recrutamento e seleção de pessoal docente especialmente contratado   | Despacho n.º 17649/2010   | DR n.º 228 (2ª série) de 24-11-2010 |
| Regulamento de Recrutamento, Seleção e Contratação de Pessoal Docente de Carreira do ISCTE-IUL                                      | Despacho n.º 15108/2010   | DR n.º 193 (2ª série) de 04-10-2010 |
| Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE-IUL<br>(Revoga o Regulamento n.º 134/2013, publicado no DR n.º 71 de 11-04)            | Regulamento n.º 413/2014  | DR n.º 413 (2ªsérie) de 17-09-2014  |
| Regulamento disciplinar de Discentes  | Deliberação n.º 2246/2010 | DR n.º 235 (2ªsérie) de 06-12-2010  |
| Regulamento do Centro de Estudos Internacionais (CEI-IUL)   | Regulamento n.º 305/2013  | DR n.º 153 (2ªsérie) de 09-08-2013  |
| Regulamento do Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território do ISCTE-IUL (DINÂMIA'CET-IUL)                       | Regulamento n.º 682/2015  | DR n.º 196 (2ªsérie) de 07-10-2015  |
| Regulamento do Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES-IUL)  | Despacho n.º 9774/2010    | DR n.º 111 (2ª série) de 09-06-2010 |
| Regulamento do Centro de Investigação e Intervenção Social (CIS-IUL)  | Despacho n.º 9772/2010    | DR n.º 111 (2ª série) de 09-06-2010 |
| Regulamento do Centro de Investigação em Ciências e Tecnologias da Informação e Arquitetura (ISTAR-IUL)                             | Regulamento n.º 255/2014  | DR n.º 119 (2ªsérie) de 24-06-2014  |
| Regulamento do Departamento de Antropologia   | Despacho n.º 9400/2010    | DR n.º 107 (2ª série) de 02-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Arquitetura e Urbanismo  | Despacho n.º 9401/2010    | DR n.º 107 (2ª série) de 02-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação   | Despacho n.º 9592/2010    | DR n.º 109 (2ª série) de 07-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Contabilidade  | Despacho n.º 9402/2010    | DR n.º 107 (2ª série) de 02-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Economia   | Despacho n.º 9591/2010    | DR n.º 109 (2ª série) de 07-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Economia Política  | Despacho n.º 9590/2010    | DR n.º 109 (2ª série) de 07-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Finanças   | Despacho n.º 9689/2010    | DR n.º 110 (2ª série) de 08-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de História   | Despacho n.º 9690/2010    | DR n.º 110 (2ª série) de 08-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Marketing, Estratégia e Operações, alterado para Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral | Despacho n.º 9688/2010    | DR n.º 110 (2ª série) de 08-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Matemática   | Despacho n.º 871/2013     | DR n.º 3 (2ª serie) de 16-01-2013   |
| Regulamento do Departamento de Métodos de Pesquisa Social   | Despacho n.º 10272/2010   | DR n.º 117 (2ª série) de 18-06-2010 |
| Regulamento do Departamento de Métodos Quantitativos, alterado para, Departamento de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia | Despacho n.º 9686/2010    |                                     |



A3

## ANEXO 3

## Quadro 3.1. | Mapa de Regulamentos do ISCTE-IUL

| DESIGNAÇÃO  | PUBLICITAÇÃO              | DIÁRIO DA REPÚBLICA                  |
|---|---------------------------|--------------------------------------|
| Regulamento do Departamento de Psicologia Social e das Organizações   | Despacho n.º 9687/2010    | DR n.º 110 (2ª série) de 08-06-2010  |
| Regulamento do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional                                    | Despacho n.º 9685/2010    | DR n.º 110 (2ª série) de 08-06-2010  |
| Regulamento do Departamento de Sociologia   | Despacho n.º 9684/2010    | DR n.º 110 (2ª série) de 08-06-2010  |
| Regulamento do fundo de apoio social do ISCTE -IUL  | Regulamento n.º 410/2014  | DR n.º 179 (2ªsérie) de 17-09-2014   |
| Regulamento do ISCTE-IUL sobre as receitas obtidas na atividade dos docentes e investigadores                     | Regulamento n.º 669/2015  | DR n.º 195 (2ªsérie) de 06-10-2015   |
| Regulamento do Laboratório de Línguas e Competências Transversais   | Regulamento n.º 486/2014  | DR n.º 209 (2ªsérie) de 09-10-2014   |
| Regulamento do Parque de Estacionamento do ISCTE -IUL   | Despacho n.º 16186/2010   | DR n.º 208 (2ª série) de 26-10-2010  |
| Regulamento do Pólo do ISCTE-IUL do Centro em Rede de Investigação em Antropologia (CRIA-IUL)                     | Despacho n.º 10095/2010   | DR n.º 114 (2ª série) de 15-06-2010  |
| Regulamento do Regime de vinculação do pessoal docente de carreira em contrato em funções públicas do ISCTE-IUL   | Despacho n.º 9078/2011    | DR n.º 135 (2ª serie) de 15-07-2011  |
| Regulamento do(a) Provedor(a) do e da Estudante do ISCTE-IUL  | Deliberação n.º 1890/2010 | DR n.º 203 (2ª.série) de 19-10-2010  |
| Regulamento dos Dirigentes superiores   | Despacho n.º 2478/2010    | DR n.º 25 (2ª série) de 05-02-2010   |
| Regulamento dos Prémios Científicos do ISCTE-IUL  | Regulamento n.º 898/2015  | DR n.º 250 (2ªsérie) de 23-12-2015   |
| Regulamento dos Serviços do ISCTE -IUL  | Regulamento n.º 83/2015   | DR n.º 83 (2ª.série) de 24-02-2015   |
| Regulamento Eleitoral do ISCTE-IUL  | Regulamento n.º 365/2010  | DR n.º 78 (2ªsérie) de 22-04-2010    |
| Regulamento específico de avaliação de conhecimentos e competências dos mestrados da IBS do ISCTE -IUL            | Despacho n.º 9497/2014    | DR n.º 139 (2ªsérie) de 22-07-2014   |
| Regulamento específico de avaliação de conhecimentos e competências dos mestrados da ISTA do ISCTE -IUL           | Regulamento n.º 283/2014  | DR n.º 126 (2ªsérie) de 03-07-2014   |
| Regulamento Específico de Avaliação de Conhecimentos e Competências do 2.º ciclo da ESPP do ISCTE -IUL            | Regulamento n.º 91/2015   | DR n.º 42 (2ªsérie) de 02-03-2015    |
| Regulamento específico de avaliação de conhecimentos e competências dos cursos de 2.º Ciclo da ECSV do ISCTE -IUL | Regulamento n.º 275/2014  | DR n.º 125 (2ªsérie) de 02-07-2014   |
| Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos e Competências do ISCTE-IUL                                       | Despacho n.º 499/2018     | DR n.º 148 ( 2ª série) de 02-08-2018 |
| Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos e Competências do ISCTE-IUL - 1º. Ciclo de Estudos                | Regulamento n.º 437/2014  | DR n.º 196 (2ªsérie) de 10-10-2014   |
| Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos e Competências do ISCTE-IUL - 2º Ciclo de Estudos                 | Regulamento n.º 436/2014  | DR n.º 196 (2ª.série) de 10-10-2014  |



A3

## ANEXO 3

## Quadro 3.1. | Mapa de Regulamentos do ISCTE-IUL

| DESIGNAÇÃO   | PUBLICITAÇÃO             | DIÁRIO DA REPÚBLICA                 |
|--|--------------------------|-------------------------------------|
| Regulamento Interno de Recrutamento e Seleção de Pessoal Não Docente e Não Investigador em Regime de Contrato Individual de Trabalho | Despacho n.º 2477/2010   | DR n.º 25 (2ª série) de 05-02-2010  |
| Regulamento Interno de recrutamento e seleção de pessoal não docente e não investigador em regime de contrato individual de trabalho | Despacho n.º 1831/2012   | DR n.º 28 (2ª serie) de 08-02-2012  |
| Regulamento Interno de reingresso e mudança de par instituição/curso   | Despacho n.º 35/2016     | -                                   |
| Regulamento Interno dos Estudantes em Regime de Estudos em Tempo Parcial   | Regulamento n.º 346/2014 | DR n.º 149 (2ªsérie) de 05-08-2014  |
| Regulamento Orgânico do Serviço de Ação Social do ISCTE-IUL  | Despacho n.º 2257/2011   | DR n.º 21 (2ª série) de 31-01-2011  |
| Regulamento para a Gestão de Fundos de Maneio  | Despacho n.º 9885/2011   | DR n.º 150 (2ª serie) de 05-08-2011 |
| Regulamento para cargos de direção intermédia  | Regulamento n.º 78/2015  | DR n.º 35 (2ª. série) de 19-02-2015 |
| Residência Universitária Prof. José Pinto Peixoto  | Despacho n.º 9886/2011   | DR n.º 150 (2ª serie) de 05-08-2011 |
| Criação Unidade de Apoio Técnico e Administrativo na Escola de Gestão  | Despacho nº 48/2018      |                                     |
| Criação Unidade de Apoio Técnico e Administrativo na Escola de Tecnologias e Arquitetura   | Despacho nº 49/2018      |                                     |
| Criação Unidade de Apoio Técnico e Administrativo na Escola de Sociologia e Políticas Públicas                                       | Despacho nº 50/2018      |                                     |
| Criação Unidade de Apoio Técnico e Administrativo na Escola de Ciências Sociais e Humanas  | Despacho nº 51/2018      |                                     |
| Criação Unidade de Serviços Desportivos  | Despacho nº 54/2018      |                                     |
| Nomeação Pró-Reitor  | Despacho nº 55/2018      |                                     |
| Nomeação do Administrador  | Deliberação nº. 903/2018 | DR nº. 156 (2ªsérie) de 14-08-2018  |
| Nomeação Chefe de Gabinete   | Despacho nº 35/2018      |                                     |
| Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados do ISCTE-IUL  | Despacho nº 41/2018      |                                     |
| Normas regulamentares dos mestrados do ISCTE-IUL   | Regulamento nº. 645/2018 | DR nº. 197 (2ªsérie) de 12-10-2018  |
| Orgânica do ISCTE-IUL - Alteração ao Regulamento dos Serviços do ISCTE-IUL   | Regulamento nº. 93/2018  | DR nº. 27 (2ªsérie) de 07-02-2018   |
| Eleição do Presidente do Conselho Geral, Professor Doutor Júlio Domingos Pedrosa da Luz de Jesus                                     | Deliberação nº. 439/2018 | DR nº. 70 (2ª.série) de 10-04-2018  |
| Regulamento do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas   | Regulamento nº. 376/2018 | DR nº. 115 (2ªsérie) de 18-06-2018  |
| Regulamento de cedência, arrendamento ou aluguer dos espaços, bens e equipamentos propriedade do ISCTE-IUL                           | Em aprovação             |                                     |



A4

## ANEXO 4

Quadro 4.1. | Grelha de Identificação de Riscos

| IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS E ATIVIDADES |          |              |                       |
|--|----------|--------------|-----------------------|
| Macro-Processo                           | Processo | Sub-Processo | Principais Atividades |
|  |          |              |                       |

| IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS |   |   |  |
|--------------------------|---|---|--|
| Riscos associados        | Probabilidade da Ocorrência<br>(Baixa; Média; Alta) | Gravidade da consequência<br>(Baixa; Média; Alta) | Graduação do Risco<br>(Fraco; Moderado; Elevado) |
|                          |   |   |  |

| PLANO DE AÇÃO   |                        |                             |                   |
|---|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Medidas de Prevenção dos riscos<br>(implementadas e/ou a implementar) | Prazo de implementação | Mecanismos de monitorização | Responsável (eis) |
|   |                        |                             |                   |



A preencher pelo GPSQ



Preenchimento automático

| MATRIZ DE GRADUAÇÃO DE RISCO |       | Gravidade |       |      |
|------------------------------|-------|-----------|-------|------|
|                              |       | Baixa     | Média | Alta |
| Probabilidade                | Baixa | 1         | 2     | 3    |
|                              | Média | 2         | 4     | 6    |
|                              | Alta  | 3         | 6     | 9    |



Monitorizar



Monitorizar e agir, se possível



Monitorizar e agir



A5

## ANEXO 5

## Quadro 5.1. | Matriz das Partes Interessadas Relevantes

| PARTES INTERESSADAS RELEVANTES      | REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)  | MONITORIZAÇÃO  | PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ÓRGÃOS CONSULTIVOS  |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Internas</b>                     |  |  |  |
| <b>Reitora e Gestão de topo</b>     | Cumprimento da estratégia institucional<br><br>Cumprimento dos requisitos legais<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência  | Relatório Anual de Atividades<br><br>Relatório de monitorização de custos e receitas<br><br>Relatório de Orçamento e Contas  | Conselho Consultivo da Qualidade<br><br>Conselho de Gestão<br><br>Conselho Universitário<br><br>Senado   |
| <b>Docentes/<br/>Investigadores</b> | Afetação de serviço letivo<br><br>Apóio às atividades de investigação<br><br>Cumprimento dos requisitos contratuais<br><br>Disponibilidade de espaços letivos e equipamentos pedagógicos adequados<br><br>Disponibilidade de serviços de alimentação<br><br>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados<br><br>Participação em programas de mobilidade<br><br>Participação em seminários e conferências nacionais e internacionais<br><br>Planeamento do serviço letivo<br><br>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos<br><br>Promoção da investigação junto da comunidade<br><br>Reconhecimento do desempenho<br><br>Recursos bibliográficos<br><br>Saúde ocupacional<br><br>Segurança e limpeza no campus<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência | Avaliação de desempenho<br><br>Elogios, sugestões e reclamações<br><br>Prémios pedagógicos<br><br>Relatórios anuais do Conselho Pedagógico e do Conselho Científico<br><br>Relatórios de autoavaliação de cursos e dos processos A3ES<br><br>Relatórios de avaliação institucional<br><br>Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos | Comissão de Análise Curricular<br><br>Comissão de Garantia da Qualidade<br><br>Conselho Científico<br><br>Conselho Científico<br><br>Conselho Consultivo da Qualidade<br><br>Conselho de Gestão<br><br>Conselho Geral<br><br>Conselho Pedagógico<br><br>Conselho Universitário<br><br>Senado |



A5

## ANEXO 5

## Quadro 5.1. | Matriz das Partes Interessadas Relevantes

| PARTES INTERESSADAS RELEVANTES | REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)  | MONITORIZAÇÃO   | PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ÓRGÃOS CONSULTIVOS   |
|--------------------------------|--|---|---|
| <b>Internas</b>                |  |   |   |
| Estudantes                     | Apoio psicossocial e a necessidades educativas especiais<br><br>Acesso à ação social direta e indireta<br><br>Competência pedagógica e científica do corpo docente<br><br>Cumprimento do planeamento letivo (notas; reservas salas)<br><br>Disponibilidade de apoio ao estudo (salas de estudo, biblioteca, wi-fi)<br><br>Disponibilidade de espaços de lazer<br><br>Disponibilidade de espaços letivos e equipamentos pedagógicos adequados<br><br>Disponibilidade de serviços de alimentação<br><br>Empregabilidade<br><br>Existência de mecanismos para reporte da sua opinião(a)valiação<br><br>Existência de um sistema interno de divulgação de informação eficaz<br><br>Oferta formativa<br><br>Participação em programas de mobilidade<br><br>Participação em projetos de investigação<br><br>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos<br><br>Programas de acolhimento e integração<br><br>Reconhecimento académico<br><br>Segurança e limpeza no campus<br><br>Sustentabilidade<br><br>Tratamento administrativo de documentos e registos relacionados com a oferta formativa<br><br>Ética e transparência | Elogios, sugestões e reclamações;<br><br>Inquéritos (Ex. Expectativas dos Novos Estudantes; Monitorização pedagógica; Inquérito de avaliação da qualidade do serviço GAA; Inquérito de Avaliação da academia de empregabilidade GCSA);<br><br>Relatório do IULCOME<br><br>Relatório do provedor do estudante;<br><br>Relatórios de monitorização dos fornecedores externos<br><br>Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos; | Conselho Consultivo da Qualidade<br><br>Conselho Geral<br><br>Conselho de Gestão<br><br>Conselho Pedagógico<br><br>Conselho Universitário<br><br>Senado |



A5

## ANEXO 5

## Quadro 5.1. | Matriz das Partes Interessadas Relevantes

| PARTES INTERESSADAS RELEVANTES                  | REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)   | MONITORIZAÇÃO  | PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ÓRGÃOS CONSULTIVOS                                 |
|---|---|--|---|
| <b>Internas</b>                                 |   |  |   |
| <b>Colaboradores não docentes</b>               | Cumprimento dos requisitos contratuais<br><br>Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados<br><br>Disponibilidade de serviços de alimentação<br><br>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados<br><br>Estabilidade profissional<br><br>Formação profissional<br><br>Participação em programas de mobilidade<br><br>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos<br><br>Reconhecimento do desempenho<br><br>Saúde ocupacional<br><br>Segurança e limpeza no campus<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência | Avaliação da eficácia da formação<br><br>Avaliação das ações de formação<br><br>Diagnóstico de necessidades de formação;<br><br>Elogios, sugestões e reclamações<br><br>Inquéritos (Ex. Inquérito de Satisfação do Clima Organizacional);<br><br>Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos; | Conselho Consultivo da Qualidade<br><br>Conselho de Gestão<br><br>Conselho Geral      |
| <b>Investigadores (afetos a I&amp;D a 100%)</b> | Apoio às atividades de investigação<br><br>Disponibilidade de salas/laboratórios de investigação<br><br>Disponibilidade de serviços de alimentação<br><br>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados<br><br>Promoção da investigação junto da comunidade<br><br>Recursos bibliográficos<br><br>Saúde ocupacional<br><br>Segurança e limpeza no campus<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência   | Elogios, sugestões e reclamações;  | Conselho Consultivo da Qualidade (através dos diretores das Unidades de Investigação) |



A5

## ANEXO 5

## Quadro 5.1. | Matriz das Partes Interessadas Relevantes

| PARTES INTERESSADAS RELEVANTES   | REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)   | MONITORIZAÇÃO   | PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ÓRGÃOS CONSULTIVOS                                      |
|--|---|---|--|
| <b>Internas</b>  |   |   |  |
| <b>Entidades Participadas</b>  | <p>Apoio às atividades de transferência de conhecimento (ex: consultoria; formação; prestação de serviços)</p> <p>Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados</p> <p>Disponibilidade de salas(a)uditórios</p> <p>Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados</p> <p>Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos</p> <p>Promoção das atividades de transferência de conhecimento junto da comunidade</p> <p>Segurança e limpeza no campus</p> <p>Sustentabilidade</p> <p>Ética e transparéncia</p> | <p>Relatório Anual de Atividades</p> <p>Reuniões mensais com a Reitoria</p>   | <p>Conselho Consultivo da Qualidade (através dos diretores das Entidades Participadas)</p> |
| <b>Externas</b>  |   |   |  |
| <b>Direção Geral do Ensino Superior</b>  | <p>Cumprimento dos requisitos legais relacionados com a integração no Sistema de Ensino Superior Português</p> <p>Integração no Sistema de Ensino Superior Português</p> <p>Sustentabilidade</p> <p>Ética e transparéncia</p>   | <p>Relatórios (RAIDES; REBIDES, etc.)</p>   | (Não se aplica)  |
| <b>Agências nacionais e internacionais de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior</b> | <p>Garantia da qualidade no ensino superior</p> <p>Participação em processos de avaliação externa periódica</p> <p>Sustentabilidade</p> <p>Ética e transparéncia</p>  | <p>Guiões ACEF, PERA e NCE (entre outros)</p> <p>Relatórios de avaliação institucionais</p> <p>Relatórios de follow-up de cursos e SIGQ</p> | (Não se aplica)  |
| <b>Fundação para a Ciência e Tecnologia</b>  | <p>Correta utilização dos recursos financeiros</p> <p>Garantia da qualidade na investigação</p> <p>Políticas ativas de inibição da fraude na investigação</p> <p>Sustentabilidade</p> <p>Ética e transparéncia</p>  | <p>Relatórios de Atividades da Unidades de Investigação</p>   | (Não se aplica)  |
| <b>Candidatos a Estudante</b>  | <p>Disponibilidade de informação sobre a oferta formativa</p> <p>Facilidade na concretização das inscrições</p> <p>Sustentabilidade</p> <p>Ética e transparéncia</p>  | <p>Reuniões dos órgãos consultivos;</p>   | (Não se aplica)  |
| <b>Direção Geral do Orçamento</b>  | <p>Apresentação se orçamentos e relatórios orçamentais dentro dos prazos previstos</p> <p>Utilização adequada dos recursos orçamentais</p> <p>Ética e transparéncia</p>   | <p>Monitorização mensal</p> <p>Mapa de execução financeira da receita e da despesa</p> <p>Relatório dos Auditores</p>                       | (Não se aplica)  |



A5

## ANEXO 5

## Quadro 5.1. | Matriz das Partes Interessadas Relevantes

| PARTES INTERESSADAS RELEVANTES   | REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)   | MONITORIZAÇÃO   | PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GESTÃO E ÓRGÃOS CONSULTIVOS |
|--|---|---|---|
| <b>Externas</b>  |   |   |   |
| Diplomados   | Apoio na elaboração de currículum; preparação para entrevistas e para uma procura ativa de emprego<br><br>Emprego<br>Ofertas de estágio<br>Sustentabilidade<br>Ética e transparência  | Inquéritos (Ex. Inquérito de inserção na vida ativa)<br><br>Relatórios do GCSA<br><br>Reuniões dos órgãos consultivos<br><br>Workshop do GCSA             | Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade          |
| Alumni   | Integração na rede de antigos alunos<br><br>Sentido de pertença corporativo<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência  | Reuniões dos órgãos consultivos   | Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade          |
| Entidades empregadoras   | Adequação dos diplomados às necessidades da economia<br><br>Colaboração<br><br>Diplomados com competências<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência   | Inquéritos (Ex. Inquérito às Entidades Empregadores do ISCTE-IUL)<br><br>Reuniões dos órgãos consultivos  | Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade          |
| Entidades parceiras  | Cumprimento dos protocolos<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência   | Relatório Anual de Atividades   | (Não se aplica)                                       |
| Fornecedores externos  | Avaliação de desempenho<br><br>Continuidade nos fornecimentos<br><br>Cumprimento dos requisitos contratuais<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência  | Auditórias<br><br>Avaliação de fornecedores<br><br>Inquéritos de satisfação do serviço (Ex. Satisfação aos Utentes das Unidades Alimentares do ISCTE-IUL) | (Não se aplica)                                       |
| Clientes de prestação de serviços  | Colaboração da Universidade na resolução de problemas e de respostas a necessidades específicas de conhecimento<br><br>Espaços e serviços associados para a organização de eventos<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência | Inquéritos de satisfação do serviço (ex. Inquérito de satisfação dos eventos)   | (Não se aplica)                                       |
| Comunidade envolvente (cidadãos que atravessam o campus ou que habitam ou trabalham na proximidade do campus - conceito de vizinhança) | Segurança e limpeza no campus<br><br>Espaços e serviços associados para a organização de eventos<br><br>Sustentabilidade<br><br>Ética e transparência   | (Não se aplica)   | (Não se aplica)                                       |



## A6

## ANEXO 6

## Quadro 6.1. | Funções e Responsabilidades dos Órgãos de Gestão e Consultivos no Domínio da Qualidade

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>CONSELHO PEDAGÓGICO</b>      | <p>Elaborar o relatório anual da situação pedagógica do ISCTE-IUL.</p> <p>Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação.</p> <p>Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação.</p> <p>Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação.</p> <p>Propor medidas com vista à qualidade do ensino.</p> <p>Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias.</p> <p>Aprovar o Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos, proceder à sua revisão e verificar o seu cumprimento.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação, de ciclos de estudo e sobre propostas de organização e alteração dos planos dos ciclos de estudo ministrados.</p> <p>Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares.</p> |
| <b>PROVEDOR DO ESTUDANTE</b>    | Apreciar exposições dos estudantes sobre matérias pedagógicas e de ação social   |
| <b>DEPARTAMENTOS</b>            | <p>Promover a qualificação e atualização dos docentes do departamento.</p> <p>Promover a internacionalização do corpo docente e o intercâmbio com instituições estrangeiras congêneres.</p> <p>Propor a criação e reestruturação de cursos.</p> <p>Propor alterações a planos de estudo.</p> <p>Elaborar o relatório anual e o plano de atividades.</p>  |
| <b>UNIDADES DE INVESTIGAÇÃO</b> | <p>O desenvolvimento de investigação científica fundamental e aplicada, assegurando padrões de qualidade internacionalmente reconhecidos.</p> <p>A participação na conceção e reestruturação de planos de estudos, nomeadamente de segundo e terceiros ciclos</p> <p>Promover a internacionalização das suas atividades.</p> <p>Elaborar o relatório anual e o plano anual de atividades.</p>  |
| <b>ESCOLAS</b>                  | <p>Organizar e gerir os recursos envolvidos no funcionamento dos cursos que estão o seu cargo, elaborar propostas em relação aos mesmos, bem como zelar pelo bom funcionamento das atividades letivas.</p> <p>Propor aos departamentos e unidades de investigação alterações e reestruturações dos planos de estudo dos cursos que funcionem no seu âmbito.</p> <p>Propor a criação, abertura, fecho e extinção de cursos.</p>   |



A7

## ANEXO 7

## Quadro 7.1. | Responsabilidade e Prazos Relativos à Aplicação dos Instrumentos de Monitorização

| ITENS DE INFORMAÇÃO | RESPONSÁVEIS | PRAZOS/PERIODICIDADE |
|---------------------|--------------|----------------------|
|---------------------|--------------|----------------------|

**Planos:**

|   |  |   |
|---|--|---|
| Plano Estratégico do ISCTE-IUL          | Reitoria   | Quadrienal – Até 3 meses após a tomada de posse |
| Plano Anual de Atividades do ISCTE-IUL  | Reitoria   Diretor(a) Coordenador(a)                         | 15 de novembro                                  |
| Plano de Atividades da Escola           | Diretor de Escola  | 15 de outubro                                   |
| Plano de Atividades do Serviço/Gabinete | Administrador(a)   Diretor(a)<br>Coordenador(a)   Dirigentes | 15 de outubro                                   |

**Relatórios:**

|   |  |  |
|---|--|--|
| Relatório Anual de Contas                   | Administrador(a)   Conselho de Gestão                        | 31 de maio   |
| Relatório Anual de Atividades do ISCTE-IUL  | GPSQ   | 31 de março  |
| Relatório de Atividades da Escola           | Diretor de Escola  | 15 de março  |
| Relatório de Atividades do Serviço/Gabinete | Administrador(a)   Diretor(a)<br>Coordenador(a)   Dirigentes | 15 de janeiro  |
| Revisão do MQ                               | Comissão de Garantia da Qualidade   Diretor da Qualidade     | Bianual  |
| Atualização da FUC (quando necessário)      | Coordenador de ECTS  | 15 de Setembro   |
| Relatório de Unidade Curricular (RUC)       | Coordenador da UC   GPSQ                                     | Até um mês após o fecho do livro de termos da época normal |
| Monitorização pedagógica                    | GPSQ   | Período correspondente aos últimos 20% de aulas de cada UC |
| Monitorização Intercalar                    | Coordenador de Ano/Cruso                                     | 4 <sup>a</sup> e 5 <sup>a</sup> semanas de aulas           |
| Relatório de Autoavaliação de Curso         | Diretor de Curso   | 31 de janeiro  |



A8

## ANEXO 8

## Quadro 8.1. | Macroprocessos: Entradas, Saídas, Documentos de Suporte e Responsável

| MACROPROCESSOS               | ENTRADAS  | SAÍDAS   | DOCUMENTOS DE SUPORTE  | RESPONSÁVEL   |
|------------------------------|---|--|--|---|
| <b>Gestão Estratégica</b>    | Missão, visão e valores do ISCTE-IUL; Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano Anual de Atividades; Outros planos do ISCTE-IUL;<br><br>Legislação nacional e europeia; orientações da tutela; relatórios de anteriores ciclos de gestão; reuniões dos órgãos de gestão e consultivos                                       | Relatório Anual de Contas; Relatório Anual de Atividades; Relatórios de avaliações institucionais nacionais e internacionais; Atas das reuniões dos órgãos   | Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano Anual de Atividades  | Equipa Reitoral; Administradora                                     |
| <b>Ensino e Aprendizagem</b> | Legislação; orientações das agências de avaliação nacionais e internacionais; Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano de Atividades Anual; orientações da tutela (DGES); resultados da avaliação(a) creditação de cursos; estudantes (respectivos dados e informações associados); relatórios de monitorização pedagógica | Cursos; planos de estudos; Decisões de acreditação; oferta formativa (brochura; site; comunicação social...); admissão, inscrição e frequência de estudantes; certificados de graus e diplomas; relatórios de monitorização pedagógica | Procedimentos da Qualidade; manuais; relatórios da A3ES; relatórios de avaliações internacionais | Vice-Reitor para a área dos Sistemas de Informação e da Qualidade   |
| <b>Investigação</b>          | Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano de Atividades Anual;<br><br>Estratégia Europeia Horizonte 2020;<br><br>Relatórios de Atividade FCT; Normas FCT; Candidaturas a projetos de Investigação; Resultados da avaliação FCT;<br><br>Divulgação científica  | Publicações científicas; relatórios de acompanhamento da Atividade das UI's (FCT); projetos de Investigação; produtos de ensino; Publicações/estudos   | Procedimentos da Qualidade; regulamentos da FCT e outras entidades                               | Vice-Reitora para a Área da Investigação;<br><br>Diretores das UI's |



A8

## ANEXO 8

Quadro 8.1. | Macroprocessos: Entradas, Saídas, Documentos de Suporte e Responsável

| MACROPROCESSOS                   | ENTRADAS   | SAÍDAS   | DOCUMENTOS DE SUPORTE  | RESPONSÁVEL                                     |
|----------------------------------|--|--|--|---|
| <b>Interação com a Sociedade</b> | Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano de Atividades Anual; Necessidades da sociedade (empresas; poder local; estado)   | Oferta formativa (produtos de ensino - cursos; formações); acordos/protocolos; conferências e seminários; serviços de consultoria; orçamentos  | Manuais de procedimentos; Atas de reuniões   | Reitora   |
| <b>Internacionalização</b>       | Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano de Atividades Anual; Estudantes estrangeiros; Entidades estrangeiras; Docentes; Necessidades de participação em congressos/ eventos/feiras internacionais  | Acordos/Protocolos; Produtos de ensino em inglês; Frequência de estudantes estrangeiros; Participação de docentes estrangeiros em atividades de ensino   | Relatório de Atividades de eventos   | Vice-Reitora para a Área da Internacionalização |
| <b>Sustentabilidade</b>          | Plano Estratégico do ISCTE-IUL; Plano Anual de Atividades;<br><br>Programa de Atividades do Projeto entre: ISCTE-IUL, Universidade de Aveiro, Universidade de Gotemburgo e Associação Columbus<br><br>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas<br><br>Política de sustentabilidade do ISCTE-IUL; âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, Contexto e Partes interessadas | Listagem de aspectos ambientais significativos e respetivos Planos de ação; Relatórios das auditorias internas e externas;   | Matriz de identificação e avaliação de impactes ambientais; Plano de Formação; Plano de Prevenção; Procedimentos | Reitora;<br><br>Diretor da Sustentabilidade     |
| <b>Recursos</b>                  | Necessidades de: Recursos Humanos; avaliação de competências; de formação; de Aprovisionamento (bens e serviços); operacionais - equipamentos e infraestruturas; de apoio aos estudantes; de divulgação, comunicação; de documentos, registos, dados, aplicações informática, software   | Recursos humanos contratados; Recursos humanos avaliados, com competências e formados; Compras realizadas; seleção e avaliação de fornecedores; Planos de manutenção, registo e intervenção; Meios de comunicação e imagem (folhetos, site, circuito audiovisual...); Sistemas/plataformas informáticas criadas, mantidas ou melhoradas; bases de dados operacionais; Eventos organizados; Serviços de informação e documentação; Relatórios de controlo de gestão | Manuais de Procedimentos; Regulamentos   | Administradora                                  |



A9

## ANEXO 9

Quadro 9.1. | Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da A3ES

| MACROPROCESSOS DO ISCTE-IUL   |   | GESTÃO ESTRATÉGICA | ENSINO E APRENDIZAGEM | INVESTIGAÇÃO | INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE | INTERNACIONALIZAÇÃO | SUSTENTABILIDADE | RECURSOS |
|---|---|--------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|---------------------|------------------|----------|
| REFERENCIAL A3ES 2016 (ESG2015) - ÁREAS DE ANÁLISE                          |   |                    |                       |              |                           |                     |                  |          |
| 1.<br>Política para a garantia da qualidade                                 | Referencial 1<br>Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade              | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
| 2.<br>Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional | Referencial 2<br>Conceção e aprovação da oferta formativa   |                    | ●                     |              |                           | ●                   | ●                |          |
|   | Referencial 3<br>Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante  |                    | ●                     |              |                           | ●                   | ●                |          |
|   | Referencial 4<br>Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação                                    |                    | ●                     |              |                           | ●                   | ●                |          |
|   | Referencial 5<br>Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos  | ●                  | ●                     |              |                           | ●                   | ●                |          |
|   | Referencial 6<br>Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível |                    |                       | ●            |                           | ●                   | ●                |          |
|   | Referencial 7<br>Colaboração interinstitucional e com a comunidade  |                    |                       |              | ●                         | ●                   | ●                |          |
|   | Referencial 8<br>Internacionalização  |                    |                       |              |                           | ●                   | ●                |          |
| 3.<br>Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio      | Referencial 9<br>Recursos humanos   |                    |                       |              |                           |                     |                  | ●        |
|   | Referencial 10<br>Recursos materiais e serviços   |                    |                       |              |                           |                     |                  | ●        |
| 4.<br>Gestão e publicitação da informação                                   | Referencial 11<br>Gestão da informação  |                    |                       |              |                           |                     |                  | ●        |
|   | Referencial 12<br>Informação pública  | ●                  |                       |              |                           |                     |                  | ●        |
| 5.<br>Avaliação externa periódica   | Referencial 13<br>Caracter cíclico da garantia externa da qualidade   | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |



A10

## ANEXO 10

Quadro 10.1. | Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da Norma ISO 9001:2015

| MACROPROCESSOS DO ISCTE-IUL   |  | GESTÃO ESTRATÉGICA | ENSINO E APRENDIZAGEM | INVESTIGAÇÃO | INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE | INTERNACIONALIZAÇÃO | SUSTENTABILIDADE | RECURSOS |
|-------------------------------|--|--------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|---------------------|------------------|----------|
| REQUISITOS NP ISO 9001:2015   |  |                    |                       |              |                           |                     |                  |          |
| 4.<br>Contexto da organização | 4.1. Compreender a organização e o seu contexto                            | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
|                               | 4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
|                               | 4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão qualidade                    | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
|                               | 4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos                 | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
| 5.<br>Liderança               | 5.1. Liderança e compromisso   | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
|                               | 5.2. Política  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
|                               | 5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais              | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                |          |
| 6.<br>Planeamento             | 6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades                              | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  |          |
|                               | 6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir                  | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  |          |
|                               | 6.3. Planeamento das alterações  | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  |          |
| 7.<br>Suporte                 | 7.1. Recursos  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |
|                               | 7.2. Competências  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |
|                               | 7.3. Consciencialização  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |
|                               | 7.4. Comunicação   | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |
|                               | 7.5. Informação Documentada  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |



A10

## ANEXO 10

Quadro 10.1. | Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da Norma ISO 9001:2015

| MACROPROCESSOS DO ISCTE-IUL   |   | GESTÃO ESTRATÉGICA | ENSINO E APRENDIZAGEM | INVESTIGAÇÃO | INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE | INTERNACIONALIZAÇÃO | SUSTENTABILIDADE | RECURSOS |
|-------------------------------|---|--------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|---------------------|------------------|----------|
| REQUISITOS NP ISO 9001:2015   |   |                    |                       |              |                           |                     |                  |          |
| 8.<br>Operacionalização       | 8.1. Planeamento e controlo operacional                                   |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
|                               | 8.2. Requisitos para produtos e serviços                                  |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
|                               | 8.3. Design e desenvolvimento e produtos e serviços                       |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
|                               | 8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
|                               | 8.5. Produção e prestação do serviço                                      |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
|                               | 8.6. Libertaçāo de produtos e serviços                                    |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
|                               | 8.7. Controlo de saídas não conformes                                     |                    | ●                     | ●            | ●                         | ●                   |                  | ●        |
| 9.<br>Avaliação do desempenho | 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação                          | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   | ●                | ●        |
|                               | 9.2. Auditoria interna  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |
|                               | 9.3. Revisão pela gestão  | ●                  |                       |              |                           |                     | ●                | ●        |
| 10.<br>Melhoria               | 10.1. Generalidades   | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   | ●                | ●        |
|                               | 10.2. Não conformidade e ação coretiva                                    | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   | ●                | ●        |
|                               | 10.3. Melhoria Contínua   | ●                  | ●                     | ●            | ●                         | ●                   | ●                | ●        |



A11

## ANEXO 11

Quadro 11.1. | Lista de procedimentos da qualidade

| MACROPROCESSOS               | ÓRGÃO   SERVIÇO | CÓDIGO             | DESIGNAÇÃO  |
|------------------------------|-----------------|--------------------|---|
| <b>Gestão Estratégica</b>    | CC              | PQ.CC.SGE-AGCAD.01 | Planeamento do serviço docente                                  |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.01         | Gestão dos planos de ação de melhoria                           |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.02         | Informação documentada  |
|                              | GPSQ            | PQ.GEAPQ.03        | Gestão de elogios, sugestões e reclamações                      |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.04         | Auditorias  |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.08         | Planeamento e monitorização das atividades do ISCTE-IUL         |
|                              | GPSQ            | PQ.GEAPQ.09        | Avaliação de desempenho dos docentes do ISCTE-IUL               |
|                              | GPSQ            | PQ.GEAPQ.10        | Monitorização dos custos e receitas dos custos                  |
| <b>Ensino e Aprendizagem</b> | CP              | PQ.CP.01           | Comunicação informação institucional                            |
|                              | CP              | PQ.CP.02           | Monitorização pedagógica - Intercalar                           |
|                              | CP              | PE.CP.03           | Auditória pedagógica  |
|                              | GPSQ            | PQ.GEAPQ.05        | Monitorização pedagógica final                                  |
|                              | GPSQ            | PQ.GEAPQ.06        | Monitorização da inserção na vida ativa dos diplomados          |
|                              | SGE             | PQ.SGE.01          | Percurso académico dos estudantes colocados através do CNA      |
|                              | SGE             | PQ.SGE.02          | Procedimento de registo e entrega de trabalho final de mestrado |
|                              | SGE   AGCAD     | PQ.SGE.AGCAD.01    | Avaliação e acreditação de ciclos de estudos                    |
| <b>Investigação</b>          | SGE   AGCAD     | PQ.SGE.AGCAD.02    | Reestruturação curricular                                       |
|                              | Reitora         | PQ.REITOR.02       | Monitorização das atividades de investigação                    |
|                              | GAIP            | PQ.GAI.01          | Gestão dos prémios científicos                                  |
| <b>Internacionalização</b>   | GAIP            | PQ.GAI.02          | Gestão de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação  |
|                              | GRI             | PQ.GRI.01          | Mobilidade internacional  |
| <b>Sustentabilidade</b>      | GPSQ            | PQ.GPSQ.11         | Cenários de emergência ambiental                                |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.12         | Aspetos ambientais  |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.13         | Obrigações de conformidade                                      |
|                              | GPSQ            | PQ.GPSQ.14         | Controlo operacional  |



A11

## ANEXO 11

Quadro 11.1. | Lista de procedimentos da qualidade

| MACROPROCESSOS  | ÓRGÃO   SERVIÇO | CÓDIGO         | DESIGNAÇÃO   |
|-----------------|-----------------|----------------|--|
| <b>Recursos</b> | SAS             | PQ.SAS.01      | Atribuição de bolsas de estudo   |
|                 | SAS             | PQ.SAS.02      | Atribuição de apoios de emergência                                       |
|                 | SAS             | PQ.SAS.GAA.01  | Aconselhamento psicológico   |
|                 | SAS             | PQ.SAS.GAA.02  | Aconselhamento educacional   |
|                 | SAS             | PQ.SAS.GAA.03  | Processo de apoio a alunos com NEE's                                     |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.01 | Recepção, abertura, registo e distribuição de correspondência            |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.02 | Expedição de correspondência   |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.03 | Transferência documental para o arquivo central                          |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.04 | Consulta de documentos ao arquivo central                                |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.05 | Requisição e devolução de documentos ao arquivo central                  |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.06 | Elaboração(a)actualização de portaria de gestão de documentos de arquivo |
|                 | GAOU            | PQ.GAOU.AEA.07 | Eliminação de documentos de arquivo                                      |
|                 | GDSI            | PQ.GDSI.01     | Pedido de alteração de sistema de informação                             |
|                 | GPSQ            | PQ.GPSQ.07     | Monitorização do clima organizacional                                    |
|                 | SFPRH   UER     | PQ.UER.01      | Manutenção e condução das instalações técnicas                           |
|                 | SFPRH   UER     | PQ.UER.02      | Controlo de consumos de energia e água                                   |
|                 | SFPRH   UER     | PQ.UER.03      | Gestão de resíduos   |
|                 | SFPRH   UF      | PQ.UF.01       | Gestão orçamental e financeira   |
|                 | SFPRH   UPC     | PQ.UPC.02      | Manual de procedimentos de aquisições de bens e serviços                 |
|                 | SID             | PQ.SID.GPPB.01 | Gestão de publicações periódicas bases dados                             |
|                 | SID             | PQ.SID.PAQ.01  | Política de aquisição  |
|                 | SID             | PQ.SID.AT.01   | Atendimento  |
|                 | SID             | PQ.SID.BO.01   | Banco de oferta  |
|                 | SID             | PQ.SID.FUE.01  | Formação de utilizadores de E-Learning                                   |
|                 | SID             | PQ.SID.NEE.01  | Utilização da Sala NEE/Audiovisual Multimédia                            |



A11

## ANEXO 11

Quadro 11.1. | Lista de procedimentos da qualidade

| MACROPROCESSOS  | ÓRGÃO   SERVIÇO | CÓDIGO             | DESIGNAÇÃO  |
|-----------------|-----------------|--------------------|---|
| <b>Recursos</b> | SID             | PQ.SID.SP.01       | Sanções e penalizações                            |
|                 | SID             | PQ.SID.TM.01       | Tratamento documental - Monografias               |
|                 | SID             | PQ.SID.PP.01       | Tratamento documental de publicações periódicas   |
|                 | SID             | PQ.SID.FB.01       | Facebook  |
|                 | SID             | PQ.SID.ADEC.01     | Atividades de dinamização e extensão cultural     |
|                 | SID             | PQ.SID.SE.01       | Atribuição de salas de estudo em grupo            |
|                 | SID             | PQ.SID.BN.01       | Biblionews  |
|                 | SID             | PQ.SID.CT.01       | Recursos: Cadernos temáticos                      |
|                 | SID             | PQ.SID.ED.01       | Empréstimo domiciliário                           |
|                 | SID             | PQ.SID.EIB.01      | Empréstimo interbibliotecas                       |
|                 | SID             | PQ.SID.FU.01       | Formação de utilizadores                          |
|                 | SID             | PQ.SID.IE.01       | Informação estatística                            |
|                 | SID             | PQ.SID.LP.01       | Leitura presencial                                |
|                 | SID             | PQ.SID.REP.01      | Repositório                                       |
|                 | SID             | PQ.SID.SR.01       | Serviço de Referência                             |
|                 | SID             | PQ.SID.MSC.01      | Monitorização da satisfação dos clientes          |
|                 | SID             | PQ.SID.GI.01       | Gabinetes de investigação                         |
|                 | SID             | PQ.SID.CIÉN-IUL.01 | Ciência IUL                                       |
|                 | SID             | PQ.SID.BCROSS.01   | Bookcrossing                                      |
|                 | SID             | PQ.SID.SD.01       | Seminários destinados a alunos de doutoramento    |
|                 | SID             | PE.SID.01          | Codificação complementar de documentos nos SID    |
| SFPRH - URH     | PQ.URH.01       |                    | Formação para pessoal não docente                 |
| SFPRH - URH     | PQ.URH.02       |                    | Admissão de Pessoal                               |
| SIIC            | PE.SIIC.01      |                    | Recuperação registos informáticos                 |
| SIIC            | PE.SIIC.02      |                    | Processo gestão incidentes                        |
| SIIC            | PQ.SIIC.01      |                    | Monitorização redes sistemas centrais             |
| SIIC            | PQ.SIIC.02      |                    | Gestão de serviços básicos rede                   |
| SIIC            | PQ.SIIC.03      |                    | Criação alteração de regras de acesso e segurança |



A12

## ANEXO 12

## Quadro 12.1. | Inquéritos de monitorização da qualidade

| DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO  | OBJETIVO PRINCIPAL   | PÚBLICO-ALVO  | METODOLOGIA DE APLICAÇÃO   | RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO | PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO |
|--|--|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <b>Qualidade no Ensino e Aprendizagem</b>  |  |   |  |                            |                            |
| Inquérito de monitorização pedagógica  | Monitorizar o processo pedagógico (ensino(a) aprendizagem)   | Estudantes do 1º, 2º e 3º ciclos<br>Docentes (Coordenador das UC)<br>Diplomados do 1º, 2º e 3º ciclos | Online   | GPSQ                       | Semestral                  |
| Inquérito de inserção na vida ativa  | Conhecer os percursos de inserção profissional/ocupacional desde o fim até um ano após a conclusão do Curso  | Diplomados do 1º, 2º e 3º ciclos  | Online   | GPSQ                       | Anual                      |
| Inquérito aos novos estudantes -percurso académico, fontes de informação, fatores de atracção e expectativas de desempenho | Conhecer as motivações e expectativas relativamente ao ISCTE-IUL e ao Curso  | Estudantes 1º ano; 1ª inscrição   | Online   | GPSQ                       | Anual                      |
| Inquérito aos empregadores dos diplomados do ISCTE-IUL   | Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados pelo ISCTE-IUL:<br><br>- Opinião sobre o grau de preparação para o mercado de trabalho dos diplomados do ISCTE-IUL<br><br>- Grau de satisfação das empresas/organizações com os diplomados do ISCTE-IUL<br><br>- Avaliação das competências dos diplomados do ISCTE-IUL<br><br>- Probabilidade de recrutamento de diplomados do ISCTE-IUL nos dois anos seguintes<br><br>- Comparação do ISCTE-IUL com as outras instituições de ensino superior em Portugal relativamente ao grau de preparação dos diplomados para o mercado de trabalho | Entidades Empregadoras dos diplomados do ISCTE-IUL  | Online   | GPSQ                       | Triannual                  |
| Inquérito de avaliação do IULCOME  | Avaliar a iniciativa IULCOME   | Novos estudantes do 1º ciclo  | Distribuição aos participantes na sessão de encerramento da iniciativa | AUDAX-ISCTE                | Anual                      |



A12

## ANEXO 12

## Quadro 12.1. | Inquéritos de monitorização da qualidade

| DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO                                | OBJETIVO PRINCIPAL   | PÚBLICO-ALVO   | METODOLOGIA DE APLICAÇÃO  | RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO   | PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO          |
|--|--|--|---|------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Qualidade na Investigação</b>                       |  |  |   |                              |                                     |
| Semana da Investigação Research Week                   | Este inquérito pretende recolher informações sobre a percepção e participação na semana de investigação ISCTE-IUL, de modo a, em futuras edições, melhorar e adequar as atividades às necessidades e práticas dos investigadores.  | Comunidade Científica do ISCTE-IUL e participantes na semana | Inquérito por questionário e ananálise das frequências                                    | GPSQ                         | Semestral                           |
| <b>Qualidade na Interacção com a Sociedade</b>         |  |  |   |                              |                                     |
| Inquérito aos empregadores dos diplomados do ISCTE-IUL | Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados pelo ISCTE-IUL:<br><br>- Opinião sobre o grau de preparação para o mercado de trabalho dos diplomados do ISCTE-IUL (licenciaturas e mestrados)<br>- Grau de satisfação das empresas/organizações com os diplomados do ISCTE-IUL<br>- Avaliação das competências dos diplomados do ISCTE-IUL<br>- Probabilidade de recrutamento de diplomados do ISCTE-IUL nos dois anos seguintes<br>- Comparação do ISCTE-IUL com as outras instituições de ensino superior em Portugal relativamente ao grau de preparação dos diplomados para o mercado de trabalho | Entidades Empregadoras dos diplomados do ISCTE-IUL           | Online  | GPSQ                         | Anual                               |
| Inquérito de Avaliação da academia de empregabilidade  | Perceber qual o feedback dos estudantes em relação à iniciativa relativamente a espaço, conteúdo, etc.   | Estudantes   | Solicitação de preenchimento da ficha de avaliação e entrega ao responsável pela dinâmica | GCSA _ Facilitador da sessão | Término de cada workshop            |
| <b>INDEG-ISCTE</b>                                     |  |  |   |                              |                                     |
| Avaliação da Unidade Curricular (UC)                   | Aferir o grau de satisfação face à UC frequentada.   | Participantes dos Programas                                  | Envio de link aos participantes para resposta na plataforma.                              | Diretor de Programas         | No final da realização da UC.       |
| Avaliação final de Programa                            | Aferir o grau de satisfação face ao Programa frequentado.  | Participantes dos Programas                                  | Envio de link aos participantes para resposta na plataforma.                              | Diretor de Programas         | No final da realização do programa. |



A12

## ANEXO 12

## Quadro 12.1. | Inquéritos de monitorização da qualidade

| DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO   | OBJETIVO PRINCIPAL  | PÚBLICO-ALVO   | METODOLOGIA DE APLICAÇÃO                                     | RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO     | PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO                                      |
|---|---|--|--|--------------------------------|---|
| <b>INDEG-ISCTE</b>  |   |  |  |                                |   |
| Avaliação de atividades integrantes dos Programas                                     | Aferir o grau de satisfação face à atividade frequentada.   | Participantes das atividades   | Envio de link aos participantes para resposta na plataforma. | Diretor de Programas           | No final da realização do programa.                             |
| <b>Internacionalização</b>  |   |  |  |                                |   |
| Inquérito de opinião para estudantes incoming I                                       | Avaliar as atividades de acompanhamento, integração e acolhimento, à chegada do estudante internacional | Estudantes internacionais  | Online   | GRI                            | Semestral/Anual <sup>1</sup>                                    |
| Inquérito de opinião para estudantes incoming II                                      | Avaliar o período de mobilidade internacional antes da partida do estudante internacional               | Estudantes internacionais  | Online   | GRI                            | Semestral/Anual <sup>1</sup>                                    |
| Inquérito de avaliação do Projeto Buddy System+ Buddy Mentoring                       | Avaliar o desempenho dos estudantes Buddy e a satisfação dos estudantes internacionais                  | Estudantes participantes no Projeto Buddy System (incoming e outgoing) e Buddy Mentoring | Online   | GRI + IBS                      | Anual (após chegada dos estudantes internacionais ao ISCTE-IUL) |
| Relatório Final de Estudante Erasmus+: para períodos de mobilidade estudos e estágios | Avaliar a mobilidade no âmbito do Programa Erasmus +  | Participantes no Programa Erasmus +  | Online   | GRI/Agência Nacional Erasmus + | Semestral   |
| Relatório Final de Estudante Almeida Garrett  | Avaliar a mobilidade no âmbito do Programa Almeida Garrett  | Participantes no Programa Almeida Garrett  | Online   | GRI                            | Semestral <sup>2</sup>  |
| Relatório Final de Estudante Bolsas Luso-Brasileiras Santander Universidades          | Avaliar a mobilidade no âmbito do Programa de Bolsas Luso-brasileiras Santander Universidades           | Participantes no Programa de Bolsas Luso-Brasileiras Santander Universidades             | Online   | GRI                            | Semestral <sup>2</sup>  |
| Relatório Final Summer Schools IBS  | Avaliar a summer school   | Participantes da Summer School   | Online   | IBS                            | Anual <sup>2</sup>  |

<sup>1</sup> Preenchido até 1 mês após chegada do estudante à Universidade estrangeira.<sup>2</sup> Deve ser preenchido até 15 dias após término da mobilidade.



A12

## ANEXO 12

## Quadro 12.1. | Inquéritos de monitorização da qualidade

| DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO  | OBJETIVO PRINCIPAL  | PÚBLICO-ALVO   | METODOLOGIA DE APLICAÇÃO                         | RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO | PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO  |
|--|---|--|--|----------------------------|---|
| <b>Internacionalização</b>   |   |  |  |                            |   |
| Relatório Final Universidades de Verão da IBS (Summer Schools no estrangeiro)              | Avaliar a summer school   | Estudantes participantes da IBS nas Summer Schools                       | Online   | IBS                        | Anual <sup>2</sup>  |
| Relatório Outgoing   | Avaliar a mobilidade e recolher informação sobre o destino e a experiência - 5 perguntas abertas  | Estudantes da IBS participantes em programas de mobilidade internacional | Online   | GRI/IBS                    | Semestral <sup>2</sup>  |
| <b>Qualidade nos Serviços de Suporte</b>   |   |  |  |                            |   |
| Inquérito de Avaliação do Clima e Satisfação com o Funcionamento dos Serviços do ISCTE-IUL | Avaliar a qualidade do serviço prestado pelos vários serviços do ISCTE-IUL, designadamente Serviços Académicos, Serviços de Informática               | Estudantes, Docentes e Funcionários                                      | Online   | GPSQ                       | Pontual   |
| Inquérito de satisfação dos estudantes com o Serviço de Ação Social do ISCTE-IUL           | Conhecer o nível de satisfação dos utentes com o serviço prestado pelo Serviço de Ação Social do ISCTE-IUL e com a qualidade do respetivo atendimento | Estudantes utentes do Serviço de Ação Social do ISCTE-IUL                | Online   | GPSQ                       | Pontual   |
| Inquérito de Avaliação do Processo de Acompanhamento Psicológico e educacional             | Avaliar o grau de satisfação e os resultados do processo de acompanhamento psicológico e educacional  | Estudantes em acompanhamento psicológico e educacional no GAA/SAS        | Papel  | GAA/SAS                    | Final de um novo processo de acompanhamento psicológico/educacional |
| Inquérito de avaliação da qualidade do serviço   | Avaliar a qualidade do serviço prestado   | Estudantes em acompanhamento psicológico no GAA/SAS                      | Papel  | GAA/SAS                    | Início de um novo processo de acompanhamento psicológico            |
| Relatório de Avaliação Final da Summer School da IBS                                       | Avaliar a Summer School   | Participantes da Summer School   | Online   | IBS                        | Anual <sup>2</sup>  |
| Diagnóstico de necessidades de formação  | Definir as ações de formação a realizar, face às necessidades sentidas pelos trabalhadores e validadas pelos responsáveis hierárquicos                | Pessoal não docente  | Envio do inquérito aos responsáveis hierárquicos | URH                        | Anual   |

<sup>2</sup> Deve ser preenchido até 15 dias após término da mobilidade.



A12

## ANEXO 12

## Quadro 12.1. | Inquéritos de monitorização da qualidade

| DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO                          | OBJETIVO PRINCIPAL  | PÚBLICO-ALVO   | METODOLOGIA DE APLICAÇÃO                                 | RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO | PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO                              |
|--|---|--|--|----------------------------|---|
| <b>Qualidade nos Serviços de Suporte</b>         |   |  |  |                            |   |
| Avaliação de eficácia da formação                | Aferir se os objectivos da formação foram alcançados  | Pessoal não docente que frequentou acções de formação com 12 ou mais horas                         | Envio do inquérito aos dirigentes                        | URH                        | Inquérito enviado 6 meses após a realização da formação |
| Avaliação da acção de formação                   | Avaliar a formação ministrada nas várias vertentes  | Formandos  | Distribuição aos formandos no final da acção de formação | URH                        | Acções de formação organizadas pela URH                 |
| Inquérito de avaliação da qualidade do serviço   | Avaliar a qualidade do serviço prestado   | Utilizadores dos SID   | Online   | SID                        | Anual   |
| Inquérito à Satisfação dos Formandos             | Avaliar a qualidade da Formação (em termos de programa, duração, conteúdos e material de apoio) e do Formador | Utilizadores dos SID   | Papel  | SID                        | Sempre que se realiza uma Ação de Formação              |
| Inquérito - EIB (Utilizadores ISCTE-IUL)         | Avaliar a qualidade do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas   | Utilizadores dos SID   | Online   | SID                        | Anual   |
| Inquérito - EIB (Outras Bibliotecas)             | Avaliar a qualidade do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas ao Exterior                                     | Bibliotecas externas que recorrem ao nosso fundo documental  | Online   | SID                        | Anual   |
| Inquérito - Atividades Culturais                 | Avaliar o conjunto das Atividades de Dinamização Cultural e das Conversas da Biblioteca                       | Destinatários (utilizadores dos SID e utilizadores e entidades externas) das diferentes atividades | Online/Papel   | SID                        | Anual/Final da Atividade                                |
| Inquérito de satisfação dos eventos do ISCTE-IUL | Avaliar a satisfação com a organização dos eventos  | Clientes   | Online   | UER e SIIC                 | Sempre que se organiza um evento                        |
| Avaliação de eficácia da formação                | Aferir se os objectivos da formação foram alcançados  | Pessoal não docente que frequentou acções de formação com 12 ou mais horas                         | Envio do inquérito aos dirigentes                        | URH                        | Inquérito enviado 6 meses após a realização da formação |
| Avaliação da acção de formação                   | Avaliar a formação ministrada nas várias vertentes  | Formandos  | Distribuição aos formandos no final da acção de formação | URH                        | Acções de formação organizadas pela URH                 |



A13

## ANEXO 13

Quadro 13.1. | Especificações dos cargos académicos

| CARGO ACADÉMICO   | DURAÇÃO (ANOS) | TEMPO ATRIBUIDO<br>(Horas creditadas/Ano) | MÉTODO DE DESIGNAÇÃO   | DESPACHOS/NORMATIVOS                                      |
|---|----------------|---|--|---|
| <b>Membro do Conselho Geral</b>                             | 4              | 72  | Eleito pelo conjunto dos docentes e investigadores, pelo sistema proporcional e método de Hondt, em listas integrando igual número de membros efetivos e suplentes e subscritas por um número de elementos do respetivo colégio eleitoral igual a pelo menos metade do número de efetivos, nos termos do Regulamento Eleitoral do ISCTE -IUL   | Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL         |
| <b>Reitora</b>  | 4              | 1840                                      | A Reitora é eleita pelo Conselho Geral segundo o procedimento previsto no Regulamento Eleitoral do ISCTE -IUL  | Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL         |
| <b>Vice-Reitor</b>  | 4              | 1840                                      | Os vice-reitores são livremente nomeados e exonerados pela Reitora, cessando o seu mandato com a cessação do mandato daquele.  | Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL         |
| <b>Pró-Reitor</b>   | 4              | 1215                                      | Os pró-reitores são livremente nomeados e exonerados pela Reitora cessando o seu mandato com a cessação do mandato daquele   | Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL         |
| <b>Presidente do Conselho Científico</b>                    | 2              | 1215                                      | O Plenário elege, por maioria dos seus membros e por voto secreto, o Presidente do Conselho Científico, em reunião especialmente convocada para o efeito.  | Regimento do Conselho Científico do ISCTE-IUL (Artigo 5º) |
| <b>Presidente do Conselho Pedagógico</b>                    | 2              | 1215                                      | O Presidente do Conselho Pedagógico é eleito pelo Plenário, de entre os seus membros docentes.   | Regimento do Conselho Pedagógico do ISCTE-IUL (Artigo 4º) |
| <b>Vice-Presidente do Conselho Científico</b>               | 2              | 185                                       | O Vice -Presidente é livremente nomeado e exonerado pelo Presidente cessando o seu mandato com a cessação do mandato daquele.  | Regimento do Conselho Científico do ISCTE-IUL (Artigo 5º) |
| <b>Vice-Presidente do Conselho Pedagógico</b>               | 2              | 185                                       | Eleito em Plenário pelo conjunto dos representantes dos docentes que integram o Conselho, sendo por maioria e voto secreto.  | Regimento do Conselho Pedagógico do ISCTE-IUL (Artigo 4º) |
| <b>Membro da Comissão Permanente do Conselho Científico</b> | 2              | 140                                       | Eleito de entre os membros do conselho Científico preferencialmente das diferentes escolas   | Regimento do Conselho Científico do ISCTE-IUL (Artigo 5º) |
| <b>Membro da Comissão Permanente do Conselho Pedagógico</b> | 2              | 140                                       | São eleitos em Plenário do Conselho Pedagógico, pelo conjunto dos representantes dos docentes de cada escola, por maioria simples e por voto secreto.  | Regimento do Conselho Pedagógico do ISCTE-IUL (Artigo 4º) |
| <b>Membro do Conselho Científico</b>                        | 2              | 28  | Os membros são eleitos pelo conjunto dos docentes e investigadores de carreira e restantes docentes e investigadores em regime de tempo integral, com contrato de duração não inferior a um ano, que sejam titulares do grau de doutor, pelo sistema proporcional e método de Hondt, nos termos do Regulamento Eleitoral do ISCTE -IUL, o qual garante mecanismos de composição das listas e de afetação dos mandatos que asseguram a participação de todos os departamentos no conselho científico. | Regimento do Conselho Científico do ISCTE-IUL (Artigo 5º) |



A13

## ANEXO 13

## Quadro 13.1. | Especificações dos cargos académicos

| CARGO ACADÉMICO   | DURAÇÃO (ANOS) | TEMPO ATRIBUIDO<br>(Horas creditadas/Ano) | MÉTODO DE DESIGNAÇÃO   | DESPACHOS/ NORMATIVOS                                   |
|---|----------------|---|--|---|
| <b>Diretor de Escola</b>                                | 2-4            | 1215-1840 <sup>1</sup>                    | Nomeado pela Reitora sob proposta do conjunto dos membros da comissão científica da escola nos termos do regulamento da escola   | Regulamentos das Escolas: : ESCH; ESPP; IBS e ISTA      |
| <b>Subdiretor de Escola</b>                             | 2-4            | 368-460 <sup>2</sup>                      | Nomeado pelo Diretor desde que sejam doutorados ou doutorados elegíveis e pertencentes as unidades orgânicas da escola   | Regulamentos das Escolas: : ESCH; ESPP; IBS e ISTA      |
| <b>Diretor de Unidade de Investigação (UI)</b>          | 2-4            | 460-1215 <sup>3</sup>                     | O Diretor da UI é nomeado pela Reitora, de entre os doutorados elegíveis com vínculo ao ISCTE-IUL de duração não inferior a um ano, sob proposta do conselho científico nos termos do presente Regulamento.                | Regulamentos das Unidades de Investigação               |
| <b>Vice-Presidente de Comissão Científica de Escola</b> | 2-4            | 185                                       | Designado pelo Diretor da Escola de entre os outros membros da Comissão Permanente da Comissão Científica da Escola  | Regulamentos de Escolas: ESCH; ESPP; IBS e ISTA         |
| <b>Vice-Presidente de Comissão Pedagógica de Escola</b> | 2-4            | 185                                       | Designado pelo Diretor da Escola de entre os representantes dos docentes e investigadores na Comissão Pedagógica.  | Regulamentos de Escolas: ESCH; ESPP; IBS e ISTA         |
| <b>Membro de Comissão Científica de UI</b>              | 2-4            | 28  | Doutorados elegíveis da UI   | Regulamentos das Unidades de Investigação               |
| <b>Membro de Comissão Pedagógica de Escola</b>          | 2-4            | 28  | Eleitos pela Assembleia Eleitoral dos membros das unidades orgânicas da Escolas.   | Regimento do Conselho Pedagógico ISCTE-IUL (Artigo 33º) |
| <b>Diretor de Departamento</b>                          | 2-4            | 460-553 <sup>4</sup>                      | Nomeação pela Reitora sobre proposta votada em plenário de departamento  | Regulamentos dos departamentos                          |
| <b>Subdiretor de Departamento</b>                       | 2-4            | 185                                       | Nomeação pelo Diretor  | Regulamentos dos departamentos                          |
| <b>Membro Eleito de C. Científica de Departamento</b>   | 2-4            | 28  | Membros eleito, de entre os docentes e investigadores de carreira e restantes docentes e investigadores em regime de tempo integral, com contrato de duração não inferior a um ano, que sejam titulares do grau de doutor. | Regulamentos dos departamentos                          |

<sup>1</sup> Dependendo do número de alunos: com mais de 2000 alunos - 1840 h e ate 200 alunos - 1215 h (Ver Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL n.º 413/2014).<sup>2</sup> Dependendo do número de alunos (Ver Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL n.º 413/2014).<sup>3</sup> Dependendo do escalão (Ver Regulamento de Serviço dos Docentes do ISCTE -IUL n.º 413/2014).



A14

## ANEXO 14

## Relatório de Unidade Curricular (RUC)

**1.**  
**Identificação da Unidade Curricular**  
**Curricular Unit Identification**

Unidade Curricular | Curricular Unit

Ano Letivo | Curricular Year

Departamento | Departament

Área Científica | Scientific Area

Coordenador | Coordinator

Ativa nos Planos Curriculares | Active in the Curricular Plans

Código de Curso(s) e Curso(s) | Degree(s) code and Degree(s)

Regime | Regime: Semestral | Semestrial

Semestre | Semester

Acrónimo | Acronym

Nível | Level

Tipo de Ensino | Teaching Type

Língua(s) de Ensino | Teaching Language

Horas de Contacto (Total) | Contact Hours (Total)

Carga por Tipologia de Aula | Lesson Load Type

Aula Teórica | Theoretical Lesson (T):

Aula Teórica-Prática | Pratical and Theoretical Lesson (TP)

Aula Prática e Laboratorial | Pratical and Laboratory Lesson (PL)

Seminário | Seminar

Trabalho de Campo | Field Work (TC)

Estágio | Estágio (E)

Orientação Tutorial | Tutorial Orientation (OT)

Outras | Other (O)

Trabalho Autónomo | Autonomous Work

Horas de Trabalho Total

(Horas de Contacto + Trabalho Autónomo)

Total Load (Contact Hours + Autonomous Work)

Créditos ECTS | ECTS Credits

Pré-requisitos | Prerequisites

Historial | History:

Ano Lectivo  
Curricular YearSemestre  
SemesterCurso(s)  
Degree(s)Coordenador  
CoordinatorN.º de estudantes inscritos  
Total enroled NumberN.º de estudantes aprovados  
Aproved students number**2.**  
**Equipa docente**  
**Teachers Team****2.1**  
**Coordenação**  
**Coordination**

Nome | Name

Categoria | Category

Departamento | Departament

Correio Electrónico | Email

Telefone institucional | Institutional phone

Extensão | Office contact

Gabinete | Office

Cacifo | Locker

URL de Página Pessoal | Personal web page url

Horário de Atendimento | Office Hours

**2.2**  
**Docentes**  
**Teachers**

Nome | Name

Categoria | Category

Departamento | Departament

Correio Electrónico | Email

Telefone institucional | Institutional phone

Extensão | Office contact

Gabinete | Office

Cacifo | Locker

URL de Página Pessoal | Personal web page url

Horário de Atendimento | Office Hours



A14

## ANEXO 14

## Relatório de Unidade Curricular (RUC)

**3.**  
**Objetivos Gerais da Unidade Curricular**  
**Curricular Unit Objectives**

**8.**  
**Bibliografia**  
**Bibliography**

**4.**  
**Objetivos de Aprendizagem**  
**(Competências a Desenvolver ao Longo do Semestre)**  
**Learning Objectives**  
**(Competences to develop during the semester)**

**8.1.**  
**Bibliografia Básica**  
**Basic Bibliography**

**5.**  
**Programa**  
**Program**

**8.2.**  
**Bibliografia Complementar**  
**Complementar Bibliography**

**6.**  
**Processo de Avaliação**  
**Evaluation Process**

**9.**  
**Observações**  
**Notes**

**7.**  
**Processo de Ensino-Aprendizagem**  
**Teaching-Learning Process**

**10.**  
**Horários**  
**Schedules**

| Aulas   Lessons |              |                                  |                            |                           |                                  |                            |
|-----------------|--------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Turma<br>Class  | Tipo<br>Type | Data de Início<br>Beginning Date | Data de Fim<br>Ending Date | Dia da Semana<br>Week Day | Hora de Início<br>Beginning Hour | Hora de Fim<br>Ending Hour |
|                 |              |                                  |                            |                           |                                  |                            |

**11.**  
**Planeamento da Unidade Curricular**  
**Curricular Unit Planning**

|                         |   |                                       |                                      |
|-------------------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Aula<br>Teaching lesson | Tipologia de Aula<br>Teaching Lesson Type | Plano de Aula<br>Teaching Lesson Plan | Trabalho Autónomo<br>Autonomous Work |
|-------------------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|

**12.**  
**Sumários das aulas**  
**Summaries**

|              |                                  |                            |   |                |              |   |                                   |                 |                    |
|--------------|----------------------------------|----------------------------|---|----------------|--------------|---|-----------------------------------|-----------------|--------------------|
| Data<br>Date | Hora de Início<br>Beginning Hour | Hora de Fim<br>Ending Hour | Tipologia de Aula<br>Teaching Lesson Type | Turma<br>Class | Tipo<br>Type | N.º de Estudantes Presentes<br>Attended students number | Nome do Professor<br>Teacher name | Título<br>Title | Sumário<br>Summary |
|--------------|----------------------------------|----------------------------|---|----------------|--------------|---|-----------------------------------|-----------------|--------------------|



A14

## ANEXO 14

## Relatório de Unidade Curricular (RUC)

**13.**  
**Estudantes Inscritos**  
**Enroled Students**

N.º de inscrições por estudante | Enroled students number

N.º de estudantes inscritos | Total enroled Number

**14.**  
**Resultados Escolares dos Estudantes**  
**School Students Results**

Número de estudantes inscritos | Number of enroled students:

Número de estudantes avaliados | Number of evaluated students:

Número de estudantes aprovados | Number of approved students:

Número de estudantes reprovados | Number of failed students:

Número de estudantes desistentes | Dropout students number:

## 14.1. Distribuição de classificações dos estudantes aprovados | Ratings distribution of approved students

Classificação | Classification

Número de estudantes | Students number

## 14.2. Assiduidade dos estudantes por tipologia de aula | Attendance of students by type of school class

Tipo  
TypeMínimo  
MinimumMáximo  
MaximumMédia  
AverageDesvio padrão  
Standard deviationModa  
ModeMediana  
Median**15.**  
**Apreciação da Unidade Curricular**  
**Curricular Unit Appreciation**

## 15.1 Satisfação dos estudantes | Student satisfaction

|  |              |
|--|--------------|
| Número de respostas   Responses number                                     | Média   Mean |
| Unidade curricular   Course  |              |
| Estratégias de aprendizagem dos estudantes   Student's learning strategies |              |

Escalas | Scales:

a) 1 - "Discordo totalmente"; 2 - "Discordo"; 3 - "Não concordo nem discordo";

4 - "Concordo"; 5 - "Concordo totalmente"

1 - "Totally disagree"; 2 - "Disagree"; 3 - "Don't agree nor disagree";

4 - "Agree"; 5 - "Totally disagree"

b) 1 - "Muito reduzido"; 2 - "Reducido"; 3 - "Adequado"; 4 - "Excessivo"; 5 - "Muito excessivo"

1 - "Too insufficient"; 2 - "Insufficient"; 3 - "Adequate"; 4 - "Excessive"; 5 - "Too excessive"

c) 1 - "Uma vez"; 2 - "Mais do que uma vez"

1 - "Once"; 2 - "More than once"

d) 1 - "Não descreve o meu comportamento, não é nada disto que eu faço"; 2 - "Descreve mal o meu comportamento"; 3 - "Descreve mais ou menos o meu comportamento"; 4 - "Descreve bem o meu comportamento"; 5 - "Descreve muito bem o meu comportamento, é mesmo isto que eu faço"

1 - "It really doesn't describe my behaviour"; 2 - "It doesn't describe well my behaviour"; 3 - "It describes more or less my behaviour"; 4 - "It describes well my behaviour"; 5 - "It describes my behaviour very well"

e) 0 - "Nada satisfeito(a)"; 5 - "Medianamente satisfeito(a)"; 10 - "Muitíssimo satisfeito(a)"  
0 - "Totally unsatisfied"; 5 - "Medium satisfied"; 10 - "Totally satisfied"



A14

## ANEXO 14

## Relatório de Unidade Curricular (RUC)

**15.**  
**Apreciação da Unidade Curricular**  
**Curricular Unit Appreciation****15.2. Avaliação da UC pelo Coordenador | Evaluation of the course by the Coordinator****15.2.1 Opinião dos docentes sobre o funcionamento da UC**  
Teachers opinion about course functioning

| Satisfação com   Degree of satisfaction with  |
|---|
| Assiduidade e pontualidade dos estudantes   Students attendance and punctuality                                 |
| Nível de preparação anterior dos estudantes   Degree of students previous preparation                           |
| Trabalho autónomo dos estudantes   Autonomous work of students  |
| O nível de aprendizagem por parte dos estudantes   Level of learning by the students                            |
| Dimensão da turma   Class dimension   |
| Horário   Timetable   |
| Infra-estruturas de apoio informático   IT infrastructures  |
| Infra-estruturas de apoio bibliográfico   Bibliographic infrastructures   |
| Grau de cumprimento do programa   Level of programme accomplishment   |
| Actividades pedagógicas desenvolvidas pelo(s) docente(s)   Pedagogical activities developed by the Professor(s) |
| Carga de trabalho do docente   Professor's workload   |
| A unidade curricular no geral   The course in general   |
| O desempenho geral dos estudantes na unidade curricular   Overall performance of students at the course         |
| O seu próprio desempenho geral na unidade curricular   Your performance at the course                           |

Escala | Scale:

0 - "Não aplicável"; 1 - "Totalmente Insatisfeito(a)"; 2 - "Insatisfeito(a)"; 3 - "Nem insatisfeito(a) nem satisfeito(a)"; 4 - "Satisfeito(a)"; 5 - "Totalmente satisfeito(a)"  
0 - "Not applicable"; 1 - "Totally unsatisfied"; 2 - "Unsatisfied"; 3 - "Nor unsatisfied nor satisfied"; 4 - "Satisfied"; 5 - "Totally satisfied"

**15.2.2. Follow UP: Grau de concretização das propostas de ações de melhoria apresentadas na edição anterior da unidade curricular**  
Follow UP: Achievement of the proposals for improvement actions presented in the previous edition of the course**15.2.3. Análise dos pontos fortes e a melhorar na unidade curricular**  
Analysis of the strengths and improvements in the curricular unit**15.2.4. Medidas concretas a implementar na edição seguinte da unidade curricular**  
Improvement actions to implement in next edition of the curricular unit



A15

## ANEXO 15

## Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)

### 1. Identificação do curso Programme identification

Ano letivo | Academic year

Ciclo de estudos | Study programme

Curso | Programme

Diretor | Director

Publicação do plano de estudos em Diário da República

Study plan publication on the Official Government Gazette

Área científica predominante do ciclo de estudos

Main scientific area of the study programme

Número de créditos ECTS necessários à obtenção do grau

Number of ECTS credits necessary for obtaining the degree

Duração do ciclo de estudos | Duration of the study programme

Número de vagas aprovado no ano letivo

Approved number of vacancies in the last academic year

Condições de acesso e ingresso | Entry Requirements

Requisitos de acesso | Access requirements:

Provas de ingresso | Entrance examinations:

Objetivos gerais definidos para o ciclo de estudos

Generic objectives

Objetivos de aprendizagem do ciclo de estudos

Learning outcomes

### 2. Pessoal docente Academic staff

## 2.1. Equipa docente do ciclo de estudos | Study cycle's academic staff

| Nome do docente<br>Name | Nacionalidade<br>Nationality | Categoría profissional<br>Professional Title | Tipo de regime<br>Regime Type | Regime de tempo (ETI)<br>Employment Link |
|-------------------------|------------------------------|--|-------------------------------|--|
|-------------------------|------------------------------|--|-------------------------------|--|

## 2.2. Apreciação da Unidade Curricular - Perspetiva dos docentes

## 2.2.1. Opinião dos docentes sobre o funcionamento das unidades curriculares do ciclo de estudos (por ano curricular)

| Satisfação com<br>(média)   Satisfaction<br>with (average) | (1)<br>a) | (2)<br>a) | (3)<br>a) | (4)<br>a) | (5)<br>a) | (6)<br>a) | (7)<br>a) | (8)<br>a) | (9)<br>a) | (10)<br>a) | (11)<br>a) | (12)<br>a) | (13)<br>a) | (14)<br>a) |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Por ano curricular<br>Curricular year                      |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |
| 1º ano   1st year  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |
| 2º ano   2nd year  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |
| 3º ano   3rd year  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |
| 4º ano   4th year  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |
| 5º ano   5th year  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |

- (1) Assiduidade e pontualidade dos estudantes
- (2) Nível de preparação anterior dos estudantes
- (3) Trabalho autónomo dos estudantes
- (4) O nível de aprendizagem por parte dos estudantes
- (5) Dimensão da turma
- (6) Horário
- (7) Infraestruturas de apoio informático
- (8) Infraestruturas de apoio bibliográfico
- (9) Grau de cumprimento do programa
- (10) Atividades pedagógicas desenvolvidas pelo(s) docente(s)
- (11) Carga de trabalho do docente
- (12) A unidade curricular no geral
- (13) O desempenho geral dos estudantes na unidade curricular
- (14) O seu próprio desempenho geral na unidade curricular

- (1) Students assiduity and punctuality
- (2) Students prior preparation level
- (3) Students autonomous workload
- (4) Students learning level
- (5) Class size
- (6) Schedule
- (7) IT support's infrastructures
- (8) Bibliographical support's infrastructures
- (9) Study plan's attainment level
- (10) Pedagogical activities developed by teacher(s)
- (11) Teacher's workload
- (12) Curricular unit in general
- (13) General students performance in the course
- (14) Your own performance in the course

## LEGENDA

a) N.º de UC com apreciação

## ESCALA:

0 - "Não aplicável"; 1 - "Totalmente Insatisfeito(a)"; 2 - "Insatisfeito(a)";

3 - "Nem insatisfeito(a) nem satisfeita(a)"; 4 - "Satisfeita(a)"; 5 - "Totalmente satisfeita

## LEGEND

a) Number of courses with student's assessment

## Scale:

0 - "not applicable"; 1 - "Totally unsatisfied"; 2 - "Unsatisfied";

3 - "Nor unsatisfied nor satisfied"; 4 - "Satisfied"; 5 - "Totally satisfied"



A15

## ANEXO 15

### Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)

#### 3. Estudantes Students

##### 3.1. Caracterização dos estudantes por sexo | Characterisation by sex

| Sexo   Sex   | Número   Number | % |
|--|-----------------|---|
| Feminino   Female                                  |                 |   |
| Masculino   Male                                   |                 |   |
| Campo em branco/Indefinido   Blank field/undefined |                 |   |

##### 3.2. Caracterização dos estudantes por idade | Characterisation by age

| Idade   Age  | Número   Number | % |
|--|-----------------|---|
| Até 20 anos   Younger than 20 years                |                 |   |
| 20-23 anos   20-23 years                           |                 |   |
| 24-27 anos   24-27 years                           |                 |   |
| 28 e mais anos   28 years or older                 |                 |   |
| Campo em branco/Indefinido   Blank field/undefined |                 |   |

##### 3.3. Caracterização dos estudantes por região de proveniência | Characterisation by region of origin

| Região   Region                                    | Número   Number | % |
|--|-----------------|---|
| Norte   North                                      |                 |   |
| Centro   Center                                    |                 |   |
| Lisboa   Lisbon                                    |                 |   |
| Alentejo   Alentejo                                |                 |   |
| Algarve   Algarve                                  |                 |   |
| Ilhas   Islands                                    |                 |   |
| Estrangeiro   Foreign                              |                 |   |
| Campo em branco/Indefinido   Blank field/undefined |                 |   |

##### 3.4. Número de estudantes por ano curricular | Number of students per curricular year

| Ano   Year         | Número   Number | % |
|--------------------|-----------------|---|
| 1.º ano   1st Year |                 |   |
| 2.º ano   2nd Year |                 |   |
| 3.º ano   3rd Year |                 |   |



A15

## ANEXO 15

## Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)

## 3.5. Procura do ciclo de estudos por parte dos potenciais estudantes | Study cycle demand

| Procura do ciclo de estudos   Study cycle demand | Número   Number |
|--|-----------------|
| Vagas   N.º of vacancies                         |                 |
| Candidatos 1.ª opção   Female                    |                 |
| Colocados   Female                               |                 |
| Colocados 1.ª opção   Female                     |                 |
| Nota mínima de entrada   Female                  |                 |
| Nota média de entrada   Female                   |                 |

3.6. Opinião dos estudantes sobre o funcionamento das unidades curriculares do ciclo de estudos (por ano curricular)  
Students opinion about the study cycle's curricular units functioning (by curricular unit)

| Unidade curricular(a)no<br>Curricular unit/year | Unidade curricular   Curricular unit |     |     |     |     |     | Estratégias de aprendizagem dos aluno<br>Student's learning strategies |     |     |      |      |
|---|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|-----|-----|------|------|
|   | (1)                                  | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7)  | (8) | (9) | (10) | (11) |
| 1.º ano   1st Year                              |                                      |     |     |     |     |     |  |     |     |      |      |
| 2.º ano   2nd Year                              |                                      |     |     |     |     |     |  |     |     |      |      |
| 3.º ano   3rd Year                              |                                      |     |     |     |     |     |  |     |     |      |      |
| 4.º ano   2nd Year                              |                                      |     |     |     |     |     |  |     |     |      |      |
| 5.º ano   3rd Year                              |                                      |     |     |     |     |     |  |     |     |      |      |

- (1) Esta UC permite aprender muitos conhecimentos novos  
 (2) Esta UC contribuiu para o desenvolvimento do meu sentido crítico e espírito reflexivo  
 (3) As matérias desta UC estão bem articuladas com os conhecimentos adquiridos noutras UC  
 (4) Nesta UC o número de horas de contacto / aulas é  
 (5) Nesta UC o número de horas de trabalho autónomo é  
 (6) Quantas vezes se inscreveu nesta UC  
 (7) Globalmente, qual o grau da sua satisfação com esta UC  
 (8) Vou regularmente às aulas (não faltei a mais do que duas/três)  
 (9) Participo nas discussões das aulas  
 (10) Procurei bibliografia sobre os temas abordados  
 (11) Globalmente, qual o grau da sua satisfação com o seu próprio empenho nesta UC

- (1) This course allows me to learn a considerable quantity of new knowledge  
 (2) This course contributes to the development of my reflective and critical skills  
 (3) The contents of this course are well articulated with the other courses contents  
 (4) The number of contact hours in this course is  
 (5) The number of the students autonomous work hours in this course is  
 (6) How many times did you register in this course  
 (7) What is your global satisfaction level with this course  
 (8) I attend this course's classes regularly (I didn't miss more than two or three classes)  
 (9) I participate in this course's classroom debates  
 (10) I looked for bibliography about this course subjects  
 (11) What is your global satisfaction level with your own commitment in this course

## LEGENDA

## Escala:

- a) 1 - "Discordo totalmente"; 2 - "Discordo"; 3 - "Não concordo nem discordo";  
 4 - "Concordo"; 5 - "Concordo totalmente"  
 b) 1 - "Muito reduzido"; 2 - "Reduzido"; 3 - "Adequado"; 4 - "Excessivo"; 5 - "Muito excessivo"  
 c) 1 - "Uma vez"; 2 - "Mais do que uma vez"  
 d) 1 - "Não descreve o meu comportamento, não é nada disto que eu faço";  
 2 - "Descreve mal o meu comportamento"; 3 - "Descreve mais ou menos o meu comportamento"; 4 - "Descreve bem o meu comportamento";  
 5 - "Descreve muito bem o meu comportamento, é mesmo isto que eu faço"  
 e) 0 - "Nada satisfeito(a)"; 5 - "Medianamente satisfeito(a)";  
 10 - "Muitíssimo satisfeito(a)"

## LEGEND

## Scales:

- a) 1 - "Totally disagree"; 2 - "Disagree"; 3 - "Don't agree nor disagree"; 4 - "Agree";  
 5 - "Totally disagree"  
 b) 1 - "Too insufficient"; 2 - "Insufficient"; 3 - "Adequate"; 4 - "Excessive"; 5 - "Too excessive"  
 c) 1 - "Once"; 2 - "More than once"  
 d) 1 - "It really doesn't describe my behaviour"; 2 - "It doesn't describe well my behaviour";  
 3 - "It describes more or less my behaviour"; 4 - "It describes well my behaviour"; 5 - "It describes my behaviour very well"  
 e) 0 - "Totally unsatisfied"; 5 - "Medium satisfied"; 10 - "Totally satisfied"



A15

## ANEXO 15

## Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)

#### 4. Resultados Results

## 4.1. Resultados académicos | Academic Results

4.1.1. Objetivos de aprendizagem (quando aplicável) | Learning goals (if applicable)

4.1.2. Taxa de sucesso das unidades curriculares do ciclo de estudos | Study cycle's curricular units success rate

| Período<br>Period | Ano<br>curricular<br>Curricular<br>year | Semestre<br>Semester | Nome<br>da UC<br>Course<br>name | Número de<br>estudantes<br>inscritos<br>Number of<br>enrolled<br>students | Número de<br>inscrições<br>1.ª vez<br>Number of<br>first time<br>enrollments | Número de<br>estudantes<br>avaliados<br>Number of<br>evaluated<br>students | Percentagem<br>de estudantes<br>reprovados<br>Percentage of<br>students that<br>have failed | Percentagem<br>de estudantes<br>não aprovados<br>Percentage of<br>non-approved<br>students | Estudantes<br>aprovados/<br>estudantes<br>inscritos<br>Approved<br>students/<br>enrolled<br>students | Estudantes<br>aprovados/<br>estudantes<br>avaliados<br>Approved<br>students/<br>evaluated<br>students | Notas<br>Grades  |
|-------------------|---|----------------------|---------------------------------|---|--|--|---|--|--|---|------------------|
|                   |   |                      |                                 | 1)  | 2)   | 3)   | 4)  | 5)   | 6)   | 7)  | Média<br>Average |
|                   |   |                      |                                 |   |  |  |   |  |  |   | Moda<br>????     |

(1) Número de estudantes inscritos na UC

(1) Number of students enrolled in the CU (Curricular Unit)

(2) Número de estudantes inscritos na UC pela primeira vez

(2) Number of students enrolled in the CU for the first time(Curricular Unit)

(3) Número de estudantes avaliados na UC

(3) Number of evaluated students in the CU (Curricular Unit)

(4) Percentagem de estudantes reprovados

(4) Percentage of students that have failed

(5) Percentagem de estudantes não aprovados

(5) Percentage of non-approved students (with and without final grades), non-evaluated,

(6) Número total de estudantes aprovados sobre o número total de estudantes inscritos

(6) Total number of approved students over the total number of enrolled students

(7) Número total de estudantes aprovados sobre o número total de estudantes avaliados

(7) Total number of approved students over the total number of evaluated students

4.1.3. Eficiência formativa do ciclo de estudos - transição de ano curricular | Study cycle's training efficiency - curricular year transition

| Transição de ano curricular   Curricular year transition   | Número   Number | % |
|--|-----------------|---|
| Estudantes que transitaram do 1.º para o 2.º ano<br>Students that have carried on from the 1st to the 2nd year |                 |   |
| Estudantes que transitaram do 2.º para o 3.º ano<br>Students that have carried on from the 2nd to the 3rd year |                 |   |

4.1.4. Eficiência formativa do ciclo de estudos - conclusão do ciclo de estudos | Study cycle's training efficiency - study cycle conclusion

| Eficiência formativa   Graduation efficiency  | Número   Number |
|---|-----------------|
| Número de diplomados   Number of graduates  |                 |
| Número de diplomados em N anos *   Number of graduates in N years *                   |                 |
| Número de diplomados em N+1 anos   Number of graduates in N+1 years                   |                 |
| Número de diplomados em N+2 anos   Number of graduates in N+2 years                   |                 |
| Número de diplomados em mais de N+2 anos   Number of graduates in more than N+2 years |                 |

## LEGENDA | LEGEND

\* Número de diplomados que concluíram nos N anos do ciclo de estudos | Number of graduates that have finished in N years of the study cycle.



A15

## ANEXO 15

## Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)

## 4.1.5. Empregabilidade | Employability

| Empregabilidade   Employability  | % |
|--|---|
| Percentagem de diplomados que obtiveram emprego em sectores de actividade relacionados com a área do ciclo de estudos<br>Percentage of graduates that obtained employment in areas of activity related with the study cycle area |   |
| Percentagem de diplomados que obtiveram emprego em outros sectores de actividade<br>Percentage of graduates that obtained employment in other areas of activity  |   |
| Percentagem de diplomados que obtiveram emprego até um ano depois de concluir o ciclo de estudos<br>Percentage of graduates that obtained employment until one year after graduating   |   |

## 4.2. Nível de internacionalização | Internationalisation level

| Nível de internacionalização   Internationalisation level |   | % |
|---|---|---|
| Estudantes<br>Students                                    | Percentagem de estudantes estrangeiros<br>Percentage of foreign students  |   |
|   | Percentagem de estudantes estrangeiros em programas internacionais de mobilidade (mobilidade in)<br>Percentage of students in international mobility programs (mobility in)   |   |
|   | Percentagem de estudantes do ISCTE-IUL em programas internacionais de mobilidade (mobilidade out)<br>Percentage of students in international mobility programs (mobility out) |   |
| Docentes<br>Faculty members                               | Percentagem de docentes estrangeiros<br>Percentage of foreign teachers  |   |

## 4.3. Outros resultados | Other results

Identificação pela Direção do Curso de outros resultados do ciclo de estudos, nomeadamente: / Other study cycle results identified by the Programme Management, namely:

- atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada activities of technological and artistic development, consultancy and advanced training
- contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica, e a acção cultural, desportiva e artística real contribution for national, regional and local development, scientific culture, and cultural, sports and artistic activities
- adequação do conteúdo das informações divulgadas ao exterior sobre a instituição, o ciclo de estudos e o ensino ministrado adequação do conteúdo das informações divulgadas ao exterior sobre a instituição, o ciclo de estudos and the taught courses



A15

## ANEXO 15

### Relatório de Autoavaliação de curso (RAC)

**5.**

**Follow UP: Grau de concretização das propostas de acções de melhoria apresentadas no ano lectivo anterior**  
**Follow UP: Achievement degree of the improvement actions proposed on the previous academic year**

| Aspecto a melhorar<br>Aspect that should be improved | Proposta de melhoria<br>Improvement proposal | Prioridade<br>Priority<br>Alta   High<br>Média   Medium<br>Baixa   Low | Indicador de implementação<br>Implementation indicator | Grau de concretização<br>Degree of completeness<br>Finalizada   Finalized<br>Concretizada (a manter)   Accomplished (to maintain)<br>Concretizada (a desenvolver)   Accomplished (to be developed)<br>Não concretizada   Non-accomplished |
|--|--|--|--|---|
|--|--|--|--|---|

**6.**

**Análise dos pontos fortes e a melhorar no ciclo de estudos**  
**Study cycle's strengths and aspects that should be improved analysis**

Identificação pela Direção do Curso dos pontos fortes e aspetos a melhorar no funcionamento de alguns dos seguintes aspetos do ciclo de estudos, tendo em conta a opinião e os contributos dos estudantes, docentes e outras partes interessadas relevantes (ex: empregadores) | Study cycle's strengths and aspects that should be improved identified by the Programme's Management, taking into account students', teachers' and other relevant stakeholders' opinions and contributions (example: graduates' employers companies):

- inovação pedagógica | pedagogical innovation;
- objetivos gerais do ciclo de estudos | study cycle's general goals;
- organização interna e mecanismos de garantia da qualidade | internal organization and quality assurance mechanisms;
- recursos materiais e parcerias | material resources and partnerships;
- pessoal docente e não docente | academic and non-academic staff;
- estudantes e ambientes de ensino(a)aprendizagem | students and teaching/learning environment;
- processos | processes;
- resultados | results.

**Pontos fortes | Strengths**

**Aspectos a melhorar | Aspect that should be improved**

**7.**

**Medidas concretas a implementar no ano seguinte**  
**Concrete measures to implement on the following year**

| Aspecto a melhorar<br>Aspect that should be improved | Proposta de melhoria<br>Improvement proposal | Prioridade   Priority<br>Alta   High<br>Média   Medium<br>Baixa   Low | Indicador de implementação<br>Implementation indicator | Grau de concretização<br>Degree of completeness |
|--|--|---|--|---|
|--|--|---|--|---|

**8.**

**Comentários gerais**  
**General comments**





A16

## ANEXO 16

### 16.1. | Plano de Atividades de Escola



#### 1. IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES A REALIZAR PELA ESCOLA E ENQUADRAMENTO NO PLANO ESTRATÉGICO E DE AÇÃO DO ISCTE-IUL

| OBJETIVOS DA ESCOLA<br>(SE APLICÁVEL) | ATIVIDADES A REALIZAR<br>(RECOMENDA-SE UMA BREVE<br>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES) | INDICADORES | METAS | OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS<br>DO ISCTE-IUL*<br>(SE APLICÁVEL) |
|---------------------------------------|---|-------------|-------|--|
|                                       |   |             |       |  |

\* Uma atividade pode estar enquadrada em mais do que um objetivo estratégico do ISCTE-IUL. Nestas situações deve usar-se mais do que uma linha para a mesma atividade.

#### 2. ESTIMATIVAS DA ESCOLA PARA OS INDICADORES DO PLANO ESTRATÉGICO E DE AÇÃO DO ISCTE-IUL

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS<br>DO ISCTE-IUL | OBJETIVOS<br>ESPECÍFICOS<br>DO ISCTE-IUL | INDICADORES | RESPONSÁVEL | FONTES | BASELINE<br>(2017) | META<br>2018-<br>2021 | META<br>2018 | META<br>2019 |
|---|--|-------------|-------------|--------|--------------------|-----------------------|--------------|--------------|
|   |  |             |             |        |                    |                       |              |              |



### 16.2. | Relatório de Atividades de Escola

#### 1. ÓRGÃOS DA ESCOLA

|                     |  |
|---------------------|--|
| Diretor             |  |
| Subdiretor          |  |
| Diretores Adjuntos  |  |
| Comissão Científica |  |
| Plenário            |  |
| Comissão Permanente |  |
| Comissão Pedagógica |  |

#### 2. IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELA ESCOLA E ENQUADRAMENTO NO PLANO ESTRATÉGICO E DE AÇÃO DO ISCTE-IUL

| ATIVIDADES REALIZADAS<br>(ASSINALADAS NO<br>PLANO DE ATIVIDADES) | INDICADORES | METAS | RESULTADOS | OBJETIVOS<br>ESPECÍFICOS DO<br>ISCTE-IUL<br>(SE APLICÁVEL) |
|--|-------------|-------|------------|--|
|  |             |       |            |  |
|  |             |       |            |  |





A16

## ANEXO 16

### 16.2. | Relatório de Atividades de Escola



#### 3. PROCURA DOS CICLOS DE ESTUDO (A PREENCHER PELO GPSQ)

| CICLO DE ESTUDOS           | 1º CICLO | 2º CICLO | 3º CICLO |
|----------------------------|----------|----------|----------|
| N.º de vagas               |          |          |          |
| N.º de candidatos 1ª opção |          |          |          |
| N.º de colocados 1ª opção  |          |          |          |
| Nota mínima de entrada     |          |          |          |
| Nota média de entrada      |          |          |          |

#### 4. ESTUDANTES – INSCRIÇÃO E CARATERIZAÇÃO POR SEXO (A PREENCHER PELO GPSQ)

|                | TOTAL INSCRITOS | % FEMININO |
|----------------|-----------------|------------|
| Licenciatura   |                 |            |
| Mestrado       |                 |            |
| Doutoramento   |                 |            |
| Pós-Graduações |                 |            |
| Total          |                 |            |

#### 5. EFICIÊNCIA FORMATIVA – CONCLUSÃO DOS CURSOS (A PREENCHER PELO GPSQ)

|   | 1º CICLO | 2º CICLO | 3º CICLO |
|---|----------|----------|----------|
| N.º de diplomados                         |          |          |          |
| N.º de diplomados em N anos               |          |          |          |
| N.º de diplomados em N +1 anos            |          |          |          |
| N.º de diplomados em N +2 anos            |          |          |          |
| N.º de diplomados em mais de em N +2 anos |          |          |          |

#### 6. EMPREGABILIDADE (A PREENCHER PELO GPSQ)

|  | 1º CICLO | 2º CICLO | 3º CICLO |
|--|----------|----------|----------|
| % de diplomados que obtiveram emprego em sectores de atividade relacionados com a área do ciclo de estudos |          |          |          |
| % de diplomados que obtiveram emprego em outros sectores de atividade                                      |          |          |          |
| % de diplomados que obtiveram emprego até um ano depois de concluído                                       |          |          |          |





A16

## ANEXO 16

## 16.2. | Relatório de Atividades de Escola

## 7. INTERNACIONALIZAÇÃO (A PREENCHER PELO GPSQ)

| EIXOS ESTRATÉGICOS DO ISCTE-IUL   | 1º CICLO | 2º CICLO | 3º CICLO |
|---|----------|----------|----------|
| <b>Unidades curriculares</b>  |          |          |          |
| % de UC lecionadas num língua estrangeira   |          |          |          |
| <b>Estudantes</b>   |          |          |          |
| % de alunos estrangeiros  |          |          |          |
| % de alunos estrangeiros em programas internacionais de mobilidade (mobilidade in)  |          |          |          |
| % de alunos estrangeiros em programas internacionais de mobilidade (mobilidade out) |          |          |          |
| <b>Docentes</b>   |          |          |          |
| % de docentes estrangeiros  |          |          |          |
| N.º de docentes estrangeiros visitantes   |          |          |          |
| N.º de docentes estrangeiros conferencistas   |          |          |          |
| % de docentes com atividades no estrangeiro   |          |          |          |

## 8. RECURSOS HUMANOS (A PREENCHER PELO GPSQ)

| TOTAL DOCENTES                                   | N | % |
|--|---|---|
| <b>Nacionalidade</b>                             |   |   |
| Portuguesa                                       |   |   |
| Outra  |   |   |
| <b>Carreira</b>                                  |   |   |
| Assistente                                       |   |   |
| Assistente estagiário                            |   |   |
| Professor Associado                              |   |   |
| Professor Associado com agregação                |   |   |
| Professor Auxiliar                               |   |   |
| Professor Auxiliar com agregação                 |   |   |
| Professor Catedrático                            |   |   |
| <b>Total de Docentes de carreira</b>             |   |   |
| Assistente convidado                             |   |   |
| Professor Associado convidado                    |   |   |
| Professor Associado convidado com agregação      |   |   |
| Professor Associado visitante                    |   |   |
| Professor Auxiliar convidado                     |   |   |
| Professor Auxiliar visitante                     |   |   |
| Professor Catedrático convidado                  |   |   |
| Professor Catedrático visitante                  |   |   |
| Professor Catedrático visitante com agregação    |   |   |
| Leitor   |   |   |
| Monitor  |   |   |
| <b>Total de Docentes convidados</b>              |   |   |
| <b>Total de Docentes (carreira + convidados)</b> |   |   |
| <b>Tipo de regime</b>                            |   |   |
| Dedicação exclusiva                              |   |   |
| Tempo integral                                   |   |   |
| Tempo parcial                                    |   |   |
| Não aplicável                                    |   |   |
| <b>Regime de tempo (ETI)</b>                     |   |   |
| Até 25%  |   |   |
| 26% a 50%  |   |   |
| 51% a 75%  |   |   |
| 76% a 100%                                       |   |   |



A16

## ANEXO 16

## 16.2. | Relatório de Atividades de Escola

## 9. RECURSOS FINANCEIROS (A PREENCHER PELO GPSQ)

|                           | 1º CICLO | 2º CICLO | 3º CICLO |
|---------------------------|----------|----------|----------|
| Total de receitas (Euros) |          |          |          |
| Total de custos (Euros)   |          |          |          |
| Resultado (Euros)         |          |          |          |
| Resultado/Receitas (%)    |          |          |          |

## 10. PARCERIAS ESTABELECIDAS

---

---

## 11. PROCEDIMENTOS DE AUTO-AVALIAÇÃO , DE AVALIAÇÃO EXTERNA E SEUS RESULTADOS

---

---

## 12. FOLLOW UP: GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DAS PROPOSTAS DE ACÇÕES DE MELHORIA APRESENTADAS NO ANO LETIVO ANTERIOR

| ASPETOS A MELHORAR | PROPOSTAS DE MELHORIA | PRIORIDADE<br>Alta; Média e Baixa | INDICADOR DE IMPLEMENTAÇÃO | GRAU DE CONCRETIZAÇÃO<br>Finalizada; Concretizada (a manter); Concretizada (a desenvolver); Não concretizada |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------|--|
|                    |                       |                                   |                            |  |
|                    |                       |                                   |                            |  |

## 13. ANÁLISE DOS PONTOS FORTES E A MELHORAR

Pontos Fortes:

Aspetos a Melhorar:

## 14. MEDIDAS CONCRETAS E IMPLEMENTAR NO ANO SEGUINTE

Dos aspetos a melhorar assinalados a questão 13 indique para cada um deles o respetivo plano de ação.

| ASPETOS A MELHORAR | PROPOSTAS DE MELHORIA | PRIORIDADE<br>Alta; Média e Baixa | INDICADOR DE IMPLEMENTAÇÃO |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------|
|                    |                       |                                   |                            |
|                    |                       |                                   |                            |
|                    |                       |                                   |                            |

## 15. OUTRAS ATIVIDADES E INICIATIVAS A SALIENTAR

---

---

## LISTA DE CURSOS NO ANO LETIVO XX (A PREENCHER PELO GPSQ)

| TIPO DE CURSO | DESIGNAÇÃO DO CURSO |
|---------------|---------------------|
| Licenciatura  |                     |
| Mestrado      |                     |
| Doutoramento  |                     |



A17

## ANEXO 17

### 17.1. | Plano de Atividades de Serviço/Gabinete



#### 1. IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES A REALIZAR PELO SERVIÇO/GABINETE E ENQUADRAMENTO NO PLANO ESTRATÉGICO E DE AÇÃO DO ISCTE-IUL

| OBJETIVOS DO SERVIÇO/GABINETE (SE APPLICÁVEL) | ATIVIDADES A REALIZAR (RECOMENDA-SE UMA BREVE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES) | INDICADORES | METAS | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO ISCTE-IUL* (SE APPLICÁVEL) |
|---|---|-------------|-------|--|
|   |   |             |       |  |
|   |   |             |       |  |
|   |   |             |       |  |

\* Uma atividade pode estar enquadrada em mais do que um objetivo estratégico do ISCTE-IUL. Nestas situações deve usar-se mais do que uma linha para a mesma atividade.

#### 2. ESTIMATIVAS DO SERVIÇO/GABINETE PARA OS INDICADORES DO PLANO ESTRATÉGICO E DE AÇÃO DO ISCTE-IUL

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO ISCTE-IUL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO ISCTE-IUL | INDICADORES | RESPONSÁVEL | FONTES | BASELINE (2017) | META 2018-2021 | META 2018 | META 2019 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------|-------------|--------|-----------------|----------------|-----------|-----------|
|                                     |                                    |             |             |        |                 |                |           |           |
|                                     |                                    |             |             |        |                 |                |           |           |
|                                     |                                    |             |             |        |                 |                |           |           |



### 17.2. | Relatório de Atividades de Serviço/Gabinete

#### 1. IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS PELO SERVIÇO/GABINETE E ENQUADRAMENTO NO PLANO ESTRATÉGICO E DE AÇÃO DO ISCTE-IUL

| ATIVIDADES REALIZADAS (ASSINALADAS NO PLANO DE ATIVIDADES) | INDICADORES | METAS | RESULTADOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO ISCTE-IUL (SE APPLICÁVEL) |
|--|-------------|-------|------------|--|
|  |             |       |            |  |
|  |             |       |            |  |
|  |             |       |            |  |
|  |             |       |            |  |





A17

## ANEXO 17

## 17.2. | Relatório de Atividades de Serviço/Gabinete

## 2. FOLLOW UP: GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DAS PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA APRESENTADOS NO ANO LETIVO ANTERIOR

| ASPETOS A MELHORAR | PROPOSTAS DE MELHORIA | ANO DE IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO | PRIORIDADE<br>Alta; Média e Baixa | INDICADOR DE IMPLEMENTAÇÃO | GRAU DE CONCRETIZAÇÃO<br>(finalizada; concretizada; não concretizada) |
|--------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---|
|                    |                       |                              |                                   |                            |   |
|                    |                       |                              |                                   |                            |   |
|                    |                       |                              |                                   |                            |   |

## 3. ANÁLISE DOS PONTOS FORTES E A MELHORAR

Pontos Fortes:

---

---

---

Aspetos a Melhorar:

---

---

---

## 4. MEDIDAS CONCRETAS A IMPLEMENTAR NO ANO SEGUINTE

Dos aspectos a melhorar assinalados na questão 3 indique para cada um deles a respetivo plano de ação.

| ASPETOS A MELHORAR | PROPOSTAS DE MELHORIA | PRIORIDADE<br>Alta; Média e Baixa | INDICADOR DE IMPLEMENTAÇÃO |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------|
|                    |                       |                                   |                            |
|                    |                       |                                   |                            |
|                    |                       |                                   |                            |

## 5. OUTRAS ATIVIDADES E INICIATIVAS A SALIENTAR

---

---

---

---

---



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO  | INDICADOR   | DESCRIÇÃO   | RESPONSÁVEL |
|---|---|---|-------------|
| <b>Gestão Estratégica</b><br>Planeamento e gestão de atividades | Cumprimento do prazo para elaboração do Plano Estratégico (PE)                  | Cumprimento do prazo para elaboração do Plano Estratégico                       | GPSQ        |
|   | Nível de concretização de objetivos estabelecidos no Plano Estratégico          | Nível de concretização de objetivos estabelecidos no Plano Estratégico          |             |
|   | Cumprimento prazo elaboração do Plano de Actividades (PAA)                      | Cumprimento do prazo para elaboração do PAA                                     |             |
|   | Nível de concretização de objetivos estabelecidos do Plano de Actividades (PAA) | Nível de concretização de objetivos estabelecidos no PAA                        |             |
|   | Cumprimento prazo elaboração do Relatório de Actividades                        | Cumprimento do prazo para elaboração do Relatório de Actividades                |             |
| <b>Gestão Estratégica</b><br>Sistema da qualidade               | Avaliação externa   | N.º de exercícios de avaliação nacionais e internacionais no ISCTE-IUL          | GPSQ        |
|   | Acreditação pela A3ES   | N.º de cursos com decisão de acreditação pela A3ES                              |             |
|   | Certificação ISO 9001   | N.º de processos incluídos na Certificação ISO 9001                             |             |
|   | Auditórias Internas   | Grau de concretização dos planos de acção                                       |             |
|   | Auditórias Externas   | Grau de concretização dos planos de acção                                       |             |
| <b>Ensino e Aprendizagem</b><br>Criação e acreditação de cursos | Reclamações   | Evolução do número de reclamações / Tempo de resposta                           | AGCAD       |
|   | Número de cursos oferecidos por escola e vagas propostas                        | Total de cursos por escola e vagas propostas                                    |             |
|   | Número de cursos por tipo de curso  | Total de cursos por ciclo (conferentes e não conferentes de grau) e escola      |             |
|   | Criação de novos cursos   | N.º de novos cursos criados (ano letivo em análise)                             |             |
|   | Alterações de ciclos de estudos e cursos não conferentes de grau por escola     | N.º de ciclos de estudos e cursos não conferentes de grau alterados, por escola |             |
|   | Uc's de competências transversais   | N.º de uc's de competências transversais  |             |
|   | Número de ciclos de estudos com visita da Comissão de Avaliação da A3ES         | Número de ciclos de estudos com visita da Comissão de Avaliação da A3ES         |             |



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO   | INDICADOR  | DESCRIÇÃO   | RESPONSÁVEL             |
|--|--|---|-------------------------|
| Ensino e Aprendizagem<br>Procura                 | Total Vagas  | N.º de vagas  |                         |
|  | Total de Candidatos  | N.º de candidatos   |                         |
|  | Candidatos em 1ª opção   | N.º de candidatos em 1ª opção   |                         |
|  | Colocados  | N.º de colocados  |                         |
|  | colocados em 1ª opção  | N.º de colocados em 1ª opção  |                         |
|  | Nota Mínima de Entrada   | Classificações mínimas do ISCTE-IUL   |                         |
|  | Nota Média de Entrada  | Soma de todas as notas de acesso dos estudantes colocados na 1ª Fase/N.º total de estudantes colocados na 1ª Fase | GPSQ/Base Dados da DGES |
|  | Candidatos/vagas   | N.º de candidatos em cada curso/n.º de vagas a concurso   |                         |
|  | Candidatos em 1ª opção/vagas (Índice de satisfação da procura – Índice de Força) | N.º de candidatos em 1ª opção em cada curso, na 1ª fase/n.º de vagas a concurso                                   |                         |
|  | Colocados/vagas (Taxa de colocação)  | N.º de candidatos colocados em cada curso no total das fases/n.º de vagas a concurso.                             |                         |
| Ensino e Aprendizagem<br>Corpo Discente - Acesso | Colocados em 1ª opção/vagas  | N.º de candidatos colocados em 1ª opção, em cada curso, no total das fases/n.º de vagas a concurso.               |                         |
|  | Taxa de ocupação (Inscritos 1ª vez através RGA/Vagas)                            | inscritos 1ª vez (colocados inscritos) / n.º de vagas   |                         |
|  | Estudantes inscritos por tipo de curso e escola                                  | N.º de estudantes inscritos por tipo de Curso (1º, 2º, 3º ciclos e pós-graduação) e por escola                    |                         |
|  | % de estudantes por ano curricular por curso (3 ciclos)                          | N.º estudantes por ano curricular por curso / total estudantes inscritos  |                         |
|  | Distribuição por sexo 3 ciclo por sexo feminino                                  | N.º de inscritos por curso / estudantes do sexo feminino  | Fénix                   |
| Distribuição de estudantes por idades            |  | N.º de estudantes por intervalos de idade   |                         |
| Origem geográfica                                |  | Distribuição percentual de inscritos/ Distrito de proveniência.   |                         |



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO   | INDICADOR  | DESCRIÇÃO  | RESPONSÁVEL          |
|--|--|--|----------------------|
| <b>Ensino e Aprendizagem Resultados Académicos</b>               | Taxa de Diplomados 1º ciclo  | N.º de estudantes diplomados / inscritos último ano curricular   |                      |
|  | Eficiência Formativa 1º ciclo  | N.º de diplomados em N anos ( $n+1, n+2$ e $N > 2$ ) / n.º de diplomados sendo n o número de anos de estudo requeridos para completar o grau |                      |
|  | Taxa de Diplomados 2º ciclo  | N.º de estudantes diplomados / inscritos em dissertação/trabalho de projeto  |                      |
|  | Eficiência Formativa 2º ciclo  | N.º de diplomados em N anos ( $n+1, n+2$ e $N > 2$ ) / n.º de diplomados sendo n o número de anos de estudo requeridos para completar o grau |                      |
|  | Taxa de Diplomados 3º ciclo  | N.º de estudantes diplomados / inscritos último ano curricular   | Fénix                |
|  | Eficiência Formativa 3º ciclo  | N.º de diplomados em N anos ( $n+1, n+2$ e $N > 2$ ) / n.º de diplomados sendo n o número de anos de estudo requeridos para completar o grau |                      |
|  | Transição de ano curricular  | N.º de estudantes que transitam de ano / n.º de estudantes inscritos nesse ano   |                      |
|  | Taxa de sucesso por UC   | N.º de estudantes aprovados / n.º de estudantes inscritos  |                      |
|  | Taxa de sucesso por UC   | N.º de estudantes aprovados / n.º de estudantes avaliados  |                      |
| <b>Ensino e Aprendizagem Inserção profissional dos graduados</b> | Diplomados que obtiveram emprego até um ano depois de concluir o ciclo de estudos                    | N.º de diplomados que obtiveram emprego até um ano depois de concluir o ciclo de estudos/Total de diplomados                                 | GSPQ                 |
|  | Diplomados que obtiveram emprego em setores de atividade relacionados com a área de ciclo de estudos | N.º de diplomados que obtiveram emprego em setor de atividade relacionado com o ciclo de estudos/Total de diplomados                         |                      |
| <b>Ensino e Aprendizagem Apoio social</b>                        | Bolsas e empréstimos   | Percentagem de estudantes beneficiários de bolsa de estudos ou de empréstimo. Valor médio das bolsas e empréstimos.                          |                      |
|  | Alojamento   | N.º de estudantes alojados na residência universitária.  | Serviços Ação Social |
|  | Apoio psicológico  | N.º de estudantes atendidos em apoio psicológico   |                      |



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO  | INDICADOR                             | DESCRIÇÃO   | RESPONSÁVEL                      |
|---|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| Investigação<br>Organização e nível<br>de atividade | Unidades de Investigação reconhecidas | N.º de unidades de investigação reconhecidas pela FCT e respetivas classificações obtidas na avaliação internacional.                       |                                  |
|   | Doutorados elegíveis                  | N.º doutorados elegíveis FCT das equipas das unidades de investigação do ISCTE-IUL  |                                  |
|   | Investigadores a 100%                 | N.º de investigadores afetos a I&D a 100%   |                                  |
|   | Conferências e encontros              | N.º de eventos organizados pelas unidades de investigação e comunicações científicas apresentadas em congressos nacionais e internacionais. |                                  |
|   | Projetos                              | N.º de projetos nacionais e internacionais por unidade de investigação  | GAIP                             |
|   | Atividade académica                   | N.º de supervisão de formação avançada pelas Unidade de Investigação  |                                  |
|   | Outros resultados científicos         | N.º de outros resultados científicos obtidos pelas unidade de investigação (nacionais & internacionais)                                     |                                  |
|   | Financiamento de Contratos            | Financiamento de contratos de investigação por unidades de investigação   |                                  |
| Investigação<br>Produção Científica                 | Financiamento de Projetos             | Financiamento de Projetos Internacionais e Nacionais, por unidade de investigação.  |                                  |
|   | Publicações Científicas               | N.º de publicações Científicas Indexadas (WoS e Scopus) por unidade de investigação   |                                  |
|   | Publicações Científicas               | N.º de publicações em Revistas Científicas de 1º e 2º quartil (WoS e Scopus) por unidade de investigação                                    | Fénix                            |
| Interação com a<br>sociedade                        | Revistas Científicas                  | N.º de Revistas Científicas do ISCTE-IUL  |                                  |
|   | Entidades Participadas e Associadas   | N.º de Entidades Participadas e Associadas  | Entidades Participadas           |
|   | Estágios                              | N.º de estágios   | Gabinete Career Services e Alumn |
|   | Estágios gerados pelas atividades     | N.º de estágios gerados pelas atividades  |                                  |
|   | Protocolos / Parcerias Nacionais      | N.º de protocolos celebrados com instituições/universidades nacionais   |                                  |
|   | Protocolos / Parcerias Internacionais | N.º de protocolos celebrados com instituições/universidades Internacionais  | Serviços da Reitoria             |



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO                         | INDICADOR                                  | DESCRIÇÃO  | RESPONSÁVEL                       |
|----------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Interação com a sociedade        | Projetos de prestação de serviços          | N.º de projetos de prestação de serviços / consultoria   | Entidades Participadas            |
|                                  | Formação Intraorganizações                 | N.º de ações de formação intraorganizações ou em parceria com empresas/instituições                      |                                   |
|                                  | Conferências e seminários                  | N.º de conferências/seminários organizadas(os) pelo IPPS   |                                   |
|                                  | Oferta formativa                           | N.º de cursos oferecidos pelas entidades participadas  |                                   |
|                                  | Empregos gerados pelos Alumni              | N.º de empregos gerados direta ou indiretamente pelos Alumni   |                                   |
|                                  | Alumni - Estrangeiros                      | Percentagem de alumni estrangeiros ativos na rede do ISCTE-IUL   |                                   |
| Investigação Produção Científica | Alumni – Angariação de Verbas              | Verbas angariadas  | Gabinete Career Services e Alumni |
|                                  | Cursos em duplo diploma/partneria          | Cursos em duplo diploma ou parceria com universidades estrangeiras                                       |                                   |
|                                  | Publicações Científicas                    | N.º de publicações Científicas Indexadas (WoS e Scopus) por unidade de investigação                      |                                   |
|                                  | Publicações Científicas                    | N.º de publicações em Revistas Científicas de 1º e 2º quartil (WoS e Scopus) por unidade de investigação |                                   |
|                                  | Revistas Científicas                       | N.º de Revistas Científicas do ISCTE-IUL   |                                   |
|                                  | Uc em lingua estrangeira                   | Percentagem de UC em Inglês em cada Escola   |                                   |
| Internacionalização              | Mestrados em lingua estrangeira            | Percentagem de cursos de mestrado com todas as UC em Inglês  | Serviços de Gestão de Ensino      |
|                                  | Doutoramentos em lingua estrangeira        | N.º de cursos de doutoramento com atividades letivas em Inglês   |                                   |
|                                  | Estudantes estrangeiros                    | N.º Estudantes de nacionalidade estrangeira  |                                   |
|                                  | Mobilidade de estudantes IN                | N.º Estudantes em mobilidade (incoming)  |                                   |
|                                  | Mobilidade de estudantes Out               | N.º Estudantes em mobilidade (outgoing)  |                                   |
|                                  | Nacionalidades dos estudantes estrangeiros | N.º de nacionalidades dos estudantes estrangeiros  |                                   |
|                                  | Docentes com nacionalidade estrangeira     | N.º de Docentes com nacionalidade estrangeira  | URH                               |
|                                  | Docentes com atividade no estrangeiro      | N.º Docentes com atividade no estrangeiro  |                                   |
|                                  | Docentes visitantes (estrangeiros)         | N.º Docentes visitantes (estrangeiros)   |                                   |
|                                  | Conferencistas estrangeiros                | N.º Conferencistas estrangeiros  |                                   |
|                                  |  |  |                                   |
|                                  |  |  |                                   |



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO                                     | INDICADOR   | DESCRIÇÃO  | RESPONSÁVEL |
|--|---|--|-------------|
| <b>Suporte Recursos Humanos Docentes</b>     | Docentes de Carreira                              | N.º de docentes de Carreira                                      |             |
|  | Docentes de Carreira doutorados                   | Percentagem de Docentes de Carreira doutorados                   |             |
|  | Docentes de Carreira doutorados fora do ISCTE-IUL | Percentagem de Docentes de Carreira doutorados fora do ISCTE-IUL | URH         |
|  | Docentes de Carreira por categoria                | Percentagem de Docentes de Carreira por categoria                |             |
|  | Docentes de Carreira por idade                    | Percentagem de Docentes de Carreira por idade                    |             |
| <b>Suporte Recursos Humanos Não Docentes</b> | Estudantes / docente                              | Rácio estudantes / pessoal docente                               | URH & Fénix |
|  | Pessoal não docente                               | N.º de pessoal não docente                                       |             |
|  | Pessoal não docente por habilitações académicas   | Percentagem de pessoal não docente por habilitações académicas   |             |
|  | Pessoal não docente por categoria                 | Percentagem de pessoal não docente por categoria                 | URH         |
|  | Pessoal não docente por idade                     | Percentagem de pessoal não docente por idade                     |             |
| <b>Suporte Recursos Físicos</b>              | Pessoal não docente / docente                     | Rácio pessoal não docente / docente                              | URH & Fénix |
|  | Estudantes / não docente                          | Rácio estudantes / pessoal não docente                           |             |
|  | salas de aulas                                    | N.º de salas de aulas  |             |
|  | auditórios  | N.º de auditórios  |             |
|  | anfiteatros                                       | N.º de anfiteatros   |             |
|  | salas de estudo                                   | N.º de salas de estudo   |             |
|  | laboratórios de informática                       | N.º de laboratórios de informática                               |             |
|  | laboratórios de Investigação                      | N.º de laboratórios de Investigação                              |             |



A18

## ANEXO 18

## Indicadores de evolução institucional

| PROCESSO                 | INDICADOR   | DESCRIÇÃO   | RESPONSÁVEL   |
|--------------------------|---|---|---------------|
| Suporte Recursos Físicos | Laboratórios de Ciências e Tecnologias da Informação                      | N.º de laboratórios de Ciências e Tecnologias da Informação                                   |               |
|                          | lugares em Residência Universitária                                       | N.º de lugares em Residência Universitária  |               |
|                          | Lugares sentados na Biblioteca  | N.º de lugares sentados na Biblioteca   |               |
|                          | Salas e Gabinetes de Reuniões   | Área de Salas e Gabinetes de Reuniões   |               |
|                          | Sala Polivalente (Impressões, reprografia, apoio informático e logístico) | Área da Sala Polivalente (Impressões, reprografia, apoio informático e logístico)             | UER           |
|                          | Cantina   | Área da Cantina   |               |
|                          | Restaurantes e Bares  | Área de Restaurantes e Bares  |               |
|                          | Espaço de Exposições  | Área do Espaço de Exposições  |               |
|                          | Parques de Estacionamento   | Área dos Parques de Estacionamento  |               |
|                          | Equipamento informático   | N.º de computadores disponíveis   |               |
| Suporte Recursos Físicos | Acesso Wireless   | Área total com acesso Wireless  | SIIC          |
|                          | Acervo documental   | N.º de livros, revistas, teses e outras fontes documentais disponíveis fisicamente ou Online. | SID           |
|                          | Orçamento   | Valor total do orçamento (€)  |               |
|                          | Fontes de financiamento   | Percentagem do Orçamento do Estado  | Administrador |
|                          | Fontes de financiamento   | Percentagem de Receitas Próprias  |               |
| Suporte Recursos Físicos | Receitas por curso  | Valor total das receitas do curso (€)   |               |
|                          | Custos por curso  | Valor total dos custos do curso (€)   | GPSQ          |
|                          | Resultado por curso   | Valor total das receitas do curso - Valor total dos custos do curso                           |               |
|                          | Resultado/Receitas por curso  | Resultado do curso / Valor total das receitas do curso  | Administrador |
|                          |   |   |               |



