



ISLA-Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria

Manual da Qualidade

Versão 1.0

Fevereiro de 2016

Índice

1. Introdução	5
1.1 Âmbito	5
1.2. Apresentação do manual da qualidade	5
1.3. Estrutura do manual da qualidade	6
1.4 Referências	6
2. Caracterização do ISLA-Leiria	7
2.1 Contexto	7
2.2 Missão e fins	7
2.3 Política para a qualidade e melhoria contínua	7
2.4 Projeto educativo, científico e cultural	8
2.5 Estrutura orgânica do ISLA-Leiria	11
3. Organização do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua	15
4. Metodologia de garantia da qualidade e melhoria contínua	16
4.1 Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem	16
4.1.1 Avaliação da unidade curricular	17
4.1.2 Avaliação do ciclo de estudos	18
4.1.3 Avaliação da Escola	18
4.1.4 Avaliação externa dos ciclos de estudos	19
4.1.5 Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares	19
4.1.6 Auditorias pedagógicas	20
4.1.7 A criação e reestruturação de cursos	21
4.2. Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica	21
4.3 Procedimentos para garantia da qualidade nas relações com o exterior	22
4.4 Procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos humanos e materiais	22
4.5 Procedimentos para garantia da qualidade dos serviços	22
5. Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua	23
6. Produção e difusão de informação	23
6.1 Levantamento e tratamento da informação	23
6.2 Difusão da informação	24
7. Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do sistema interno de gestão da qualidade	24
Anexo 1 – Organigrama do ISLA-Leiria	26
Anexo 2 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no sistema de garantia de qualidade e melhoria contínua	27
Anexo 3 – Impresso para registo do planeamento da Unidade curricular	28

Anexo 4 – Impresso para autoavaliação da unidade curricular	29
Anexo 5 – Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços	30
Anexo 6 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua	31
Anexo 7 – Responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação.....	32
Anexo 8 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua.....	33

1. Introdução

1.1 Âmbito

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as instituições deverão dispor de uma política e procedimentos para a garantia da qualidade, designadamente dos seus cursos e programas, e que, para tal, deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade.

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

Nas orientações associadas aos padrões europeus é recomendado que a declaração de política institucional para a qualidade inclua, nomeadamente, a estratégia institucional para a qualidade e os padrões de qualidade, a organização do sistema de garantia da qualidade, as responsabilidades das estruturas internas e pessoas na garantia da qualidade, incluindo os estudantes, e as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

Pretende-se que o processo de qualidade seja um estímulo à motivação e ao envolvimento, numa cultura organizacional orientada para a melhoria contínua e para a avaliação encarada como um elemento natural na instituição numa perspetiva de transversalidade a todas as áreas do ISLA-Leiria, abrangendo, quer o funcionamento dos seus órgãos e serviços, quer a qualidade do ensino e da oferta formativa, que de todas as atividades do ISLA-Leiria.

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

1.2. Apresentação do manual da qualidade

O Manual da Qualidade do ISLA – Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria (ISLA-Leiria) é o documento de referência ao Sistema Interno de Gestão da Qualidade e tem como objetivo funcional constituir o suporte para a aplicação e manutenção desse sistema.

Destinado a garantir os mecanismos de qualidade nos serviços prestados pelo ISLA-Leiria, o presente manual descreve, também, as linhas orientadoras da instituição, e os objetivos estratégicos que se pretende alcançar. Considerando a sua história e natureza inovadoras e o seu posicionamento responsável na sociedade em que se insere, o ISLA-Leiria está empenhado em consolidar os instrumentos que melhor permitam assegurar a excelência do ensino e a satisfação de todos os intervenientes no processo educativo.

De acordo com a estrutura operacional e gestonária do ISLA-Leiria, o Manual da Qualidade será revisto e atualizado periodicamente, por cada ciclo de 3 anos.

1.3. Estrutura do manual da qualidade

Este manual aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

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

1.4 Referências

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

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd Edition, 2009. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.
- Decreto-lei nº 369/2007 (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES).

2. Caracterização do ISLA-Leiria

2.1 Contexto

O Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria (ISLA-Leiria), de acordo com o artigo 45º da Lei 62/2007 de 10 de setembro é um estabelecimento particular de ensino superior politécnico não integrado de que é titular o ISLA – Instituto Superior de Leiria, Sociedade Unipessoal, Lda..

Nos termos da lei, obteve do Ministério da Educação as necessárias autorizações e o reconhecimento de interesse público (Dec. Lei 228/2015 de 9 de outubro), o que determinou a sua integração no sistema do ensino superior politécnico não integrado.

2.2 Missão e fins

O ISLA-Leiria é um estabelecimento de ensino politécnico vocacionado para o ensino, a investigação orientada e a prestação de serviços nos domínios da gestão e administração, que através da articulação do estudo, da docência, da investigação e da animação social se integra na vida da sociedade, prosseguindo a sua atividade, atenta especialmente ao desenvolvimento cultural, científico e técnico da região de Leiria.

São fins do ISLA-Leiria:

- a) A formação humana, cultural, científica e técnica;
- b) Realização da investigação fundamental e aplicada;
- c) A participação ativa no sistema nacional de ensino;
- d) A prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca, racionalização e aproveitamento máximo dos recursos do país;
- e) A participação na defesa do ambiente;
- f) A contribuição, no seu âmbito de atividade, para o desenvolvimento de Portugal, a cooperação internacional e a aproximação entre os povos, com especial relevo para os países de língua portuguesa e os países europeus.

2.3 Política para a qualidade e melhoria contínua

O ISLA-Leiria adota uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos e promove uma cultura de qualidade na sua atividade de ensino e de investigação.

Para o efeito, o ISLA-Leiria assume um compromisso institucional claro com a qualidade e melhoria contínua em todas as atividades do seu regular funcionamento e uma cultura que suporte tal compromisso em toda a organização.

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

A estratégia institucional para a construção deste sistema de garantia da qualidade passa pela motivação e envolvimento de toda a comunidade da Escola em todos os processos que dizem respeito à qualidade e melhoria contínua.

2.4 Projeto educativo, científico e cultural

O ISLA-Leiria pretende desenvolver em Leiria um projeto no domínio do ensino superior politécnico, ministrando essencialmente cursos de especialização tecnológica, licenciaturas, mestrados e acessoriamente cursos de formação e de pós-graduação, acompanhados de processos e linhas de investigação aplicada compatíveis com os recursos existentes e adequadas aos cursos em funcionamento.

O projeto do ISLA-Leiria pretende contribuir, em primeiro lugar, para o desenvolvimento humano, técnico, cultural e científico da região que coincide com a área geográfica correspondente ao distrito de Leiria conforme o tratamento específico definido no último censo realizado em Portugal Continental em 2011.

O projeto do ISLA-Leiria visando a formação superior dos recursos humanos do distrito, contribuirá indubitavelmente para um desenvolvimento mais equilibrado e mais sustentado desta região, ao viabilizar o desenvolvimento de recursos humanos no seu local de residência ou de trabalho.

Para concretizar a sua missão, o projeto educativo do ISLA-Leiria desenvolve-se através da oferta de formação especializada envolvendo as **ciências empresariais, as tecnologias e os serviços**, que constituem as áreas nas quais se identifica maior potencial de empregabilidade no distrito, propondo-se criar e reforçar competências suscetíveis de impulsionar o desenvolvimento económico e social do país e, em particular, da região em que se insere. Assim para concretizar esta estratégia, o projeto educativo do ISLA-Leiria integra uma oferta especializada envolvendo as áreas de estudo das ciências empresariais, ciências informáticas, engenharia e serviços pessoais e de segurança.

As **ciências empresariais** estão, direta ou indiretamente, relacionadas com toda a atividade económica, pretendendo-se apresentar uma oferta formativa que dê resposta especializada ao crescimento evidenciado na região dos setores do comércio e dos serviços melhorando as qualificações dos seus recursos humanos e contribuindo desse modo para o aumento da sua competitividade.

As **ciências informáticas** visam a oferta de formação/qualificação essencial à modernização do tecido empresarial da região, constituindo-se como uma necessidade transversal a todas as áreas de atividade. Pretende-se apostar numa oferta diferenciada e especializada que permita o desenvolvimento e a melhoria dos processos de gestão empresarial suportados pela tecnologia, visando suprir as necessidades identificadas na região.

Os **serviços pessoais** incluem, entre outras, a hotelaria e restauração, o turismo e lazer, que constitui uma das áreas com maior número de empresas no distrito. Constatando que não existem ofertas de formação superior que possa corresponder às necessidades de recursos humanos qualificados de que essas empresas carecem, pretende-se deste modo suprir essa lacuna em termos de formação de nível superior.

Os **serviços de segurança** complementam a oferta formativa da instituição numa área transversal a todo o tecido empresarial, constituindo-se como uma oferta de formação técnica especializada, visam dotar a região de quadros médios e superiores com formação de elevada qualidade numa área de grande importância para a melhoria das condições de trabalho, nomeadamente no que se refere à higiene segurança e saúde do trabalho, assegurando a existência de condições que possibilitem a modernização e a melhoria da competitividade assente em padrões de desenvolvimento ao nível das economias mais desenvolvidas.

O projeto educativo, científico e cultural do ISLA-Leiria, resulta de uma análise cuidada da realidade do distrito. Os cursos de especialização tecnológica, licenciatura e mestrado a ministrar possuem entre si uma evidente coerência lógica, pois abrangem, a nível regional, e de uma forma complementar algumas das áreas de formação em relação às quais se detetam carências que a presente oferta pretende suprir. Vale ainda a pena salientar que os planos de estudo dos diversos cursos englobam disciplinas e áreas científicas que, para além de constituírem a matriz vocacional da instituição, possibilitarão não só uma articulação horizontal entre todos eles, como uma mais eficaz utilização dos recursos humanos pós-graduados disponíveis a nível regional.

Consciente da centralidade que assume o processo da aprendizagem ao longo da vida, o ISLA-Leiria assume-se ainda e de modo crescente, como um polo de qualificação de distintos públicos, designadamente através de ofertas renovadas de formação contínua.

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

- Manter uma matriz vocacional, própria e profissionalizante, dos seus cursos e demais atividades;
- Articular-se com a formação secundária e pós-secundária profissionalizante;
- Assegurar formação dos seus estudantes, nas vertentes: cultural, científica, artística, humana e técnica, com elevada capacidade de desempenho;
- Garantir a realização de estudos de pesquisa e de investigação científica e tecnológica, devidamente articulados com os cursos ministrados e a ministrar;
- Celebrar de acordos de cooperação cultural, científica e técnica com outras instituições de ensino e com outras entidades nacionais e estrangeiras, como forma de contribuir para a melhoria do ensino ministrado;
- Participar em projetos de cooperação e desenvolvimento, nacionais e estrangeiros, no âmbito dos cursos ministrados e a ministrar;
- Estabelecer e aprofundar relações com organismos públicos e entidades privadas, por forma a tornar mais eficaz o ensino ministrado e a investigação desenvolvida;
- Prestar serviços à comunidade como garante de inovação e utilidade social de toda a sua atividade;

- Contribuir para o desenvolvimento cultural, científico, artístico, humano e técnico da região.

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

- O recrutamento e a formação de um corpo docente cada vez mais especializado, sempre que possível residente na região;
- A diversificação da oferta de cursos adequados às necessidades específicas da região, nomeadamente nas áreas do turismo e da hotelaria, da gestão de pequenas e médias empresas, da gestão especializada de recursos humanos, dos serviços de segurança e higiene do trabalho e das tecnologias informáticas;
- O desenvolvimento de projetos de formação e de investigação em colaboração com instituições regionais, como as autarquias, as empresas e as instituições de solidariedade social;
- A organização de um dinâmico programa de atividades extracurriculares, incluindo cursos livres, exposições, conferências, colóquios, congressos e outras manifestações;

O ISLA-Leiria pretende implantar-se no distrito de Leiria, promovendo, através de uma adequada estratégia pedagógica e científica, a formação profissional da população e a fixação de quadros na região, permitindo a inversão do processo de desertificação cultural de parte significativa do distrito.

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

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

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

2.5 Estrutura orgânica do ISLA-Leiria

2.5.1 Modelo organizativo

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

De acordo com os Estatutos são órgão do ISLA-Leiria:

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

2.5.2 Competências dos órgãos de gestão

Diretor

O Diretor é o órgão a quem cabe a coordenação de todas as atividades científico-pedagógicas do ISLA-Leiria, representando-o e promovendo-o, competindo-lhe, designadamente:

- a) Superintender na vida do ISLA- Leiria, orientando as suas atividades de docência e de investigação e assegurando a coordenação da ação das respetivas unidades funcionais;
- b) Elaborar o plano de atividades e o relatório anual das atividades científico-pedagógicas do ISLA-Leiria;
- c) Representar o ISLA-Leiria junto dos organismos oficiais, dos outros estabelecimentos de ensino superior e demais instituições culturais e de investigação científica e assegurar a ligação com os representantes de outros estabelecimentos de ensino superior e demais instituições de ensino com quem o ISLA-Leiria tenha acordos de cooperação;
- d) Convocar, nos termos dos presentes estatutos, as reuniões dos órgãos académicos a que presida;
- e) Apresentar aos restantes órgãos estatutários as propostas que considere necessárias e convenientes ao bom funcionamento do ISLA-Leiria e à prossecução das respetivas atividades;
- f) Elaborar o relatório anual das atividades científico-pedagógicas do ISLA-Leiria e submetê-lo a aprovação do Conselho Técnico-Científico;
- g) Zelar pelo cumprimento do regime legal aplicável ao ISLA-Leiria, dos presentes estatutos e dos regulamentos em vigor;
- h) Propor à Entidade Instituidora a admissão do pessoal docente;
- i) Assegurar a disciplina do pessoal docente, por expressa delegação da Entidade Instituidora;

- j) Resolver todas as questões de natureza académica, mormente as científicas e pedagógicas, que não estejam legal ou estatutariamente cometidas a outro órgão ou instância;
- k) Homologar a distribuição do serviço docente, após parecer do Conselho Técnico-Científico;
- l) Elaborar e aprovar os regulamentos do ISLA-Leiria que digam respeito ao funcionamento do estabelecimento de ensino e que não estejam compreendidos nas competências de outros órgãos, ouvido o Conselho Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico;
- m) Designar os membros dos júris das provas académicas, sob proposta do conselho Técnico-Científico;
- n) Emitir parecer sobre ciclos de estudos a submeter pela Entidade Instituidora a acreditação ou a registo;
- o) Promover a organização dos processos eleitorais para designação dos membros do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico;
- p) Promover a realização de cerimónias académicas, palestras, seminários, encontros e congressos;
- q) Assinar cartas de curso, certificados e diplomas;
- r) Propor à Entidade Instituidora a criação de prémios escolares ou emitir parecer sobre proposta efetuada pelo Conselho Técnico-Científico;
- s) Exercer os demais poderes que lhe sejam conferidos por lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos internos do ISLA-Leiria.

Administrador

Compete ao Administrador:

- a) Assegurar o normal funcionamento do ISLA-Leiria e defender os seus legítimos interesses, em cooperação com os restantes órgãos institucionais;
- b) Assegurar a ligação com a direção da Entidade Instituidora de forma a manter a necessária articulação entre as atividades desta e o funcionamento do ISLA-Leiria;
- c) Preparar o orçamento anual, bem como os relatórios e contas dos exercícios anuais, a submeter à direção da Entidade Instituidora;
- d) Aprovar o regulamento de prestação de serviços à comunidade e atividades circum-escolares;
- e) Zelar pela boa conservação das instalações e equipamento e de todo o património;
- f) Elaborar os regulamentos administrativo e financeiro, bem como as alterações que julgue conveniente introduzir-lhes;
- g) Propor à Entidade Instituidora a aquisição, conservação e melhoramento das instalações, mobiliário, material de ensino e de expediente;

- h) Apresentar à Entidade Instituidora a proposta de admissão do pessoal técnico, administrativo e auxiliar;
- i) Manter ligação com a direção da Associação de Estudantes, assegurando às suas atividades o apoio que for conveniente, tendo sempre em conta o prestígio do ISLA-Leiria e o bom entendimento que deve existir entre docentes e discentes;
- j) Exercer as competências relativas à direção e disciplina do pessoal administrativo, técnico e auxiliar, por expressa delegação da Entidade Instituidora;
- k) Praticar todos os demais atos necessários ao funcionamento do ISLA-Leiria que não se integrem na esfera de competências dos restantes órgãos estatutários.

Conselho Técnico-Científico

Compete ao Conselho Técnico-Científico contribuir para o projeto científico do ISLA-Leiria e, nesse sentido:

- a) Exercer as seguintes competências que lhe são atribuídas pelo artigo 103º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior:
 - i. Elaborar o seu regimento;
 - ii. Apreciar o plano de atividades científicas da unidade ou instituição;
 - iii. Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades funcionais da instituição;
 - iv. Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Diretor;
 - v. Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;
 - vi. Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
 - vii. Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
 - viii. Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;
 - ix. Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
 - x. Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;
 - xi. Desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pela lei ou pelos estatutos.
- b) Promover, estimular e orientar planos de investigação e de extensão;
- c) Deliberar sobre equivalências e creditação de competências nos casos previstos na Lei;

- d) Aprovar os regulamentos de desenvolvimento do regime da carreira do pessoal docente e dar parecer sobre outros regulamentos necessários para o bom funcionamento do ISLA-Leiria, sob proposta do Diretor.

Conselho Pedagógico

1. Compete ao Conselho Pedagógico exercer as seguintes competências que lhe são atribuídas pelo artigo 105º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior:
 - a) Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;
 - b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica ou da instituição e a sua análise e divulgação;
 - c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;
 - d) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;
 - e) Aprovar o regulamento de avaliação do aproveitamento dos estudantes;
 - f) Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
 - g) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados;
 - h) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
 - i) Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da unidade orgânica ou da instituição;
 - j) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos estatutos.
2. As competências do Conselho Pedagógico são exercidas de acordo com o princípio da autonomia relativa dos órgãos do ISLA-Leiria.

Conselho Geral

Compete ao Conselho Geral do ISLA-Leiria:

- a) Debater e apreciar a política de desenvolvimento do ISLA-Leiria;
- b) Emitir parecer sobre o plano de atividades gerais do ISLA-Leiria;
- c) Pronunciar-se sobre os mecanismos de autoavaliação da qualidade tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação;
- d) Propor a realização de colóquios, conferências ou seminários sobre temas de interesse para as empresas e outras instituições;
- e) Facultar toda a informação que se revele útil ao desenvolvimento e aperfeiçoamento da atividade relacionada com o ensino;

- f) Apreciar todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo Diretor.

Diretor de curso

Compete ao Diretor de Curso:

- a) Orientar o curso e assegurar o seu bom funcionamento, observadas as disposições legais em vigor, o disposto nos presentes estatutos, os regulamentos do ISLA-Leiria e as deliberações do Diretor do ISLA-Leiria e dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico;
- b) Elaborar por sua iniciativa, ou a solicitação do Diretor ou do Conselho Técnico-Científico, para apreciação e deliberação destes, propostas de criação ou reforma de centros de estudos;
- c) Elaborar os planos de estudo dos cursos ministrados e aprovar os planos de trabalho dos centros de estudos, para apreciação pelo Conselho Técnico-Científico e pelo Diretor do ISLA-Leiria;
- d) Propor ao Diretor e aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico, observada a legislação em vigor, o regime de apreciação e classificação do mérito dos estudantes;
- e) Exercer o poder disciplinar, de acordo com os presentes estatutos e os regulamentos em vigor no ISLA-Leiria, relativamente aos estudantes dos cursos, por expressa delegação da Entidade Instituidora;
- f) Dar execução, no âmbito do curso, às deliberações dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico e do Diretor do ISLA-Leiria;
- g) Representar o curso junto de todos os órgãos do ISLA-Leiria.

3. Organização do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua

O sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua tem como âmbito geral toda a atividade desenvolvida no ISLA-Leiria.

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

A coordenação superior do sistema interno de garantia da qualidade é assegurada pelos órgãos do ISLA-Leiria: Diretor, Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, ouvindo sempre que adequado o Conselho Geral.

De acordo com o artigo 57.º dos Estatutos do ISLA-Leiria, o gabinete de qualidade (GQ), para além das funções estabelecidas no seu regulamento e na lei, controla a implementação dos mais elevados padrões de qualidade no ISLA-Leiria e apoia a logística da avaliação interna e externa do ISLA-Leiria, dos ciclos de estudos e dos seus docentes.

Especificamente o gabinete da qualidade (GQ) é uma estrutura de apoio logístico e operacional ao sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua, competindo-lhe nomeadamente:

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

As funções e responsabilidade dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua estão apresentadas no Anexo 2.

4. Metodologia de garantia da qualidade e melhoria contínua

4.1 Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem

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

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

A responsabilidade pela coordenação do processo de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem ao nível da UC é do professor responsável pela lecionação, ao nível do ciclo de estudos é do respetivo Diretor; e ao nível da escola do Conselho Pedagógico.

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

4.1.1 Avaliação da unidade curricular

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

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

Do planeamento da UC, cujo Impresso para registo se apresenta no Anexo 3, deverá constar:

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

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

A autoavaliação do funcionamento da UC, cujo Impresso para registo se apresenta no Anexo 4, deverá apresentar e avaliar:

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

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

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

4.1.2 Avaliação do ciclo de estudos

Com base nos relatórios das UC, e em articulação com o Conselho Pedagógico, o Diretor de cada ciclo de estudos deverá elaborar um relatório de autoavaliação.

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

- Síntese dos indicadores de sucesso escolar;
- Balanço da resposta às recomendações do relatório anterior;
- Indicadores de empregabilidade, quando existentes;
- Pontos fortes e pontos fracos;
- Recomendações para a melhoria do funcionamento do ciclo de estudos e proposta de plano de ação;
- Identificação de boas práticas pedagógicas, suscetíveis de serem generalizadas ao ciclo de estudos e à Escola.

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

O relatório do ciclo de estudos e o respetivo parecer do Conselho Pedagógico serão enviados para o Diretor, para apreciação.

4.1.3 Avaliação da Escola

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

Este relatório deverá apontar propostas de melhoria, propor um plano global de atuação e, posteriormente, ser enviado ao Conselho Técnico-Científico e ao Diretor.

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

O Diretor integrará no relatório anual da Escola e nos planos estratégicos futuros os aspetos e recomendações que considere relevantes neste relatório.

4.1.4 Avaliação externa dos ciclos de estudos

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

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

4.1.5 Processamento de resultados não satisfatórios ou exemplares

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

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

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

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

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

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

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

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

O Diretor desenvolverá os seguintes procedimentos de atuação:

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

O Diretor, em resultado das diligências efetuadas, apresentará um plano de ação com vista à resolução dos problemas identificados. Os planos de ação deverão ser devidamente calendarizados. Os planos de ação serão apresentados ao Conselho Pedagógico que se pronunciará sobre os mesmos.

4.1.6 Auditorias pedagógicas

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

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

A realização das auditorias pedagógicas obedecerá a procedimentos devidamente estabelecidos e documentados. A auditoria será efetuada por uma Equipa constituída por três docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica. A designação do Coordenador e da equipa são da responsabilidade do Diretor ouvido o Conselho Técnico-Científico.

O relatório da auditoria, que incluirá recomendações no sentido da resolução dos problemas identificados, será apresentado ao Diretor e ao Conselho Pedagógico. O Diretor, ouvido o Conselho Pedagógico, determinará as ações a desenvolver.

4.1.7 A criação e reestruturação de cursos

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

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

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

4.2. Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica

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

No sentido de permitir uma aferição mais rápida e eficiente dos níveis de produção científica da Escola, procede-se ao levantamento dos indicadores de desempenho, previstos no Anexo 8, designadamente os indicadores de nível de atividade da investigação e de produção científica.

As ações desenvolvidas serão aplicadas de forma individual a todos os investigadores, assim como a projetos de âmbito internacional em que a Escola esteja envolvida. Assim, cada investigador atualizará, de forma sistemática, a informação constante na sua ficha completa de docente (FCD), todas as atividades do foro científico desenvolvidas (comunicações, publicações, participação em eventos de cariz científico, participação em projetos internacionais, etc.). Na mesma linha, serão elaborados relatórios de atividade científica dos projetos internacionais cuja coordenação seja da responsabilidade do ISLA-Leiria.

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

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

- Apreciação da qualidade da investigação;
- O grau de adequação dos resultados obtidos aos objetivos da qualidade;
- Os principais pontos fortes e fracos da investigação na Escola;

- Recomendações de melhoria.

4.3 Procedimentos para garantia da qualidade nas relações com o exterior

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

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

O relatório de autoavaliação no seu todo engloba as diferentes vertentes de atuação do ISLA-Leiria, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e internacional.

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

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

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

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

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

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

4.5 Procedimentos para garantia da qualidade dos serviços

O relatório anual de autoavaliação dos Serviços resultará da análise de resultados do questionário de avaliação do grau de satisfação (Anexo 5). Este relatório promoverá a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçados nos respetivos planos de ação, sintetizando os resultados da reflexão efetuada,

com inclusão de uma análise SWOT do Serviço, e perspetivando as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

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

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

As formas de envolvimento são diversas, destacando-se a participação no Conselho Geral, a resposta regular a diferentes inquéritos e a auscultação e colaboração regular dos seus órgãos representativos. No Anexo 6 apresenta-se a síntese da participação dos parceiros no âmbito das atividades da garantia da qualidade e melhoria contínua.

6. Produção e difusão de informação

6.1 Levantamento e tratamento da informação

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

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

- Os dados respeitantes à organização e planeamento de cada unidade curricular, bem como os resultados atingidos devem estar obrigatoriamente disponíveis no sistema de informação;
- Os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino;
- O relatório de cada UC;
- Outros resultados relevantes para a avaliação do ensino, nomeadamente os relativos à empregabilidade, como sejam os inquéritos aos diplomados e aos empregadores;
- Elementos disponíveis de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de comissões de acompanhamento dos cursos, quando existam;

- Indicadores sobre a qualidade dos processos e instrumentos de avaliação dos estudantes, aferida por critérios objetivos (testes e grau de discriminação, entre outros).

6.2 Difusão da informação

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

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

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

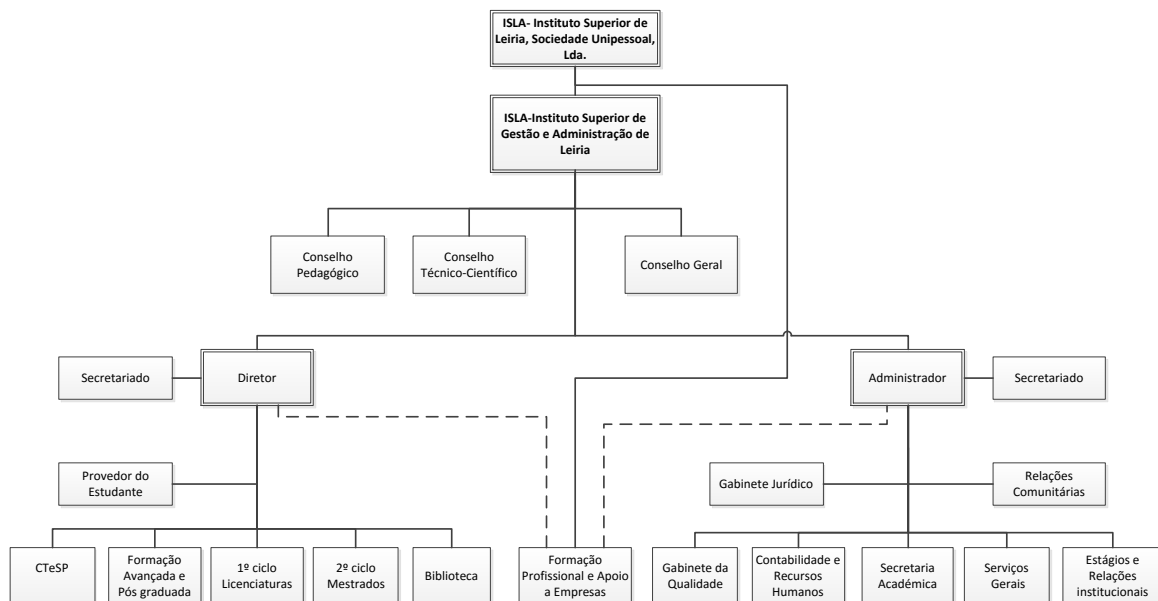
7. Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do sistema interno de gestão da qualidade

O Conselho Pedagógico promoverá o acompanhamento e monitorização permanente do sistema de gestão da qualidade, incidindo sobre o grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema ao nível dos cursos, de cada unidade curricular e do ISLA-Leiria no seu todo, a eficácia no levantamento de indicadores, nomeadamente no que respeita ao sistema de informação e à passagem de inquéritos, o cumprimento de prazos, o grau de profundidade e abrangência das análises efetuadas e o grau de discriminação e relevância dos planos de ação para melhoria.

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

Anexo 1 - Organigrama do ISLA-Leiria

ORGANIGRAMA DO ISLA-LEIRIA



Anexo 2 - Responsabilidades dos órgãos de gestão no sistema de garantia de qualidade e melhoria contínua

Órgão	Responsabilidade
Diretor	Coordenar superiormente o sistema interno da garantia da qualidade
Conselho Técnico – Científico	Pronunciar-se sobre os relatórios de autoavaliação dos ciclos de estudos nas áreas da sua competência Pronunciar-se sobre o relatório síntese da qualidade do ensino ministrado nas áreas da sua competência Elaborar o relatório síntese da qualidade da investigação científica realizada.
Conselho Pedagógico	Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da instituição e a sua análise e divulgação. Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação.
Conselho Geral	Pronunciar-se sobre os mecanismos de autoavaliação da qualidade, aprovando o MQ e as respetivas revisões.
Diretor de curso	Elaborar o relatório da autoavaliação do ciclo de estudos. Coordenar os processos de avaliação externa dos ciclos de estudos.

Anexo 3 - Impresso para registo do planeamento da Unidade curricular

Ciclo	Código	Unidade Curricular	Horas de Contacto								Regime
			Total	T	TP	PL	TC	S	E	OT	

Nota: T – Teóricas | TP – Teórico-Prático | PL – Prático e Laboratorial | TC – Trabalho de Campo | S – Seminário | E – Estágio
OT – Orientação Tutorial | O – Outro

2015 / 2016

Área científica	Pré-requisitos	(unidades curriculares)
------------------------	-----------------------	-------------------------

Português	Inglês	Docente(s)
------------------	---------------	-------------------

X

Objetivos: Versão em Português (um máximo de 500 caracteres)

Versão em Inglês (um máximo de 500 caracteres)

Conteúdos: Versão em Português (um máximo de 1000 caracteres)

Versão em Inglês (um máximo de 1000 caracteres)

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

(assinalar as componentes previstas para cada época de avaliação com as respetivas ponderações)

Elementos de Avaliação				Nota Mínima	Data	Época Normal		Época de Recurso (%)	Época Especial (%)
Designação	Nº	Individual	Grupo			Curricular (%)	Final (%)		

Bibliografia principal: (um máximo de 6 referências)

Bibliografia secundária:

Anexo 4 - Impresso para autoavaliação da unidade curricular

Ciclo	Código	Unidade Curricular
-------	--------	--------------------

Português	Inglês	Docente(s)
-----------	--------	------------

X

Condições de funcionamento:

Grau de cumprimento dos objetivos:

Total Parcial

Se assinalou a opção parcial explique as razões:

Grau de adequação das práticas pedagógicas:

Adequadas Pouco adequadas

Se assinalou a opção Pouco adequados, explique as razões e apresente sugestões de melhoria:

Resultados do aproveitamento escolar:

N.º de alunos inscritos	N.º alunos aprovados	Nº de alunos reprovados	% de alunos aprovados	% de alunos reprovados	Distribuição de classificações obtidas				
					0-5	6-9	10-13	14-17	18-20

:Comente os resultados obtidos:

Aplicação e cumprimento de planos de melhoria (se aplicável):

Pontos Fortes:

Pontos Fracos:

Sugestões de melhoria:

Anexo 5 - Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços

Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Serviços	<p>Aferir o nível de satisfação de docentes e estudantes relativamente aos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secretaria Académica - GRI - Biblioteca - Bar - Serviços reprografia - Internet - Centro informático - Moodle 	Docentes e estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da Secretaria <i>online</i>	Administrador	Anual

Anexo 6 - Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua

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

Anexo 7 - Responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação

Item de informação	Responsáveis	Prazo
Relatório anual do grau de realização das ações previstas no plano da qualidade.	Órgãos e serviços	Dezembro
Relatório síntese anual do grau de realização do plano da qualidade.	GQ	Janeiro
Dossier da UC	Docente responsável	Outubro e Março
Relatório de autoavaliação da UC	Docente responsável	Março e Outubro
Relatório de autoavaliação do ciclo de estudos	Diretor de curso	Novembro
Relatório síntese da qualidade do ensino	Conselho Pedagógico	Dezembro
Relatório anual de produção científica	Conselho Técnico-Científico	Fevereiro
Relatório síntese do grau de satisfação com os serviços	GQ	Fevereiro

Anexo 8 - Indicadores de qualidade e melhoria contínua

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

Internacionalização	<p>Relações institucionais internacionais</p> <p>Projetos internacionais</p> <p>Estudantes estrangeiros</p> <p>Mobilidade de estudantes</p> <p>Mobilidade de docentes</p>	<p>N.º de relações institucionais com escolas e organismos internacionais (acordos, associações, protocolos, etc.).</p> <p>N.º de projetos internacionais.</p> <p>N.º de estudantes estrangeiros por ciclo de estudos.</p> <p>N.º de estudantes em mobilidade.</p> <p>N.º de docentes em mobilidade</p>	GRI
Interação com a sociedade	<p>Relações institucionais nacionais</p> <p>Prestações de serviços</p> <p>Ações de formação</p> <p>Conferências e seminários</p> <p>Ação cultural</p>	<p>N.º de relações institucionais com escolas, empresas e organismos nacionais (acordos, protocolos, associações, consórcios, etc.).</p> <p>N.º de serviços especializados prestados no exterior.</p> <p>N.º de ações de formação e número de formandos.</p> <p>N.º de conferências, seminários e outras realizações para a comunidade.</p> <p>N.º de eventos de carácter cultural, artístico ou sociais abertos à comunidade.</p>	GRI
Recursos humanos			
Pessoal docente	<p>Docentes doutorados</p> <p>Docentes especialistas</p> <p>Docentes mestres</p> <p>Absentismo</p>	<p>N.º (ETI) de docentes doutorados por área científica; % ETI de doutores por área científica, por ciclo de estudos e total.</p> <p>N.º (ETI) de docentes especialistas por área científica; % ETI de especialistas por área científica, por ciclo de estudos e total.</p> <p>% ETI de especialistas por área científica, por ciclo de estudos e total.</p> <p>N.º e % de horas letivas não realizadas, por área científica;</p> <p>Taxa de absentismo.</p>	Diretor
Pessoal não docente	<p>Formação académica</p> <p>Pessoal não docente/docente</p> <p>Absentismo</p>	<p>% de pessoal não docente com formação superior.</p> <p>Rácio de pessoal não docente/docente (ETI).</p> <p>Taxa de absentismo.</p>	Administrador

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