



**Instituto Superior de Serviço Social do Porto**  
**Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social, C.R.L.**

# **MANUAL DO SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE**

*Versão de Maio de 2014*

# Índice

	Pág.
1. Introdução	3
2. Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) do ISSSP	3
2.1 Política para a qualidade	4
2.2 Missão e objectivos	4
2.3 Estrutura do ISSSP	4
2.4 Componentes do SIGQ	5
2.4.1 Modelo organizativo do SIGQ	5
a) Comissão da Garantia da Qualidade	5
b) Painel de Stakeholders Externos	6
3. Monitorização da Garantia da Qualidade	7
3.1 Garantia da Qualidade da Investigação	7
3.2 Garantia da Qualidade do Ensino/Aprendizagem	8
3.2.1. Avaliação do funcionamento das UC	8
3.2.2. Avaliação dos Cursos	9
3.2.3. Apreciação a nível institucional	10
3.2.4. Práticas pedagógicas inovadoras	10
3.2.5. Resultados não satisfatórios ou excelentes no ensino	10
3.2.6. Auditorias pedagógicas	11
3.2.7. A criação e reestruturação de cursos	11
3.3. Garantia da Qualidade nas Relações com a Sociedade	12
3.4. Garantia da Qualidade nas Actividades de Internacionalização	12
3.5. Garantia da Qualidade dos Serviços	13
3.6. Garantia da Qualidade dos Recursos Humanos e Materiais	13
4. Articulação do SIGQ com a Gestão Estratégica da Instituição	13
5. Participação dos parceiros internos e externos no SIGQ	14
6. Produção e Divulgação de Informação	14
6.1. Difusão de Informação	15
7. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do SIGQ	16
8. Referências	18
9. Anexos	19
Anexo 1: Estrutura orgânica	19
Anexo 2: Funções e responsabilidades no domínio da qualidade	25
Anexo 3: Inquéritos de monitorização da qualidade	29
Anexo 4: Evolução institucional	32
Anexo 5: Normativos do ISSSP	37
Anexo 6: Relatório da Unidade Curricular	38

## 1. Introdução

Em consonância com os padrões internacionais e europeus, o ISSSP deve implementar uma estratégia de melhoria contínua da qualidade. Assim, cabe definir uma política para a garantia da qualidade, bem como proceder à formalização dos procedimentos que a sustentam e criar mecanismos de monitorização periódica dos ciclos de estudo e de mais actividades através de uma recolha e análise eficaz dos dados mais relevantes.

Enquanto instituição de ensino superior universitário, o ISSSP deve integrar pessoal qualificado e competente em termos dos requisitos legalmente estabelecidos para o cumprimento da sua missão.

A política de qualidade do ISSSP assenta essencialmente em dois documentos:

- a) O Manual do SIGQ, em que se define o dispositivo organizacional e o funcionamento do sistema, incluindo, designadamente: a articulação da estratégia do ISSSP com a política da qualidade; as competências e relações entre os órgãos de governo que intervêm na concepção, validação, concretização e melhoria das orientações normativas e dos instrumentos de garantia da qualidade; os processos, planos e relatórios que evidenciam a garantia da qualidade no ISSSP.
- b) O Plano Anual de Actividades (PAA), que especifica os planos de acção e os padrões de qualidade.

A revisão do Manual do SIGQ é anual ou sempre que seja necessário introduzir alguma modificação. É realizada pela Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ) e aprovada pelo Conselho Directivo do ISSSP, ouvidos o Conselho Científico e o Painel dos Stakeholders Externos. Esta revisão pode ser parcial ou total e implica sempre uma nova versão do Manual devidamente identificada e datada. As alterações decorrentes de uma revisão do Manual do SIGQ são registadas em modelo próprio, sendo garantida a rastreabilidade às modificações efectuadas de versão para versão.

A primeira versão do Manual do SIGQ foi aprovada 8/05/2014 e encontra-se disponível para consulta a toda a comunidade no site do ISSSP.

## 2. Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISSSP

O ISSSP assume que a qualidade é um factor essencial do seu desenvolvimento estratégico e da sua sustentabilidade, tendo consagrado nos seus estatutos o objectivo de criar procedimentos e instrumentos de avaliação interna, de garantia de qualidade e de prestação pública de contas baseados em padrões internacionais (artigo 73º).

O referido artigo aponta para a criação de uma Comissão de Auto-Avaliação, doravante designada por Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ), a quem compete implementar, com regularidade, o processo de avaliação da qualidade tendo em conta os parâmetros definidos nacional e internacionalmente.

## **2.1 Política da Qualidade**

A implementação da política da qualidade do ISSSP desenvolve-se através de Planos Anuais de Actividades (PAA) que especificam acções, metas, responsáveis e prazos. Apoiase ainda na definição de procedimentos e mecanismos para a monitorização e avaliação das actividades.

## **2.2 Missão e objectivos**

O ISSSP é um estabelecimento de ensino superior universitário cooperativo reconhecido de interesse público pela Portaria n.º 796/89. Como escola de ensino superior está vocacionada para o ensino, a investigação e a criação cultural no campo do desenvolvimento social. Promove as suas actividades num espírito de serviço público, de forma a contribuir para o desenvolvimento científico, cultural, social e económico, na busca da excelência num quadro de referência nacional e internacional.

A missão do ISSSP é produzir e transferir para a comunidade conhecimentos científicos relevantes sobre os velhos e novos problemas sociais e sobre os modos de os tratar. A missão do ISSSP inclui a contribuição para o desenvolvimento económico e social da região, seja pelo desenvolvimento de parcerias com uma grande diversidade de instituições locais e regionais, seja pela criação de seus próprios serviços de apoio à comunidade no âmbito da pobreza e da exclusão social.

Tem como principais objectivos:

- a) Ministar o ensino universitário de 1º e 2º ciclos e fomentar a investigação na área do Trabalho Social e disciplinas afins;
- b) Assumir o mérito científico e pedagógico como principal critério de dignificação das carreiras docentes e de investigação;
- c) Proporcionar os meios materiais indispensáveis à promoção da investigação científica;
- d) Fomentar a apresentação de projectos e celebrar contratos de investigação que se revelem de interesse para a instituição e para a comunidade;
- e) Estimular a participação dos estudantes em projectos de investigação como forma privilegiada de conciliar a actividade pedagógica e de pesquisa científica;
- f) Criar serviços de apoio à comunidade no âmbito da pobreza e da exclusão social numa perspectiva de análise dos fenómenos/problemas sociais e de superação dos factores que estão na origem da vulnerabilidade social;
- g) Organizar cursos de pós-graduação, acções de formação permanente, seminários, colóquios, conferências e congressos;
- h) Promover o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições nacionais e estrangeiras;
- i) Editar publicações e desenvolver formas de prestação de serviços à comunidade.

## **2.3 Estrutura orgânica**

O ISSSP é titulado pela Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social, CRL.

Os seus órgãos de gestão são:

- a) Conselho Directivo (Secção I do Cap. IV dos Estatutos)

- b) Conselho Científico (Secção II do Cap. IV dos Estatutos)
- c) Conselho Pedagógico (Secção III do Cap. IV dos Estatutos).

Para o cumprimento dos objectivos de investigação e de prestação de serviços à comunidade, o ISSSP dispõe de um Centro de Investigação em Ciências do Serviço Social (CICSS – Secção I do Cap. V dos Estatutos) e de um Centro de Formação e Extensão Comunitária (CFEC – Secção II do Cap. V dos Estatutos).

Os serviços aos estudantes são assumidos pelo Provedor do Estudante, pelo Gabinete de Integração na Vida Activa (GIVA) e pelo Gabinete de Acção Social (GAS).

O Provedor do Estudante (art. 59º) apoia a integração dos estudantes no ISSSP, tendo em vista a promoção do sucesso escolar, recolhe as reclamações apresentadas quanto à não observância das normas de convivência universitária e toma as providências necessárias para a sua resolução.

O Gabinete de Integração na Vida Activa (art. 60º) assegura o funcionamento do observatório do emprego dos diplomados do ISSSP; divulga a oferta de empregos e de programa de apoio à inserção dos jovens na vida activa; promove e dinamiza as relações com entidades empregadoras.

O Gabinete de Acção Social (art. 61º) prepara as candidaturas a bolsas de estudo da Direcção Geral do Ensino Superior; anuncia os concursos a bolsas internas do ISSSP e procede à análise e selecção das candidaturas; promove o acesso a outros apoios sociais.

Cada área disciplinar é coordenada por um Coordenador de Área nomeado pelo Conselho Científico (art. 37º e 38º dos Estatutos).

Cada curso de 1º ciclo é coordenado por um Director de Curso designado pelo Conselho Científico.

Cada curso de 2º ciclo é coordenado por uma Comissão de Coordenação composta por três docentes doutorados e designada pelo Conselho Científico (art. 37º e 38º dos Estatutos).

## **2.4 Componentes do SIGQ**

O SIGQ baseia-se nas recomendações da A3ES, tem em consideração os European Standards and Guidelines for Quality Assurance, bem como as orientações da ENQA, da EUA (European University Association) e da EQAR (European Quality Assurance Register for Higher Education).

A concretização da qualidade em cada uma das três vertentes referidas (investigação, ensino e aprendizagem e serviço à comunidade) assenta na acção de três grupos de stakeholders internos: estudantes, docentes/investigadores e funcionários. Implica um acompanhamento permanente por parte do órgão de governo e gestão (Conselho Directivo), dos órgãos de coordenação central das actividades científicas e pedagógicas (Conselho Científico e Conselho Pedagógico) e do órgão consultivo de stakeholders externos. A direcção do CICSS, a Coordenação do CFEC, os gabinetes de apoio e serviços administrativos desempenham igualmente um importante papel no SIGQ.

### *2.4.1 Modelo organizativo do SIGQ*

- a) Comissão da Garantia da Qualidade (CGQ)

#### Responsabilidades:

- Propor a política institucional e os objectivos estratégicos para a qualidade;
- Estabelecer os procedimentos para a concretização do SIGQ;
- Assegurar que a política da qualidade integra a contribuição dos *stakeholders* internos e externos tendo em vista o desenvolvimento sustentável do ISSSP;
- Monitorizar a concretização do SIGQ;
- Assegurar o ajustamento do SIGQ às normas legais e critérios das entidades reguladoras;
- Aprovar a proposta de relatório de autoavaliação institucional a submeter ao Conselho Directivo;
- Rever o Manual do SIGQ.

#### Composição:

- A Comissão é presidida pelo Coordenador Executivo do SIGQ nomeado pelo Conselho Directivo com a responsabilidade de gerir a implementação e monitorização do Sistema.
- São membros da Comissão:
  - Coordenador Executivo do SIGQ
  - Presidente do Conselho Científico
  - Presidente do Conselho Pedagógico
  - Um membro do Conselho Directivo
  - Dois representantes dos estudantes
  - Um representante do pessoal não docente

#### Funcionamento:

- Tem reuniões regulares semestrais e reuniões extraordinárias por decisão do presidente.
- A convocatória, com a respectiva ordem de trabalhos, deve ser efectuada até oito dias antes da data da reunião.
- Das reuniões são lavradas actas disponibilizadas internamente a todos os membros da comunidade escolar.

#### **b) Painel de Stakeholders Externos**

#### Responsabilidades:

- Apoiar a CGQ na concepção dos objectivos e na monitorização da concretização da política de garantia da qualidade.

#### Composição:

- O painel é constituído por oito elementos externos;
- Destes, quatro devem ser antigos alunos do ISSSP.

#### Funcionamento:

- O painel reúne regularmente uma vez por ano e é convocado pelo presidente da CGQ;
- As recomendações do painel constam das actas disponibilizadas internamente a todos os membros da comunidade escolar.

### **3. Monitorização da Garantia da Qualidade**

Os padrões de qualidade a prosseguir consubstanciam-se no Plano Anual de Actividades do ISSSP. Este Plano é estruturado de acordo com objectivos estratégicos, metas e respectivas acções. É elaborado pelo Conselho Directivo do ISSSP e aprovado pelos órgãos sociais da entidade instituidora (Art.11º dos Estatutos).

A monitorização do Plano de Actividades é coordenada pela CGQ, a qual promove a análise dos resultados das diversas unidades e serviços e propõe ajustamentos e iniciativas de melhoria. A monitorização tem periodicidades ajustadas aos ciclos das actividades decorrentes dos objectivos, podendo ser mensal, trimestral, semestral ou anual, sendo os seus resultados sintetizados no relatório anual de autoavaliação.

Com base nos relatórios das unidades e serviços, a CGQ elabora o relatório síntese de auto-avaliação do ISSSP, incluindo a análise de um conjunto de indicadores críticos pré-definidos que exprime a evolução temporal da instituição e suporta o seu planeamento estratégico.

Com base nos relatórios e propostas submetidos pela CGQ, o Painel de Stakeholders Externos analisa os resultados da avaliação e recomenda as medidas consideradas necessárias para a melhoria da qualidade.

A CGQ, ouvido o Painel de Stakeholders Externos, aprecia os relatórios de autoavaliação e os planos de melhoria, submetendo-os juntamente com o seu parecer ao Conselho Directivo do ISSSP que os integrará num novo plano de actividades.

#### **3.1 Garantia da qualidade da investigação**

O SIGQ do ISSSP incorpora as normas emanadas da FCT no que diz respeito à recolha de indicadores e elaboração de relatórios periódicos necessários no quadro do acompanhamento das equipas de investigação e da sua avaliação externa.

O SIGQ está também articulado com o sistema de avaliação do desempenho dos docentes e investigadores do ISSSP, o qual compreende um conjunto exaustivo de indicadores sobre a sua actividade científica.

O Plano Anual de Actividades, no eixo estratégico respeitante à investigação – Reforçar e Internacionalizar a investigação e as suas articulações com o ensino - especifica o conjunto de acções que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, as quais revelam a importância que a investigação assume no ISSSP e a sua articulação com o ensino.

Cada equipa de investigação elabora um relatório anual, a submeter à Direcção do CICSS, que inclui o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano Anual de Actividades, designadamente os indicadores de:

- a) nível de actividade da investigação (recursos humanos),
- b) produção científica,
- c) financiamento competitivo e outro,
- e) articulação da investigação com o ensino,

- f) integração de jovens investigadores,
- g) relevância social do conhecimento.

A Direcção do CICSS produz uma síntese dos relatórios que inclui, designadamente:

- a) A análise do grau de concretização dos objectivos e padrões de qualidade fixados no Plano Anual de Actividades;
- b) A análise dos principais pontos fortes e fracos da investigação de cada equipa;
- c) A explicitação do grau de concretização dos planos de melhoria anteriores (retroacção) e resultados obtidos;
- d) Uma sistematização global de novas medidas de melhoria da investigação a serem contempladas no Plano Anual de Actividades do ano seguinte.

As sínteses de autoavaliação das equipas de investigação são posteriormente incorporadas no relatório global a elaborar pela CGQ que propõe ao Conselho Directivo as iniciativas de melhoria para o desenvolvimento da investigação do ISSSP.

### **3.2 A garantia da qualidade do ensino/aprendizagem**

Relativamente à garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, o Manual do SIGQ do ISSSP apoia-se nos padrões estabelecidos pela ENQA e pela A3ES.

O processo de monitorização contempla os seguintes níveis de avaliação: a Unidade Curricular, o Curso e o ISSSP. Em cada nível, os relatórios anuais de autoavaliação orientam-se pelos termos de referência apresentados neste Manual.

#### **3.2.1. Avaliação do funcionamento das UC**

O relatório de UC (anexo 6) é da responsabilidade do respectivo docente ou coordenador da UC, com base nas seguintes fontes de informação adicional disponibilizada pelo sistema de informação:

- a) a ficha da UC que deve conter a designação e o código da UC; a designação e código dos cursos em que a UC se insere e respectivos níveis de ensino; a área científica da UC; a carga lectiva, expressa em termos de horas de contacto, trabalho autónomo e número de créditos; os objectivos gerais da UC; os objectivos de aprendizagem (competências a desenvolver na UC); o programa e respectiva calendarização; as metodologias de ensino/aprendizagem utilizadas; o método e critérios detalhados de avaliação; a bibliografia base e a bibliografia adicional recomendada; os docentes da UC; os horários das aulas e os horários de atendimento de cada docente.
- b) os resultados escolares dos estudantes na UC;
- c) os resultados dos inquéritos relativos às percepções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC. O inquérito relativo às percepções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC é aplicado obrigatoriamente no final de cada semestre e utiliza um questionário comum a todas as UC.



- d) os resultados dos inquéritos aos docentes;
- e) os sumários das aulas.

O relatório da UC tem como objectivo apresentar resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC, em que se identificam práticas pedagógicas relevantes e a aquisição de competências por parte dos estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios.

O relatório da UC:

- a) é elaborado pelo docente ou pela equipa docente, sob responsabilidade do Coordenador da UC, em ficha própria disponibilizada on-line no Sigarra;
- b) incide, designadamente, sobre as condições de funcionamento da UC e eventuais problemas detectados, as práticas pedagógicas utilizadas, incluindo a avaliação das competências adquiridas pelos estudantes, e a adequação dos resultados aos objectivos estabelecidos para a UC;
- c) conclui com uma análise de pontos fortes e pontos a melhorar no processo de ensino e aprendizagem na UC, e com sugestões de melhoria a implementar, as quais devem ser devidamente especificadas e calendarizadas sempre que o nível de sucesso académico ou a opinião dos estudantes sobre os docentes sejam insatisfatórios.

### 3.2.2. Avaliação dos Cursos

A Coordenação de cada curso elabora um relatório anual, com base nos relatórios das UC e demais indicadores previstos no Plano Anual de Actividades. Esse relatório inclui uma análise crítica e prospectiva sobre os aspectos fundamentais para o sucesso do curso, e contempla, nomeadamente:

- a) uma síntese dos resultados do sucesso escolar (informação facultada pelos Serviços Académicos);
- b) uma análise da concretização das recomendações e planos de melhoria apresentados na avaliação do ano anterior;
- c) uma análise dos resultados sobre empregabilidade dos diplomados do curso e competências valorizadas pelo mercado de trabalho;
- d) uma síntese dos pontos fortes e fracos do curso e propostas de melhoria a implementar no ano seguinte, com a respectiva calendarização e efeitos esperados;
- e) a identificação de práticas pedagógicas relevantes que possam ser disponibilizadas e transferíveis para outros cursos.

O relatório de cada curso é discutido e aprovado no Conselho Científico e enviado à CGQ e ao Conselho Directivo.

### 3.2.3 Apreciação a nível institucional

A CGQ com base nos relatórios provenientes de cada curso e de indicadores relevantes associados ao Plano Anual de Actividades, nomeadamente no que se refere aos serviços de apoio ao ensino/aprendizagem, elabora uma síntese dos aspectos mais salientes da avaliação da organização e funcionamento do ensino, incluindo a actualização do painel de indicadores que constituem a tabela de indicadores de suporte ao planeamento estratégico, bem como o plano global de acção para melhoria da qualidade do ensino no ISSSP. Essa síntese é posteriormente integrada no relatório global de auto-avaliação em que se analisa o grau de prossecução dos objetivos traçados e o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade do ensino e se apresenta o plano global de melhoria, sendo, depois de ouvido o Painel dos Stakeholders Externos, submetido ao Conselho Directivo.

### 3.2.4 Práticas pedagógicas inovadoras

O Plano Anual de Actividades prevê a difusão de práticas de ensino inovadoras, em linha com o eixo estratégico “Reforçar e internacionalizar a investigação e as suas articulações com o ensino”, bem como a promoção de práticas pedagógicas que contribuam significativamente para o sucesso académico.

Com base nas sugestões apresentadas nos relatórios de autoavaliação dos cursos e demais informação relevante, a CGQ promove a elaboração, actualização periódica e difusão de um portefólio de práticas de ensino inovadoras que possam ser adaptadas e transferidas para outros cursos.

### 3.2.5 Resultados não satisfatórios ou excelentes no ensino

A Unidade Curricular constitui o elemento básico da organização do ensino, pelo que no âmbito do sistema de garantia da qualidade é fundamental identificar as UC e os pares UC/docente em que se registem resultados não satisfatórios ou excelentes, tendo em atenção o sucesso académico, as opiniões dos estudantes, as práticas inovadoras e a articulação com a investigação.

Para além de outros critérios que possam ser definidos pelo Conselho Pedagógico, considera-se que o par docente/UC apresenta resultados não satisfatórios, sendo conseqüentemente referenciado para melhoria, quando se verifique uma ou mais das seguintes situações (tendo em atenção, no caso dos estudantes, o patamar mínimo de 50% de respondentes no Inquérito Pedagógico):

- a) a apreciação global da UC pelos estudantes é negativa (resultado inferior a 4);
- b) a apreciação global da UC pelo respectivo docente é negativa (resultado inferior a 4);
- c) a apreciação global do desempenho do docente pelos estudantes é negativa (resultado inferior a 4);
- d) a apreciação global do trabalho dos estudantes pelo docente é negativa (resultado inferior a 4);

e) a autoavaliação dos estudantes é negativa (resultado inferior a 4);

f) a relação “estudantes avaliados/estudantes inscritos” e/ou a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é inferior a um valor pré-definido pelo Conselho Pedagógico.

O sistema de informação que suporta os processos de avaliação produz, para cada curso, uma listagem das unidades curriculares e pares docente/UC referenciados para melhoria. A direcção de cada curso e 1º e 2º ciclo desenvolve os seguintes procedimentos de actuação: analisa o relatório da UC e demais informação disponível; se necessário, contacta o docente ou docentes em causa da UC e, consoante as conclusões, acordam um plano de acção de melhoria. Os planos de actividades devem ser devidamente calendarizados e podem incluir a necessidade de os docentes fazerem formação em áreas de desenvolvimento pedagógico relevantes.

Considera-se que se verificam resultados excelentes para um par docente/UC, quando as médias das apreciações a que respeitam as alíneas a), a e) forem iguais ou superiores a 6 (numa escala de 1 a 7), quando a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é superior ao valor pré-definido pelo Conselho Pedagógico e quando os prazos definidos para lançamento de notas, disponibilização de sumários e disponibilização da ficha de unidade curricular são cumpridos.

### 3.2.6 Auditorias pedagógicas

Nos casos em que resultados não satisfatórios na UC se verificam simultaneamente em dois ou mais dos critérios enunciados, ou se não se tiver observado uma evolução positiva na edição seguinte da UC quanto aos problemas referenciados, a CGQ pode determinar a realização de uma auditoria pedagógica a essa UC com o objetivo de analisar mais aprofundadamente a situação e encontrar soluções efectivas de melhoria.

A realização das auditorias pedagógicas obedecerá a procedimentos devidamente estabelecidos e documentados. A auditoria será efectuada por uma Equipa de Melhoria constituída por três docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica, um deles pertencente ao curso onde se integra a UC, e dois estudantes (um do Curso e outro do Conselho Pedagógico). A designação do Coordenador e restantes membros da Equipa de Melhoria compete à CGQ.

O relatório da auditoria inclui recomendações no sentido da resolução dos problemas identificados, é apresentado à CGQ, à Direcção do Curso e ao Conselho Pedagógico. Com base no relatório, o Conselho Pedagógico, em articulação com a Direcção do Curso, propõe ao Conselho Directivo as acções a desenvolver.

### 3.2.7 A criação e reestruturação de cursos

A procura permanente de níveis elevados de eficiência e de eficácia na gestão dos cursos, bem como o esforço de actualização e análise do mercado de trabalho, para além da conformidade com os referenciais das agências de acreditação, requerem um ajustamento frequente dos planos de estudo, incluindo a substituição de alguns cursos e criação de novos cursos.

A criação e reestruturação de cursos obedecem a um regulamento próprio, onde se explicitam os referenciais, designadamente os inerentes ao paradigma de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS, bem como as competências dos diferentes órgãos do ISSSP em matéria de criação e reestruturação de cursos, se identificam os elementos que devem obrigatoriamente constar da instrução dos respectivos processos cuja aprovação interna é necessariamente precedida por parecer positivo do Conselho Científico e Conselho Pedagógico.

### **3.3 A garantia da qualidade nas relações com a sociedade**

Esta vertente é explicitamente contemplada no Plano Anual de Actividades com a fixação de objectivos, indicadores e iniciativas específicas.

Os processos e procedimentos mais importantes para o funcionamento do ISSSP, para além de estarem devidamente alinhados com a política da qualidade institucional, deverão ser certificados no âmbito da norma ISO 9001 ou outra mais específica.

Nos seus relatórios de autoavaliação anuais, o CICSS, o CFEC, as Direcções de Cursos e as entidades participadas ou associadas do ISSSP integram a análise da concretização dos objectivos 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 Plano Anual de Actividades relativos a esta vertente da missão do ISSSP.

O relatório síntese de autoavaliação do ISSSP contempla as diversas vertentes da sua missão e integra os resultados essenciais das relações com o exterior concretizados pelos Cursos, CICSS, CFEC e entidades participadas ou associadas, bem como as iniciativas e planos de melhoria a implementar no período seguinte.

### **3.4 A garantia da qualidade nas actividades de internacionalização**

A internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade de estudantes e docentes constituem um vector crítico da estratégia de desenvolvimento e sustentabilidade do ISSSP.

Nesse sentido, o Plano Anual de Actividades contempla um conjunto de objectivos que visam incrementar fortemente a internacionalização.

Os principais processos e procedimentos relativos à internacionalização deverão estar enquadrados no âmbito da Certificação ISO 9001.

Os relatórios de autoavaliação dos cursos e entidades participadas integram a análise da concretização dos objectivos e dos indicadores constantes do Plano Anual de Actividades, e apresentam recomendações e iniciativas para o incremento do grau de internacionalização nas diversas áreas de actividade.

O relatório síntese de autoavaliação do ISSSP apresenta uma apreciação global do grau de internacionalização e um plano de acção para a sua melhoria.

### **3.5 A garantia da qualidade dos serviços**

Os planos de actividades dos diversos serviços do ISSSP devem ser elaborados tendo em consideração o Plano Anual de Actividades da instituição. Os relatórios anuais de autoavaliação dos serviços contemplam a análise do grau de concretização dos objectivos e metas estabelecidos e incluem uma análise dos pontos fortes e fracos do Serviço, bem como sugestões de melhoria e medidas a implementar.

#### **Certificação ISO 9001**

Os Planos Anuais de Actividades do ISSSP definem os serviços no âmbito dos quais os processos serão conduzidos de acordo com o sistema de gestão da qualidade ISO 9001.

### **3.6 Recursos humanos e materiais**

Os relatórios anuais de autoavaliação da investigação, da qualidade do ensino/aprendizagem e dos serviços incluem a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objectivos definidos no respectivo Plano Anual de Actividades, designadamente no que se refere a procedimentos de selecção, admissão e integração de novos elementos, avaliação de desempenho, promoções e desenvolvimento de competências.

A concretização dos objectivos do Plano Anual de Actividades relativos a infraestruturas de ensino e investigação, a equipamentos e outros recursos materiais e logísticos é também analisada nos relatórios anuais de autoavaliação.

O relatório síntese global do ISSSP faz uma sistematização e apreciação do grau de cumprimento da estratégia de gestão de recursos humanos e de recursos materiais, incluindo os investimentos em equipamentos e edifícios e traça as consequentes medidas de melhoria tendo em vista a sua optimização.

## **4. Articulação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade com a Gestão Estratégica da Instituição**

Com base nos relatórios de autoavaliação e relatórios síntese, incluindo o painel de indicadores, a Comissão de Garantia da Qualidade e os Órgãos de Governo do ISSSP analisam anualmente o grau de concretização dos objectivos e metas propostos e promovem uma discussão alargada sobre os mesmos com a participação de docentes, estudantes e funcionários, bem como dos stakeholders externos.

Com base nas discussões e análises efectuadas no quadro do dispositivo organizacional do Sistema Interno de Garantia da Qualidade e no parecer da Direcção da entidade instituidora, valida-se o Plano Anual de Actividades e o seu ajustamento aos objectivos estratégicos e operacionais do ISSSP.

Compete ao Conselho Directivo coordenar as reformulações do Plano Anual de Actividades e submetê-lo aos órgãos sociais da entidade instituidora para aprovação da versão a implementar no ano seguinte.

## **5. Participação dos Parceiros Internos e Externos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade**

A política institucional para a qualidade dá grande relevo à participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento e de garantia da qualidade.

As formas e a frequência de envolvimento dos parceiros são variadas, sendo de destacar a participação dos stakeholders internos nos órgãos de governo e dos stakeholders externos no órgão consultivo “Painel de Stakeholders Externos”.

Para além do envolvimento directo, o sistema contempla a auscultação regular dos diversos stakeholders através de inquéritos os quais já fazem parte das práticas do ISSSP.

## **6. Produção e Divulgação de informação**

A transparência e a disponibilização da informação constituem um elemento fundamental do SIGQ. O ISSSP utiliza o sistema Sigarra que assegura suporte informático para o registo e recolha de informação no que diz respeito a:

- a) dados relativos à organização e planeamento de cada unidade curricular, bem como os resultados atingidos na UC, que fazem parte do dossier da UC, obrigatoriamente disponível no sistema de informação;
- b) resultados dos inquéritos relativos às opiniões dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino;
- c) relatório de cada UC;
- d) outros resultados relevantes para a avaliação do ensino, nomeadamente os relativos à empregabilidade, como sejam os inquéritos aos diplomados e aos empregadores;
- e) elementos disponíveis de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de comissões de acompanhamento dos cursos, ou de entidades certificadoras nacionais ou internacionais;
- f) indicadores sobre a qualidade dos processos e instrumentos de avaliação dos estudantes.

Nos Quadros A.2.3 e A.2.4 do Anexo 2 indicam-se as responsabilidades e periodicidade para a recolha ou fornecimento dos principais itens de informação. Nos Quadros A.3.1 e A.3.2 do Anexo 3 indicam-se os responsáveis pela aplicação dos inquéritos relativos ao ensino e aprendizagem e relativos à avaliação da qualidade dos serviços e respectiva periodicidade.

No Plano Anual de Actividades especificam-se os responsáveis pela recolha de dados e indicadores relativos aos objectivos estabelecidos.

O tratamento, análise e sistematização da informação são coordenados pela CGQ com o apoio técnico dos Serviços de Informática e dos serviços directamente relacionados com os dados em causa.

A CGQ gere e disponibiliza um painel de indicadores com o objectivo de manter actualizados os indicadores de suporte ao planeamento estratégico que evidenciem as tendências de desenvolvimento do ISSSP (Quadro A.4.1 do Anexo 4).

### **6.1 Difusão da informação**

Os resultados da avaliação são difundidos no interior da comunidade académica. No quadro de uma ética institucional e individual responsável, fixam-se, todavia, níveis de divulgação e detalhes de informação diferenciados, designadamente no que respeita a:

- a) opiniões dos estudantes sobre a UC e respectivos docentes: são difundidos à comunidade apenas resultados agregados; os resultados individuais são dados a conhecer somente ao docente, ao coordenador da área disciplinar e à direcção de curso;
- b) os relatórios de autoavaliação das UC são enviados ao director de curso, ao Conselho Pedagógico e ao Conselho Directivo.

Publica-se anualmente um detalhado relatório de actividades, incluindo a análise do grau de prossecução dos objectivos e metas traçados no Plano Anual de Actividades.

O ISSSP mantém na sua página na Internet informação devidamente actualizada, cobrindo, designadamente, os seguintes itens:

- a) a oferta formativa;
- b) os objectivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspectivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- c) as políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- d) o plano de estudos dos cursos;
- e) as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- f) as oportunidades de mobilidade;
- g) os dispositivos para lidar com reclamações e sugestões;
- h) a qualificação do corpo docente;
- i) o acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- j) os resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- k) as políticas de garantia interna da qualidade.

## **7. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do Sistema Interno de Garantia da Qualidade**

A Comissão de Garantia da Qualidade promove a monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade, designadamente no que diz respeito a:

- grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema;
- recolha de indicadores e aplicação de inquéritos;
- eficácia do sistema de informação;
- cumprimento de prazos;
- qualidade das análises efectuadas;
- relevância e aplicabilidade dos planos de acção para melhoria e sua avaliação.

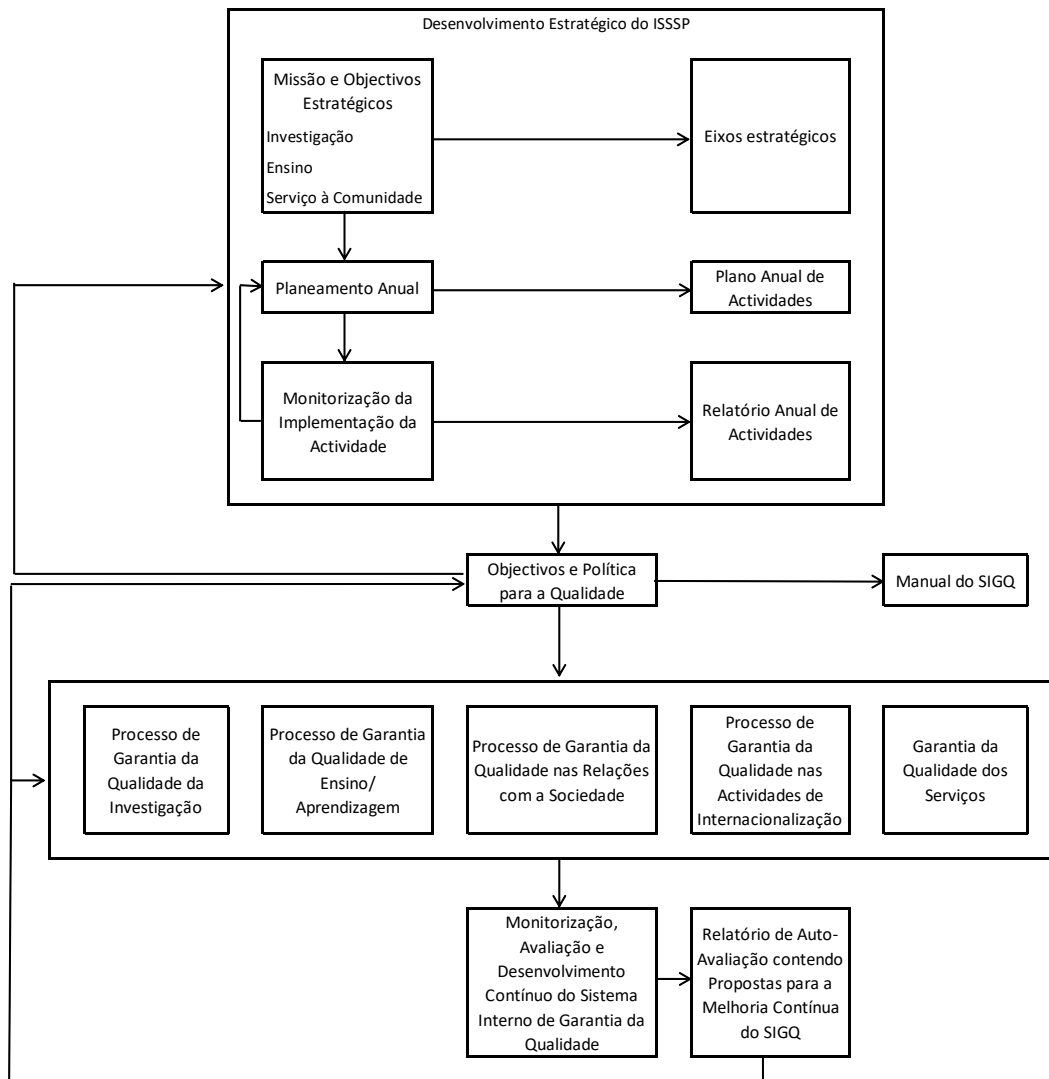
A CGQ produz um relatório anual sobre o funcionamento do SIGQ, identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema e propondo as recomendações de melhoria. O Conselho Directivo analisa, aprova e decide as acções a tomar.

O ISSSP promove ainda, de forma periódica, uma avaliação institucional externa, que incide nomeadamente sobre o SIGQ. A periodicidade e forma da avaliação externa são definidas em função do referencial nacional adoptado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Na Figura 1 apresenta-se a esquematização do processo geral de monitorização da garantia da qualidade e sua articulação com a gestão estratégica da instituição.



**Figura 1. Processo geral de monitorização da garantia da qualidade e sua articulação com a gestão estratégica do ISSSP**



## 8. Referências

- A3ES. Glossário de Termos em Português sobre a Garantia da Qualidade. Lisboa: A3ES.
- A3ES (2011). Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Projeto de Manual para o Processo de Auditoria. Lisboa: A3ES.
- Amaral, A., et al. (2011). Survey of Internal Quality Assurance Systems - The Portuguese Case. IBAR Project.
- Diário da República, I Série n.º157 de 16 de agosto de 2007, Decreto-Lei n.º 38/2007.
- Diário da República, I Série n.º174 de 10 de setembro de 2007, Decreto-Lei n.º 62/2007.
- Diário da República, I Série n.º212 de 05 de novembro de 2007, Decreto-Lei n.º 369/2007.
- ENQA (2009). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. (3ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2010). Internal Quality Assurance - Facing Common Challenges. (3ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Gabinete de Avaliação, Acreditação e Qualidade. (2013). Manual da Qualidade (Versão 2.0). Coimbra, Instituto Superior Bissaya Barreto.
- Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade (2011). Manual da Qualidade (Versão 1.0). Lisboa, ISCTE.
- Santos, S. M. (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.
- Santos, S. M. (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, S. M. (2011). Processo de Auditoria Institucional: Projeto de Manual. Lisboa: Conselho Consultivo da A3ES.
- Serviços para a Garantia da Qualidade (2010). Manual da Qualidade (Versão 1.0). Braga: Universidade do Minho.
- Vlasceanu, L., Grunberg, L., & Parlea, D. (2007). Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions. Bucharest: Melanie Seto, Peter J. Wells.

## ANEXOS

### Anexo 1. Estrutura Orgânica do ISSSP

#### A. Competências dos órgãos de direcção e gestão

##### Órgãos de governo do ISSSP

###### **Conselho Directivo**

Ao Conselho Directivo compete:

- a) Zelar pelo cumprimento da Lei e dos Estatutos;
- b) Administrar e gerir o ISSSP em todos os assuntos que não sejam da expressa competência de outros órgãos, assegurando o seu regular funcionamento;
- c) Dar execução aos actos emanados dos restantes órgãos do ISSSP, no exercício da sua competência própria;
- d) Colaborar directamente com as autoridades universitárias e tutelares em todas as questões de interesse para o ISSSP ou para o ensino superior, quando para tal for solicitado, e dar -lhes conhecimento de todos os assuntos que considere importantes para o funcionamento da Escola, especialmente quando susceptíveis de prejudicar o bom andamento dos trabalhos escolares ou a qualidade de ensino ministrado;
- e) Assegurar a articulação entre os órgãos académicos e a Direcção da CESSS;
- f) Elaborar, sem comprometer os prazos legais, o projecto de plano de actividades que deverá ser apresentado à Direcção da CESSS;
- g) Apresentar, sem comprometer os prazos legais, o relatório de actividades do ano transacto à Direcção da CESSS;
- h) Organizar as eleições para o Conselho Pedagógico e para o Provedor do Estudante;
- i) Definir e aprovar o calendário lectivo e de exames;
- j) Assegurar a harmonização entre o calendário escolar, os horários das aulas e os mapas das provas de avaliação;
- l) Designar o professor bibliotecário sob proposta do conselho científico e ouvido o Conselho Pedagógico;
- m) Instruir o processo disciplinar no que diz respeito aos estudantes.

Compete ainda ao Conselho Directivo remeter à tutela, todos os anos e dentro dos prazos legalmente fixados:

- a) A lista actualizada do pessoal docente contratado para o ano lectivo seguinte, com a indicação das habilitações académicas e títulos profissionais que possui;
  - b) O número de alunos matriculados e inscritos com a indicação do ano que frequentam;
  - c) O número de estudantes que o ISSSP pretende admitir no ano lectivo seguinte.
- Elaborar e fazer publicar um relatório anual nos termos da lei.

## **Órgãos de coordenação central das actividades científicas e pedagógicas do ISSSP**

### **Conselho Científico**

Compete ao conselho científico:

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Apreciar o plano de actividades científicas do ISSSP;
- c) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, ouvidos os Coordenadores de Áreas e sujeitando-a à homologação do Conselho Directivo;
- d) Pronunciar -se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;
- e) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- f) Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias com instituições nacionais e internacionais;
- g) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- h) Pronunciar-se, nos termos legais, sobre todos os actos relativos às carreiras do pessoal docente e técnico adstrito às carreiras científicas, nomeadamente quanto à abertura de concurso e composição dos respectivos júris, contratações, nomeações;
- i) Propor a criação, suspensão, extinção de cursos, ouvidos os Conselhos Directivo e Pedagógico;
- j) Fazer propostas sobre o desenvolvimento da actividade científica, actividades de extensão cultural e prestação de serviços à comunidade;
- l) Decidir sobre o regime de ingresso nos cursos professados na Escola, ouvido o Conselho Pedagógico;
- m) Orientar e definir a política a seguir em termos de pós-graduação, actividade científica, actividades de extensão cultural e prestação de serviços à comunidade;
- n) Conceder equivalências nos termos da lei em tudo quanto for da competência da Escola;
- o) Nomear o Coordenador de Área e as Direcções de Cursos;
- p) Elaborar o regulamento da Comissão de Auto-Avaliação.

### **Conselho Pedagógico**

Compete ao Conselho Pedagógico:

- 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 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) Definir e aprovar as normas 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 lectivo e os mapas de exames da instituição;
- j) Apreciar os recursos relativos aos processos de avaliação.

Compete ainda ao CP:

Elaborar o Relatório Anual da Situação Pedagógica do ISSSP e propor medidas com vista à melhoria da qualidade do ensino.

### **Órgãos de governo dos cursos de 1º e 2º ciclo**

#### **Coordenação de Área Disciplinar**

Ao Coordenador de Área compete:

- a) Participar nas reuniões do conselho científico;
- b) Ouvir os restantes elementos da área científica e elaborar uma proposta de distribuição de serviço docente a ser submetida para aprovação ao conselho científico;
- c) Assegurar a ligação entre as diversas disciplinas da área científica;
- d) Assegurar a articulação com as restantes áreas científicas;
- e) Validar, no início de cada período lectivo, as fichas de todas as disciplinas da área científica;
- f) Garantir que as fichas de disciplina, a elaborar pelo docente responsável pela sua leccionação, contêm obrigatoriamente os objectivos, expressos como um conjunto de competências a adquirir pelo aluno, os métodos de ensino e aprendizagem, os métodos de avaliação e as condições especiais para a obtenção de frequência que serão praticados na disciplina, de acordo com o modelo utilizado no sistema de informação;
- g) Assegurar que as fichas de disciplina estejam inseridas no sistema de informação e sejam divulgadas junto dos alunos no início de cada ano lectivo;
- h) Velar pela elaboração, por parte dos docentes, e a publicitação, nas 48 horas subsequentes à sessão lectiva, dos sumários de todas as aulas efectivamente leccionadas no âmbito do curso;
- i) Promover a regular auscultação dos docentes ligados à leccionação das disciplinas da área.

#### **Direcção de Curso**

À Direcção de Curso compete:

- a) Promover a coordenação curricular do ciclo de estudos;
- b) Pronunciar-se sobre as propostas de organização ou de alteração dos planos de estudo, incluindo os conteúdos programáticos das unidades curriculares;
- c) Pronunciar-se sobre a solicitação de serviço docente do curso ao conselho científico do ISSSP;
- d) (No caso dos cursos de 2º ciclo) Propor regimes de reingresso e de numerus clausus.

Compete ainda à Direcção de Curso:

- a) Elaborar o relatório anual de auto-avaliação do curso seguindo o modelo fornecido pelo CGQ.
- b) Analisar a situação de resultados não satisfatórios no âmbito do curso e propor soluções com vista à resolução dos problemas identificados.
- c) Apreciar os resultados individuais de avaliação (feita pelos estudantes e docentes) das UC do curso.
- d) Promover a realização de um seminário interno de reflexão sobre o curso anualmente ou sempre que tal se justifique (por ex. com vista à reestruturação do curso).

#### **Provedor de Estudante**

São competências do Provedor do Estudante:

- a) Apoiar a integração do estudante no ISSSP, tendo em vista, nomeadamente, a promoção do sucesso escolar;
- b) Recolher as reclamações apresentadas quanto à não observância das normas gerais da convivência universitária, provindo directamente dos interessados ou de órgãos dirigentes da Escola, apreciá-las e tomar todas as disposições adequadas à procura de uma solução;
- c) Convocar directamente as partes envolvidas numa dada situação de litígio para as audiências que, em cada caso, considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originaram essa situação;
- d) Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e de um arquivo dos mesmos.

Compete ainda ao Provedor do Estudante:

Verificar a eficiência dos serviços no tratamento dos processos que lhe sejam remetidos.

### Quadro A.1.1 – Síntese das atribuições dos gabinetes e serviços do ISSSP

Serviços	Âmbito
Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ)	Assegura o funcionamento eficaz do sistema de avaliação e garantia da qualidade do ensino do ISSSP, de acordo com a estratégia e directrizes emanadas dos órgãos de gestão da instituição
Gabinete de Acção Social (GAS)	Prepara as candidaturas a bolsas de estudo da Direcção Geral do Ensino Superior. Anuncia os concursos a bolsas internas do ISSSP e procede à análise e selecção das candidaturas. Promove o acesso a outros apoios sociais.
Gabinete de Integração na Vida Activa (GIVA)	Assegura a ligação directa entre os diplomados do ISSSP e o mercado de trabalho de modo a promover a sua inserção na vida activa e acompanhar o seu percurso profissional inicial.
Gabinete de Relações Internacionais	Exerce as suas competências no domínio da dinamização das relações internacionais do ISSSP no apoio à mobilidade de estudantes, docentes/investigadores e pessoal não docente.
Centro de Formação e Extensão Comunitária (CFEC)	Promove e organiza acções de formação permanente, cursos de pós-graduação e especialização. Presta apoios técnicos e científicos no quadro de projectos com entidades da comunidade envolvente.
Serviços Financeiro, Patrimonial e de Recursos Humanos	Asseguram uma correcta gestão dos recursos financeiros, a relação com fornecedores e uma gestão eficiente dos edifícios, instalações e equipamentos do ISSSP; Asseguram a gestão do pessoal docente e não docente, tendo em conta as normas legais vigentes. Participam na gestão económica e financeira do ISSSP, através do Serviço de Tesouraria e Contabilidade. Participam na gestão e manutenção do património e na gestão das compras de bens e serviços necessários ao funcionamento do ISSSP. Asseguram a gestão da ocupação dos espaços físicos e dos serviços de apoio geral inerentes ao desenvolvimento das actividades do ISSSP.
Serviços Académicos	Garantem o normal funcionamento das actividades referentes à concessão de graus académicos e à organização e gestão dos processos dos estudantes, assim como a prestação de informação e apoio aos candidatos ao ensino superior, operacionalizando o gabinete de acesso em época de candidatura. Garantem os procedimentos administrativos respeitantes ao percurso escolar dos estudantes de 1º e 2º ciclo do ISSSP, nomeadamente condições de acesso, matrículas, inscrições, avaliações de conhecimentos, emissão de cartões, certificados e diplomas e prémios escolares.
Gabinete de Apoio à Investigação (GAI)	Presta apoio ao CICSS
Serviços de Informática	Concebem e mantem o sistema de informação do ISSSP, compreendendo todos os serviços informáticos, os sistemas de informação sectoriais, a infra estrutura de computação e a infra-estrutura de redes e comunicações, disponibilizar serviços e equipamentos informáticos e multimédia de apoio ao ensino e à investigação, apoiar e formar os seus utilizadores e criar condições técnicas para o aumento contínuo da qualidade do ensino e da investigação no ISSSP.

<b>Serviços</b>	<b>Âmbito</b>
Serviços de Informação e Documentação	<p>Facultam, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participam em redes e projetos de âmbito nacional e internacional que tenham como objetivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação científica e tecnológica.</p> <p>Criam, desenvolvem e disponibilizam aos utilizadores os meios necessários para a pesquisa e acesso aos recursos informáticos de carácter científico, técnico e cultural disponíveis na e a partir da Biblioteca do ISSSP.</p> <p>Desenvolvem as tarefas e os procedimentos técnicos de biblioteconomia.</p> <p>Asseguram a seleção documental e processa a aquisição das publicações seleccionadas, sem prejuízo da obtenção de publicações por oferta ou permuta.</p>
Gabinete de Relações Institucionais e Assessoria	Tem como atribuições promover o planeamento estratégico e acompanhamento das relações institucionais internas e internacionais.



## Anexo 2. Funções e Responsabilidades no Domínio da Qualidade

**Quadro A.2.1 – Funções e responsabilidades dos órgãos de governo, de coordenação central das atividades científicas e pedagógicas do ISSSP**

Entidade instituidora	<p>Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento do ISSSP.</p> <p>Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual de atividades do ISSSP.</p> <p>Aprovar o sistema de autoavaliação do ISSSP.</p> <p>Elaborar e apresentar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico.</p> <p>Aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos.</p> <p>Aprovar os Regulamento de Serviço e de Avaliação de Desempenho dos Docentes.</p> <p>Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade no ISSSP nos domínios do ensino, da investigação, da gestão, do apoio aos estudantes e dos serviços à comunidade.</p> <p>Instituir prémios escolares ou académicos, bem como prémios e incentivos aos professores, investigadores e pessoal não docente.</p>
Conselho de Directivo do ISSSP	<p>Propor à entidade instituidora as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico.</p> <p>Propor à entidade instituidora o Plano Anual de Actividades e apresentar o Relatório Anual de Actividades.</p> <p>Propor à entidade instituidora, na sequência do parecer do Conselho Científico, a criação, suspensão e extinção de cursos.</p> <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 actividades lectivas.</p> <p>Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação do ISSSP.</p> <p>Decidir sobre as acções a tomar para a melhoria do SIGQ na sequência do Relatório elaborado anualmente pela CGQ.</p> <p>Aprovar os regulamentos relativos aos processos de ensino e aprendizagem e órgãos e serviços.</p> <p>Apreciar os Relatórios elaborados pela CGQ, os Relatórios produzidos pelas Direcções de Cursos e o Relatório elaborado pelo Conselho Pedagógico.</p> <p>Aprovar e providenciar os procedimentos definidos no âmbito do SIGQ.</p> <p>Contribuir para a actualização de uma carteira de indicadores de evolução institucional que se possa constituir, em termos de séries temporais, como uma Carta de Progresso institucional.</p> <p>Determinar a realização de uma auditoria a uma UC sinalizada como contendo resultados insatisfatórios e designar o grupo para a realização da auditoria.</p>
Conselho Científico	<p>Apreciar o Plano Anual de Actividades científicas do ISSSP.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de cursos e aprovar os planos de estudos dos cursos do ISSSP.</p> <p>Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Conselho Directivo e remetido à entidade instituidora.</p> <p>Apreciar o Relatório Anual da situação pedagógica do ISSSP, elaborado pelo Conselho Pedagógico, podendo pronunciar-se sobre aspectos que considera relevantes no âmbito das suas competências, nomeadamente quanto à articulação entre o ensino e a investigação.</p> <p>Promover o acompanhamento dos projectos de Investigação e Desenvolvimento desenvolvidos com a participação de docentes do</p>

	<p>ISSSP, independentemente da sua inserção ou não no CICSS, tendo em vista à sua adequação às orientações estratégicas definidas para o ISSSP.</p> <p>Designar as Direcções de Cursos e os Coordenadores das Áreas Disciplinares.</p> <p>Aprovar os Planos e Relatórios Anuais de Actividades do CICSS e do CFEC.</p>
Conselho Pedagógico	<p>Elaborar o Relatório Anual da situação pedagógica do ISSSP.</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 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>
Provedor do Estudante	<p>Apreciar exposições e reclamações dos estudantes sobre matérias pedagógicas e de acção social.</p> <p>Verificar a eficiência dos serviços no tratamento dos processos que lhe sejam remetidos.</p>
Direcção de Curso	<p>Propor a reestruturação do curso.</p> <p>Propor alterações a planos de estudo.</p> <p>Elaborar o relatório anual de auto-avaliação do curso seguindo o modelo fornecido pelo CGQ.</p> <p>Analisar a situação de resultados não satisfatórios no âmbito do curso e propor soluções com vista à resolução dos problemas identificados.</p> <p>Apreciar os resultados individuais de avaliação (feita pelos estudantes e docentes) das UC do curso.</p> <p>Promover a realização de um seminário interno de reflexão sobre o curso, anualmente ou sempre que tal se justifique (por ex. com vista à reestruturação do curso).</p>
Centro de Investigação em Ciências do Serviço Social (CICSS)	<p>Promover o desenvolvimento da investigação científica fundamental e aplicada, assegurando padrões de qualidade internacionalmente reconhecidos.</p> <p>Participar na concepção e reestruturação de planos de estudos, nomeadamente de 2º ciclo.</p> <p>Promover a internacionalização das suas actividades.</p> <p>Elaborar o relatório anual e o plano anual de actividades.</p>
Centro de Formação e Extensão Comunitária (CFEC)	<p>Elaborar anualmente o Plano e Relatório de Actividades do CFEC, contemplando a formação contínua e a prestação de serviços à comunidade.</p> <p>Elaborar o relatório de auto-avaliação das acções desenvolvidas.</p>

### Quadro A.2.2 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade

Parceiro	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ	Participação nos processos de garantia da qualidade
Docentes	Conselho Directivo Conselho Científico Conselho Pedagógico Comissão de Garantia de Qualidade CICSS CFEC Direcção de Curso Coordenação das Áreas Disciplinares	Assegurar a conformidade dos planos de estudo dos cursos aos padrões de garantia da qualidade, às normas das entidades reguladoras e à política e estratégia do ISSSP para a qualidade. Inputs para o PAA.
Estudantes	Conselho Directivo Conselho Pedagógico Comissão de Garantia de Qualidade	Apreciação e aprovação do Relatório de Auto-avaliação Institucional. Inputs para o PAA
Pessoal Não Docente e Não Investigador	Conselho Directivo Comissão de Garantia de Qualidade	Implementação dos processos de prestação de serviço certificados pela ISO 9001. Participação na elaboração de relatórios de autoavaliação. Inputs para o PAA.
Diplomados	Painel de Stakeholders Externos	Garantir que a política e os objetivos da qualidade traduzam a estratégia e as atividades realizadas na instituição, tendo em conta as normas e critérios das entidades reguladoras. Inputs para o PAA. Inquéritos sobre trajectos profissionais.
Representantes dos Empregadores		Inquéritos sobre as competências dos diplomados
Entidades Externas	Painel de Stakeholders Externos	Apoiar a CGQ na concepção dos objectivos e na monitorização da concretização da política da qualidade. Inputs para o PAA.
Clientes e Serviços		Inquéritos para aferição do grau de satisfação com os serviços prestados.

**Quadro A.2.3 – Responsabilidade e prazos para preenchimento do dossier de UC**

<b>Itens de Informação</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>
Objectivos/Competências a desenvolver na UC Programa e carga lectiva Métodos e critérios de avaliação Bibliografia recomendada.	Docentes Confirmados pelo Coordenador da Área Disciplinar	Data de início do semestre
Docentes da UC	Conselho Científico	Até 30 dias antes do início das aulas
Horário das aulas da UC	Conselho Directivo	Até 30 dias antes do início das aulas
Horário de atendimento de cada docente	Docente da UC	Data de início do semestre
Sumários das aulas	Docente da UC	Até 8 dias após cada aula
Classificações dos estudantes	Docente da UC	De acordo com o art. 21º do RAC

**Quadro A.2.4 – Responsabilidade e prazos relativos à aplicação dos instrumentos de monitorização do ensino**

<b>Itens de Informação</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazos</b>
Monitorização intercalar do ensino	Docentes do Ano	Entre a 4ª e 6ª semana após o início das aulas
Inquéritos aos estudantes	Conselho Pedagógico e CGQ	Quinze dias antes do final do semestre
Relatório da UC	Docente da UC	Até 30 de Setembro
Relatório de Curso	Docentes e Coordenador de Curso	Até 31 de Outubro

### Anexo 3. Inquéritos de Monitorização da Qualidade

Quadro A.3.1 – Qualidade do Ensino/Aprendizagem

Designação do Inquérito	Objetivo Principal	Público-alvo	Metodologia de Aplicação	Responsável pela Aplicação	Periodicidade da Aplicação
Inquérito de monitorização pedagógica	Monitorizar o processo pedagógico (ensino/aprendizagem)	Estudantes do 1º ciclo Estudantes do 2º ciclo Estudantes dos CET (Cursos de Especialização Tecnológica) Docentes	On-line	CP/CGQ	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 ciclo Diplomados do 2º ciclo Diplomados dos CET (Cursos de Especialização Tecnológica)	On-line	GIVA/CGQ	Anual
Inquérito de motivação e expectativas dos novos estudantes	Conhecer as motivações e expectativas relativamente ao ISSSP e ao Curso	Estudantes do 1º ciclo Estudantes do 2º ciclo Estudantes dos CET (Cursos de Especialização Tecnológica)	Papel	CGQ	Anual
Inquérito às entidades parceiras de projectos de estágio/investigação	Avaliar a cooperação desenvolvida a fim de a aperfeiçoar	Entidades parceiras que acolhem estagiários do 1º e 2º ciclo e dos CET	Papel	CICSS/CGQ	Anual
Inquérito aos empregadores dos diplomados do ISSSP	Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre as competências dos diplomados pelo ISSSP	Entidades Empregadoras dos diplomados do ISSSP	Papel	CGQ	De dois em dois anos

**Quadro A.3.1 – Qualidade do Ensino/Aprendizagem (cont.)**

<b>Designação do Inquérito</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Público-alvo</b>	<b>Metodologia de Aplicação</b>	<b>Responsável pela Aplicação</b>	<b>Periodicidade da Aplicação</b>
Inquérito sobre funcionamento organizacional	Recolher a opinião dos docentes acerca da sua actividade profissional enquanto docentes do ISSSP	Docentes	On-line	CGQ	De dois em dois anos
Inquérito de avaliação do curso/programa/evento	Conhecer a opinião dos participantes sobre o funcionamento e a eficácia do curso/programa/evento	Participantes nos cursos/programas/eventos realizados no ISSSP	Papel	CGQ	Pontual
Inquérito de opinião para estudantes Erasmus-In	Avaliar a mobilidade internacional	Estudantes estrangeiros no ISSSP	Papel	Gabinete de Relações Internacionais	Semestral/Anual (15 dias antes do regresso à instituição de ensino de proveniência)
Inquérito de opinião para estudantes Erasmus-Out	Avaliar a mobilidade internacional	Estudantes do ISSSP em programa Erasmus	Papel	Gabinete de Relações Internacionais	Semestral/Anual (até 15 dias após o regresso ao ISSSP)
Inquérito de opinião para participantes no programa Leonardo da Vinci	Avaliar a realização de estágio profissional no estrangeiro	Estudantes do ISSSP em programa Leonardo da Vinci	Papel	Gabinete de Relações Internacionais	Semestral/Anual (até 15 dias após o regresso ao ISSSP)

### Quadro A.3.2 – Qualidade do Serviço

<b>Designação do Inquérito</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Público-alvo</b>	<b>Metodologia de Aplicação</b>	<b>Responsável pela Aplicação</b>	<b>Periodicidade da Aplicação</b>
Avaliação dos meios e serviços disponibilizados pelo ISSSP	Conhecer a opinião dos estudantes, docentes e funcionários sobre os meios e serviços disponibilizados pelo ISSSP	Estudantes do 1º ciclo Estudantes do 2º ciclo Estudantes dos CET (Cursos de Especialização Tecnológica) Estudantes de pós-graduação Docentes Pessoal não docente	On-line	CGQ	Anual

## Anexo 4 - Evolução Institucional

Quadro A.4.1 Indicadores de Evolução Institucional

Campo de Análise	Indicador	Descrição	Responsável pela Informação
<b>Ensino</b>			
Oferta formativa	- Grau de diversificação da oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de cursos de 1º e 2º ciclos, CETs, cursos de pós-graduação</li> </ul>	Serviços Académicos
Procura	- Candidatos/vagas - Candidatos em 1ª opção/vagas  - Colocados/vagas  - Colocados em 1ª opção/vagas  - Nota Mínima de Entrada - Nota Média de Entrada  - Grau de diversidade das vias de acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de candidatos em cada curso/ nº de vagas a concurso</li> <li>Nº de candidatos em 1ª opção em cada curso, na 1ª fase/ nº de vagas a concurso</li> <li>Nº de candidatos colocados em cada curso no total das fases/ nº de vagas a concurso</li> <li>Nº de candidatos colocados em 1ª opção, em cada curso, no total das fases/ nº de vagas a concurso.</li> <li>Classificações mínimas e média de ingresso em cada curso</li> <li>Soma de todas as notas de acesso dos alunos colocados na 1ª Fase/Nº total de alunos colocados na 1ª Fase</li> <li>Estudantes admitidos através de transferência, mudança de curso ou reingresso e colocados por concurso normal</li> <li>Nº candidatos maiores de 23 anos</li> </ul>	Serviços Académicos
Corpo Discente	- Estudantes inscritos - Origem geográfica  - Distribuição por sexo  - Estudantes por curso - Estudantes trabalhadores  - Caracterização socioeconómica dos estudantes e respectivos agregados familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de inscritos por curso (por ano curricular e total).</li> <li>Distribuição percentual de inscritos/ Concelho e Distrito de proveniência.</li> <li>Distribuição percentual de estudantes inscritos/ sexo, para cada curso</li> <li>Nº de estudantes imputados a cada ciclo de estudo</li> <li>Nº de trabalhadores estudantes em cada curso e por ano curricular</li> <li>Nível de escolaridade dos pais</li> <li>Condição perante o trabalho dos pais, cônjuge e estudante</li> <li>Profissão dos pais/cônjuge/estudante</li> <li>Situação na profissão dos pais/Cônjuge/Estudante</li> </ul>	Serviços Académicos



Campo de Análise	Indicador	Descrição	Responsável pela Informação
<b>Ensino (cont.)</b>			
Eficiência Formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de sobrevivência 1º Ciclo</li> <li>- Percentagem de sucesso em Dissertação/Trabalho de Projeto/Estágio</li> <li>- Distribuição por tempo de conclusão</li> <li>- Taxa de sucesso escolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de estudantes que termina a graduação/N° de ingressados na graduação no 1º ano 1ªvez n anos antes (sendo n o n° de anos de estudo para completar o curso)</li> <li>• % de estudantes que concluíram dissertações/projectos/relatórios de estágio dentro tempo previsto em determinado ano lectivo e por curso</li> <li>• Distribuição percentual de graduados que concluíram o curso em n, n+1, n+2 ou mais de n+2 anos (n = n° de anos curriculares do curso).</li> <li>• % de alunos que transitam de ano por curso e ano curricular</li> </ul>	Serviços Académicos
Inserção profissional dos graduados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % de diplomados que obtiveram emprego até um ano, dois anos e cinco anos depois de concluído o ciclo de estudos</li> <li>- % de diplomados que obtiveram emprego em sectores de atividade relacionados com a área de ciclo de estudos</li> <li>- % de diplomados que obtiveram emprego noutros sectores de atividade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de diplomados que obtiveram emprego até um ano, dois anos e cinco anos depois de concluído o ciclo de estudos/Total de diplomados</li> <li>• N° de diplomados que obtiveram emprego em setor de atividade relacionado com o ciclo de estudos/Total de diplomados</li> <li>• N° de diplomados que obtiveram emprego em setores de atividade não relacionados com o ciclo de estudos/ Total de Diplomados</li> </ul>	GIVA/CGQ
Apoio social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bolsas e empréstimos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagem de estudantes beneficiários de bolsa de estudos ou de empréstimo.</li> <li>• Valor médio das bolsas e empréstimos.</li> </ul>	GAS/CGQ

Campo de Análise	Indicador	Descrição	Responsável pela Informação
<b>Investigação</b>			
Organização e nível de actividade	- Unidades de Investigação reconhecidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de projectos de investigação do ISSSP financiados pelo FCT</li> <li>Nº de projectos de investigação do ISSSP</li> <li>Percentagem de pessoal docente inserido em unidades de I&amp;D reconhecidas</li> </ul>	CICSS/CGQ
	- Envolvimento do pessoal docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de docentes envolvidos em projectos de investigação financiados pelo FCT</li> <li>Nº de docentes envolvidos em projectos de I&amp;D do ISSSP</li> <li>Nº de docentes envolvidos noutros projectos de I&amp;D</li> </ul>	
	- Grau de integração da investigação no ensino (1º e 2º ciclos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de projetos de investigação com envolvimento de estudantes</li> </ul>	Direcção de Curso
	- Projectos em parceria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de projetos de I&amp;D desenvolvidos com base em parcerias com instituições nacionais e internacionais.</li> </ul>	GAI/CGQ
Produção Científica	- Teses de Doutoramento - Teses de Mestrado - Publicações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de teses de doutoramento orientadas e arguidas por docentes do ISSSP</li> <li>Nº de mestrados concluídos em cada ano. Rácio mestrados / docente doutorado.</li> <li>Nº de publicações por tipo de publicação e docente</li> </ul>	Comissão de Análise da Avaliação do Pessoal Docente/CGQ
Valorização do Conhecimento	- Empresas Criadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de empresas criadas.</li> </ul>	CFEC/CGQ
<b>Interacção com a sociedade</b>			
Acção institucional no meio exterior	Relações institucionais no País Projetos de prestação de serviços Conferências	Relações institucionais de âmbito local, regional (protocolos, acordos, associações, consórcios, projectos, etc.). Nº de projectos de prestação de serviços especializados. Receitas geradas e overheads. Peso percentual no orçamento. Nº de conferências, seminários e outros encontros de interesse para a sociedade, organizados em cada ano.	Gabinete de Relações Institucionais e Assessoria

<b>Campo de Análise</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável pela Informação</b>
<b>Internacionalização</b>			
Internacionalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relações institucionais internacionais</li> <li>- Projectos de ensino internacionais</li> <li>- Projectos de I&amp;D internacionais</li> <li>- Mobilidade de estudantes</li> <li>- Mobilidade de docentes/investigadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relações institucionais de âmbito internacional (protocolos, acordos, associações, consórcios, etc.)</li> <li>• Coordenações e parcerias Erasmus Mundus.</li> <li>• N° e caracterização de projetos de I&amp;D internacionais.</li> <li>• N° de estudantes nacionais no estrangeiro e n° de estudantes estrangeiros no ISSSP, no âmbito de programas de mobilidade.</li> <li>• N° de docentes nacionais no estrangeiro e de docentes estrangeiros no ISSSP, no âmbito de programas de mobilidade.</li> </ul>	Gabinete de Relações Internacionais/ CICSS
<b>Recursos Humanos</b>			
Pessoal docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes doutorados</li> <li>- Docentes com formação pós-graduada</li> <li>- Estudantes / docente</li> <li>- Inserção em unidades de I&amp;D</li> <li>- Formação pedagógica dos docentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagens de pessoal docente ETI e pessoal de carreira com o grau de doutor (por área do conhecimento e total).</li> <li>• Percentagens de pessoal docente ETI e de pessoal docente de carreira com o grau de mestre ou doutor.</li> <li>• Rácios estudantes/docente ETI; estudantes/docente doutorado; estudantes/mestre ou doutor.</li> <li>• Percentagem do pessoal docente de carreira inserido em unidades de I&amp;D reconhecidas pela FCT.</li> <li>• Percentagem de docentes que frequentou pelo menos uma acção de formação pedagógica em cada ano.</li> </ul>	Serviços Financeiro, Patrimonial e de Recursos Humanos CICSS
Pessoal não docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formação académica</li> <li>- Pessoal não docente/docente</li> <li>- Estudantes/não docente</li> <li>- Formação do pessoal não docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagem de pessoal não docente com formação superior.</li> <li>• Rácios pessoal não docente/docente</li> <li>• Rácio estudantes/pessoal não docente.</li> <li>• Percentagem de pessoal não docente que frequentou pelo menos uma acção de formação em cada ano</li> </ul>	Serviços Financeiro, Patrimonial e de Recursos Humanos

<b>Campo de Análise</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável pela Informação</b>
<b>Recursos materiais e financeiros</b>			
Recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalações – Área útil</li> <li>- Equipamento informático</li> <li>- Acervo documental</li> <li>- Acessibilidade às TIC e Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área útil total.</li> <li>• Rácios de área académica (m/aluno) e área para investigação (m/investigador doutorado).</li> <li>• N° de computadores disponíveis. Rácios computador/trabalhador (docente ou não docente) e computador/aluno.</li> <li>• N° de livros, revistas, teses e outras fontes documentais disponíveis fisicamente ou on-line.</li> <li>• Percentagem de área física com acesso wireless à Net.</li> <li>• Percentagem de docentes, trabalhadores e estudantes com acesso à Net.</li> </ul>	Serviços Financeiro, Patrimonial e de Recursos Humanos Serviços de Informática Serviços de Informação e Documentação
Recursos financeiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fontes de financiamento</li> <li>- Estrutura do orçamento de despesa</li> <li>- Custos unitários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor da receita e sua discriminação percentual por fontes de financiamento.</li> <li>• Valor da despesa e sua discriminação percentual por grandes rubricas (investimento, pessoal, funcionamento corrente, áreas estratégicas).</li> <li>• Valor do custo/aluno e da despesa em investigação.</li> </ul>	CESSS Serviços Financeiro, Patrimonial e de Recursos Humanos
<b>Sistema da qualidade</b>			
Sistema da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grau de institucionalização do sistema de garantia interna da qualidade</li> <li>- Grau de participação dos agentes</li> <li>- Certificação de Serviços</li> <li>- Avaliação externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade, expresso na explicitação de uma estratégia para a qualidade que promova a avaliação sistemática e consequente de todas as actividades e agentes.</li> <li>• Percentagem de participação de docentes, estudantes e pessoal não docente nos processos de garantia da qualidade e de revisão da respectiva estratégia.</li> <li>• N° de serviços organizados para obter a Certificação ISO 9001.</li> <li>• N° de exercícios de avaliação nacionais e internacionais no ISSSP.</li> </ul>	CGQ

## Anexo 5 – Normativos do ISSSP

### Quadro 5.1. Normativos relativos ao processo de ensino/aprendizagem

DESIGNAÇÃO	Formas de publicitação
Regulamento de ciclo de estudos conducentes au grau de Mestre	
Regulamento de avaliação de conhecimentos dos cursos de 1º ciclo	
Regulamento de avaliação de conhecimentos dos CET	
Regulamento Geral dos Cursos de Pós-Graduação não conferente de grau académico	
Regulamento dos Cursos de Especialização Tecnológica	
Regulamento de matrícula e inscrição	
Regulamento de creditação	
Regulamento de bolsas por mérito	
Regulamento de acesso às bolsas internas	
Regulamento de concursos especiais, regimes de reingresso, mudanças de curso e transferências	
Regulamento das provas de acesso ao ensino superior para maiores de 23 anos	
Regulamento de frequência de UC avulsa	
Normas para apresentação das dissertações de Mestrado	
Regulamento de programa de mobilidade de estudantes Erasmus	
Regulamento dos Mestrados Dirigidos a Titulares de Licenciatura Anteriores ao Processo de Bolonha	
Regulamento de Estágio dos Cursos de 1º Ciclo	

### 5.2. Regulamentos relativos a órgãos e serviços

Designação	Formas de publicitação
Estatutos do ISSSP	
Regulamento do Conselho Directivo	
Regulamento do Conselho Científico	
Regulamento do Conselho Pedagógico	
Regulamento do CICSS	
Regulamento do CFEC	
Regulamento de propinas do Mestrado	
Regulamento de propinas do Mestrado para candidatos com licenciatura pré-Bolonha	
Regulamento de propinas da Licenciatura	
Regulamento de funcionamento dos CET	
Regulamento para a criação e reestruturação de cursos	
Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente do ISSSP	
Regulamento da Biblioteca	
Regulamento da Sala de Computadores	
Regulamento Eleitoral para o Provedor de Estudante	
Regulamento Disciplinar do Estudante do ISSSP	
Regulamento do Delegado e SubDelegado de Ano	
Regulamento do Gabinete de Integração na Vida Activa	
Regulamento do Gabinete de Acção Social	
Regulamento da Carreira Docente no ISSSP	
Regulamento das funções de Coordenador de Área Disciplinar	
Regulamento da Direcção de Curso	

## Anexo 6. Relatório da Unidade Curricular

### 1. Identificação da Unidade Curricular e do Docente

Unidade Curricular:

Ano Letivo:

Curso:

Área Científica:

Coordenador da UC:

Semestre: (1º, 2º)

Créditos ECTS:

Docente:

Número de horas de aulas previstas durante o semestre (por tipo de aula: teórica, teórico-prática, prática, laboratorial, orientação tutorial, seminário) – considerar o nº de semanas x nº de horas/semana menos os dias feriados e de tolerância

Número de horas de aulas efectivamente leccionadas durante o semestre (por tipo de aula: teórica, teórico-prática, prática, laboratorial, orientação tutorial, seminário) – considerar o nº de semanas x nº de horas/semana menos os dias feriados e de tolerância

### 2. Objetivos Gerais da unidade curricular

### 3. Objetivos de Aprendizagem (Competências a desenvolver ao Longo do Semestre)

#### 4. Programa

(Deve incluir a demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular)

#### 5. Processo de Avaliação

Este ponto deve incluir o regime de assiduidade dos estudantes (se aplicável) e os instrumentos e procedimentos de avaliação onde se indica, por exemplo, as regras de avaliação contínua, distribuída e por exame, o peso (%) e nota mínima de cada instrumento de avaliação, o nº de elementos por grupo de trabalho, etc.

#### 6. Métodos de Ensino/Processo de Ensino-Aprendizagem

(Deve incluir a demonstração da coerência dos métodos de ensino com os objectivos da unidade curricular)

#### 7. Bibliografia

7.1 Bibliografia básica

7.2 Bibliografia Complementar

#### 8. Observações

#### 9. Sumários das aulas (anexar sumários do Sigarra)

#### 10. Resultados escolares dos estudantes

Número de estudantes inscritos: \_\_\_\_\_

Número de estudantes avaliados: \_\_\_\_\_

Número de estudantes aprovados: \_\_\_\_\_

Número de estudantes reprovados: \_\_\_\_\_

Número de estudantes desistentes: \_\_\_\_\_

Distribuição de classificações dos estudantes aprovados

## Classificação Número de estudantes

Classificação	Nº
20	
19	
18	
17	
16	
15	
14	
13	
12	
11	
10	

### Assiduidade dos estudantes por tipologia de aula

	Mínimo	Máximo	Média
Aula Teórica			
Aula Teórica-Prática			
Aula Prática			
Aula Laboratorial			
Orientação Tutorial			
Seminário			

## 11. Apreciação da Unidade Curricular

### 11.1 Satisfação dos Alunos

Este ponto deve incluir os resultados do inquérito de monitorização pedagógica aos alunos.

### 11.2. Avaliação da UC pelo Docente

11.2.1. Programa efectivamente leccionado (com explicitação dos eventuais desvios)

11.2.2. Comentário aos resultados escolares dos estudantes na UC

11.2.3. Comentário ao funcionamento da disciplina (designadamente, métodos de ensino, processo de avaliação, articulação com outras UC, articulação com a investigação, entre outros aspectos)

11.2.4. Identificação dos pontos fortes e dos aspectos a melhorar