



Manual da Qualidade

2020

V.2 SET/2020

ISVOUGA

INSTITUTO SUPERIOR DE ENTRE DOURO E VOUGA

Índice

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Introdução..... | 3 |
| 1.1. | Âmbito | 3 |
| 1.2. | Estrutura deste manual | 3 |
| 1.3. | Aprovação..... | 3 |
| 1.4. | Revisão | 3 |
| 1.5. | Distribuição..... | 4 |
| 1.6. | Referências | 4 |
| 1.7. | Siglas | 5 |
| 2. | 2. Política Institucional para a Qualidade e Melhoria Contínua..... | 6 |
| 2.1 | Visão, missão e valores..... | 6 |
| 2.2. | Política para a qualidade e melhoria contínua | 6 |
| 3. | 3. Estrutura orgânica do ISVOUGA..... | 6 |
| 3.1. | Modelo organizativo..... | 6 |
| 3.2. | Competências dos órgãos de gestão | 7 |
| a) | Diretor..... | 7 |
| b) | Conselho Técnico-científico | 7 |
| c) | Conselho Pedagógico | 8 |
| d) | Conselho Consultivo | 8 |
| e) | Provedor do Estudante | 9 |
| f) | Serviços | 9 |
| 4. | Organização do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua | 9 |
| 5. | Metodologias de garantia da qualidade e melhoria contínua | 9 |
| 5.1. | Plano de melhoria..... | 9 |
| 5.2. | Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem | 10 |
| 5.3. | Avaliação do Instituto | 12 |
| 5.4. | Avaliação Externa dos Cursos | 12 |
| 5.5. | Procedimentos para garantia da qualidade da investigação científica | 12 |
| 5.6. | Procedimentos para garantia da qualidade da internacionalização e da colaboração interinstitucional e com a comunidade | 12 |
| 5.7. | Procedimentos para a garantia da qualidade das políticas de gestão dos recursos humanos e materiais | 14 |
| 5.8. | Procedimentos para a garantia da qualidade dos serviços de apoio | 14 |
| 6. | Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua..... | 15 |
| 7. | Processamento da informação | 16 |
| 8. | Anexos..... | 17 |



1. Introdução

1.1. Âmbito

O Instituto Superior de Entre Douro e Vouga (ISVOUGA) está fortemente empenhado no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e melhoria contínua.

A estratégia do ISVOUGA para a qualidade e melhoria contínua assenta numa ampla participação de todos os parceiros, docentes, colaboradores não docentes e estudantes em particular, numa cultura de responsabilização e numa prática de monitorização dos resultados e dos desempenhos.

O sistema interno de garantia da qualidade do ISVOUGA é, naturalmente, enquadrado pelas orientações da A3ES- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, bem como pelo regime jurídico aplicável ao sistema de ensino superior nacional.

Os documentos fundamentais do sistema interno de garantia da qualidade do ISVOUGA são:

- O Manual da Qualidade (MQ),
- O Plano de Melhoria (PM) – anexo I e
- O Mapa de Monitorização (MM) anexo II

O MQ contém a missão, visão e objetivos do ISVOUGA, assim como a declaração formal e pública da política para a garantia da qualidade e melhoria contínua. Apresenta a estrutura orgânica da Escola e as competências, responsabilidades e articulação dos diferentes serviços. Define e sistematiza os regulamentos e procedimentos, os planos e documentos que asseguram a qualidade e melhoria contínua das práticas organizacionais.

O PM integra o conjunto das ações de melhoria que concretizam a estratégia do ISVOUGA para a garantia da qualidade e melhoria contínua.

O MM consiste num documento que contempla um conjunto de indicadores de desempenho nos principais domínios de intervenção do ISVOUGA, os respetivos objetivos e responsáveis operacionais. A análise dos indicadores permitirá extrair um significado dos dados e resultados obtidos de modo a gerar informação que permita apoiar a avaliação do desenvolvimento da organização, as tomadas de decisão nos vários níveis da instituição e a revisão do planeamento a curto e longo prazo.

1.2. Estrutura deste manual

Este manual aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) Missão, visão e objetivos do ISVOUGA, tal como definidos nos seus Estatutos;
- b) Declaração da política para a garantia da qualidade e melhoria contínua;
- c) Estrutura orgânica da Escola: modelo organizativo, responsabilidades e competências dos serviços, articulação e relacionamento;
- d) Organização do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua;
- e) Sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua: plano de melhoria, procedimentos para garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, procedimentos para garantia da qualidade da investigação científica, procedimentos para garantia da qualidade da internacionalização e da colaboração interinstitucional e com a comunidade, procedimentos para garantia da qualidade das políticas de gestão de recursos humanos e materiais e procedimentos para garantia da qualidade dos serviços de apoio.

1.3. Aprovação

A presente versão do MQ foi aprovada pelo Conselho de Administração.

1.4. Revisão

O MQ, será atualizado/revisto sempre que o Conselho da Qualidade entender, ou sempre que se verificar necessário, nomeadamente aquando da revisão do SIGQ. As atualizações introduzidas no Manual da Qualidade darão origem a novas edições e/ ou revisões, que serão submetidas ao Conselho de Administração e aprovadas em ata, e que terão o respetivo número sequencial de edição (v.1 seguido da data; v.2 seguido da data; v.3 seguido da data ...). As alterações decorrentes de uma revisão do Manual da Qualidade serão registadas no Mapa de controlo de versões do MQ.



1.5. Distribuição

O MQ está disponível, para consulta, no site institucional do ISVOUGA.

Existe apenas um original controlado do MQ, em formato eletrónico, sob responsabilidade da Direção. Todas as cópias em papel são consideradas cópias não controladas.

É responsabilidade da Direção a atualização, publicação e arquivo do MQ.

1.6. Referências

O presente manual é enquadrado pelas seguintes referências:

- Regime Jurídico das Instituições do 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, alterado pela Lei 94/2019, de 4 de setembro.
- Decreto-lei nº 369/2007, de 5 de novembro (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - A3ES).
- Guião autoavaliação_ASGQ_PT_V1.3_Dez2019
- Manual Auditoria_PT_V1.4_Jan2020
- Guião Relatório CAE_ASGQ_PT_V1.3_Jan2020
- Referenciais

1.7. Siglas

| | |
|---------------|---|
| A3ES | Agência para a Avaliação e Acreditação do Ensino Superior |
| BIBL | Biblioteca |
| CDI..... | Centro de Documentação e Informação |
| CE | Ciclo de Estudos |
| CEF | Ciclo de Estudos em Funcionamento |
| CI | Centro de Informática |
| COP | Compras |
| CP | Conselho Pedagógico |
| CC | Conselho Consultivo |
| CTC | Conselho Técnico-científico |
| DIR | Direção |
| DOC..... | Docentes |
| ECTS | <i>European Credit Transfer and Accumulation System</i> |
| FUC | Ficha da Unidade Curricular |
| IA..... | Infraestruturas e Ambiente |
| IEE | Isvouga Executive Education |
| IES | Instituição de Ensino Superior |
| ISVOUGA | Instituto Superior de Entre Douro e Vouga |
| MA | Manutenção |
| MKT..... | Marketing, Publicidade e Relações Públicas |
| MM | Mapa de Monitorização |
| MQ | Manual da Qualidade |
| OPEPI | Observatório de Percursos Escolares e Profissionais dos Diplomados pelo ISVOUGA |
| PE | Provedor do Estudante |
| PM..... | Plano da Melhoria |
| PRH..... | Planeamento de Recursos Humanos |
| RH..... | Recursos Humanos |
| SA | Serviços Administrativos |
| SAC..... | Serviço de Aperfeiçoamento de Competências |
| SAF | Serviços Administrativo-Financeiros |
| SAS | Serviços de Ação Social |
| SHST | Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho |
| SI | Sistemas de Informação |
| SIAP | Serviço de Acompanhamento e Integração Profissional |
| SIGQ | Sistema Interno de Garantia de Qualidade |
| SMI | Serviço de Mobilidade Internacional |
| SOSP | Serviço de Orientação e Supervisão Pedagógica |
| TS | Tesouraria |
| U3IS..... | Unidade de Investigação e Internacionalização do ISVOUGA |
| UAFES..... | Unidade de Apoio à Frequência do Ensino Superior |
| UC | Unidade Curricular |



2. 2. Política Institucional para a Qualidade e Melhoria Contínua

2.1 Visão, missão e valores

Visão

O ISVOUGA revê-se numa instituição de ensino superior e de formação de referência, fomentadora da aquisição de conhecimentos e de competências fundamentais para as necessidades do mercado de trabalho, em cada momento, responsável pela produção de conhecimento científico e tecnológico relevante para o desenvolvimento e modernização da região do Entre Douro e Vouga - EDV, potenciadora das qualificações escolares, ao mais alto nível, de bem-estar económico, social e pessoal.

Missão

O ISVOUGA através dos cursos de licenciatura que disponibiliza, nas áreas das ciências empresariais, ciências da comunicação, ciências jurídicas e tecnologias, propõe-se criar e reforçar competências suscetíveis de impulsionar o desenvolvimento económico e social do país e, em particular, da região de Entre Douro e Vouga, em que se insere. Consciente da centralidade que assume o processo da aprendizagem ao longo da vida, o ISVOUGA assume-se, crescentemente, como um polo de qualificação de distintos públicos, designadamente através de ofertas renovadas de formação contínua.

Valores

A Política da Qualidade do ISVOUGA tem como princípios orientadores:

- Formação integrada através da versatilidade das ofertas educativas;
- Aprendizagem ao longo da vida vocacionada para as mais distintas situações profissionais;
- Cultura de proximidade entre docentes e estudantes;
- Responsabilidade social através de apoios concedidos aos estudantes e do fomento de uma cultura de cidadania;
- Forte envolvimento com a comunidade.

2.2. Política para a qualidade e melhoria contínua

A política interna para a qualidade assume, como princípio nuclear subjacente, a visão partilhada da missão e valores da Instituição, traduzida numa estratégia de desenvolvimento Institucional e no envolvimento de todos na respetiva operacionalização.

Assume-se a implementação de uma cultura organizacional de estímulo à motivação e envolvimento de toda a comunidade nos processos relativos à qualidade, com vista à interiorização de uma cultura de qualidade transversal a todas as atividades e projetos, na qual a avaliação seja encarada como um elemento natural da atividade da instituição, na dupla perspetiva, a de facultar informação crítica sobre o grau de consecução da missão da Instituição e a de melhoria contínua.

3. 3. Estrutura orgânica do ISVOUGA

3.1. Modelo organizativo

O ISVOUGA titulado pela Fundação Terras de Santa Maria da Feira, organiza-se em órgãos de gestão, serviços e ainda o IEE.

São órgãos de gestão do ISVOUGA:

- a) O Diretor;
- b) O Conselho Técnico-científico;
- c) O Conselho Pedagógico;
- d) O Conselho Consultivo.
- e) O Provedor do Estudante

Os serviços são unidades de apoio técnico ou administrativo aos órgãos de gestão e são identificados pelos objetivos que prosseguem e pelas funções que desempenham.



O organograma do ISVOUGA é representado na figura 1, em anexo.

O IEE agrupa a formação não graduada do ISVOUGA.

3.2. Competências dos órgãos de gestão

a) Diretor

- 1) Ao diretor compete dirigir, orientar e superintender o funcionamento do ISVOUGA, assegurando a coordenação das suas atividades, nomeadamente:
 - a) Representar interna e externamente o ISVOUGA;
 - b) Elaborar e apresentar anualmente, à entidade instituidora, o plano de atividades para aprovação;
 - c) Submeter à entidade instituidora propostas de contratação e de dispensa do pessoal docente, de investigação, técnico, auxiliar e administrativo;
 - d) Coordenar e dirigir as atividades do pessoal enumerado na alínea anterior;
 - e) Submeter à entidade instituidora propostas de aquisição de equipamento e de material considerado necessário ou conveniente;
 - f) Coordenar e gerir as estruturas e os projetos pedagógicos e administrativos do ISVOUGA;
 - g) Propor à entidade instituidora, depois de ouvidos os órgãos competentes, a criação, alteração, suspensão e extinção de ciclos de estudos ou de programas de atividades;
 - h) Homologar e publicitar o calendário escolar e demais disposições complementares;
 - i) Homologar e assegurar a correta e expedita prossecução administrativa dos processos relativos a júris, concursos, eleições, avaliações, distinções honoríficas, prémios e bolsas;
 - j) Elaborar os relatórios anuais de atividades e submete-los à apreciação da entidade instituidora;
 - k) Assegurar a ligação dinâmica dos antigos estudantes à instituição, designadamente pelo apoio ao associativismo e à realização de iniciativas que reforcem os seus vínculos e a sua inserção profissional;
 - l) Assegurar a adequada e diversificada integração de todos os estudantes na vida da instituição;
 - m) Garantir, de uma forma geral, o bom funcionamento do ISVOUGA e o seu prestígio institucional;
 - n) Dar execução a todos os atos emanados dos restantes órgãos do ISVOUGA, no exercício da sua competência própria;
 - o) Elaborar os regulamentos dos serviços e áreas administrativas da sua responsabilidade;
 - p) Exercer quaisquer outras atribuições conferidas por lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.
- 2) O diretor, por impedimento ou por conveniência na organização dos serviços, mediante prévio acordo da entidade instituidora, pode delegar funções que lhe estão atribuídas noutros elementos, com qualificações para o efeito.

b) Conselho Técnico-científico

Ao conselho técnico-científico compete a orientação científica do ISVOUGA, designadamente:

- 1) Pronunciar -se sobre a criação, alteração ou extinção de ciclos de estudos e a alteração de planos curriculares;
- 2) Pronunciar -se sobre os conteúdos programáticos e aprovar os programas a lecionar, com vista à sua articulação e harmonização;
- 3) Pronunciar -se sobre o calendário letivo e o regulamento de frequência e de avaliação de conhecimentos dos alunos;
- 4) Pronunciar -se sobre o perfil dos docentes a contratar bem como praticar todos os atos da sua competência relativos à carreira docente e de investigação, nomeadamente no que respeita às propostas de composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- 5) Pronunciar-se sobre a distribuição do serviço docente;
- 6) Acompanhar o desempenho científico e pedagógico dos docentes, estimulando a sua produtividade e eficácia;
- 7) Decidir sobre processos de equivalência para prosseguimento de estudos;

- 8) Propor e emitir parecer sobre a organização de eventos adequados ao ensino e à atualização de conhecimentos científicos e profissionais;
- 9) Definir e acompanhar o desenvolvimento de projetos institucionais de pesquisa e investigação;
- 10) Pronunciar -se sobre a política de aquisição de material de apoio às atividades de ensino e de investigação;
- 11) Propor ou pronunciar -se sobre a celebração de protocolos de cooperação científica e pedagógica;
- 12) Propor a definição de áreas científicas institucionais;
- 13) Estimular a interdisciplinaridade, a coesão entre a teoria e a prática e a transversalidade institucional entre áreas científicas;
- 14) Estimular a internacionalização das atividades de ensino, de investigação e de cooperação com vista ao fomento do desenvolvimento económico, social e cultural da comunidade;
- 15) Propor ou pronunciar -se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas bem como sobre a instituição de prémios escolares;
- 16) Pronunciar -se sobre matérias relacionadas com a gestão científica e pedagógica e a sua incidência no fomento da qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- 17) Elaborar e aprovar o seu regulamento interno;
- 18) Exercer quaisquer outras atribuições conferidas por lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.

c) Conselho Pedagógico

- 1) Compete ao conselho pedagógico pronunciar -se sobre:
 - a) Os métodos de avaliação e de ensino -aprendizagem;
 - b) O regime de prescrições;
 - c) A criação de ciclos de estudos e a estrutura de planos de estudos;
 - d) Os prémios escolares;
 - e) O calendário escolar e princípios organizadores dos horários letivos e dos mapas de exames.
- 2) Compete ainda ao conselho pedagógico promover:
 - a) A realização de inquéritos ao desempenho pedagógico da instituição, em estreita colaboração com o diretor, assegurando a sua análise e divulgação;
 - b) A avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, em estreita colaboração com o conselho técnico-científico, assegurando a sua análise e divulgação;
 - c) Atividades culturais, artísticas e pedagógicas;
 - d) O associativismo dos estudantes;
 - e) Iniciativas que contribuam para a inserção dos diplomados no mercado de trabalho e, de uma forma geral, para o fomento do empreendedorismo.
- 3) Compete finalmente ao Conselho Pedagógico:
 - a) Apreciar reclamações relativas a problemas pedagógicos que não fiquem sob a alçada do exercício do poder disciplinar e propor as providências julgadas necessárias;
 - b) Elaborar e aprovar o seu regulamento interno;
 - c) Exercer as demais competências conferidas pela lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.

d) Conselho Consultivo

- 1) São competências do conselho consultivo:
 - a) Apreciar o plano de melhoria;
 - b) Pronunciar -se sobre as atividades desenvolvidas;
 - c) Apresentar sugestões e fazer recomendações;
 - d) Apreciar outros documentos ou questões, a pedido do diretor ou da entidade instituidora.
- 2) As decisões do conselho consultivo, que devem ser consideradas, conformem a sua natureza, por cada um dos demais órgãos, pela entidade instituidora e pelos organismos do ISVOUGA, não têm carácter vinculativo.



e) Provedor do Estudante

O Provedor do estudante promove, de uma forma geral, a defesa dos interesses dos estudantes em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços do ISVOUGA.

f) Serviços

Os serviços são unidades de apoio logístico, técnico e administrativo aos órgãos de gestão do ISVOUGA.

O âmbito de competências dos serviços do ISVOUGA é apresentado de forma sintética no quadro 1, em anexo.

4. 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 ISVOUGA e é definido por três documentos fundamentais: o PM, o presente MQ e o MM.

O sistema interno de garantia da qualidade do ISVOUGA obedece a três níveis de implementação:

Nível 1 – Conceção e revisão: nível de responsabilidade da equipa constituída pela direção, uma docente, o responsável do SOSP e o responsável dos SA.

No nível 1 equacionam-se os procedimentos a adotar para apuramento de resultados, no sentido de as fragilidades evidenciadas serem retificadas ou corrigidas no mais curto espaço de tempo, situação a verificar em auscultações subsequentes.

Nível 2 – Implementação e verificação: nível de responsabilidade dos serviços de apoio ao estudante (SAC, SAS, SIAP, SI e SMI) e SOSP.

Neste nível, os serviços responsáveis assumem a aplicação rigorosa dos mecanismos de monitorização previstos para cada uma das dimensões de atuação institucional a avaliar, dentro da periodicidade instituída e junto dos públicos considerados, para cada caso. Garantem ainda, a partir dos resultados obtidos, na sequência das análises efetuadas, que o processo de melhoria é ativado com base nos procedimentos definidos para o efeito.

De entre os públicos auscultados, os estudantes são os que são envolvidos em maior número de processos ou dimensões de atuação:

- Oferta formativa,
- Relação de ensino-aprendizagem,
- Recursos físicos e materiais e
- Serviços diversos,

auscultando-se ainda outros públicos, como sejam, os docentes e restantes colaboradores do Instituto, diplomados, empregadores, tecido empresarial e outras organizações da região em geral, públicos de formações de curta e média duração e de iniciativas isoladas, realizadas no Instituto.

As auscultações realizadas, na maior parte das circunstâncias, ocorrem por via da realização de inquéritos por questionário, mas no caso dos públicos internos e das empresas obedecem, igualmente, a auscultações realizadas pessoalmente em contexto de reunião.

Nível 3 – Revisão da política e objetivos: nível de responsabilidade da equipa constituída pela direção, uma docente, o responsável do SOSP e o responsável dos SA, a quem compete a revisão regular da política para a qualidade e consequente divulgação, a qual zela, igualmente, pela introdução de ajustamentos ao nível da estratégia, bem como pela implementação das adaptações que se verifiquem necessárias ao nível da adequação de procedimentos, critérios e mecanismos, no contexto do SIGQ, decorrentes da primeira.

As funções e responsabilidades dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua são apresentadas no quadro 2 em anexo.

A política da qualidade do ISVOUGA atribui grande importância à participação dos parceiros internos e externos no processo de garantia da qualidade e melhoria contínua. O modo de participação dos diferentes parceiros intervenientes é apresentado no quadro 3 e ainda no quadro 4, em anexo.

5. Metodologias de garantia da qualidade e melhoria contínua

5.1. Plano de melhoria

O PM constitui o elemento central da política para a qualidade e melhoria contínua do ISVOUGA.



O PM fixa os objetivos estratégicos e operacionais e as ações de melhoria de toda a Escola, desde os órgãos de gestão aos serviços de apoio.

O acompanhamento e controlo das ações de melhoria incluídas no PM é da responsabilidade das entidades indicadas em cada ação e pressupõe a identificação e o apuramento dos indicadores de monitorização também definidos no PM.

O PM resulta das ações incluídas pelos diferentes órgãos e serviços no plano estratégico e plano de atividades do ISVOUGA.

Anualmente é feita a análise do grau de realização das ações e objetivos incluídos no plano de atividades, onde serão apresentados os resultados produzidos, os desvios verificados, as ações corretivas a desenvolver e as ações de melhoria a incluir em planos futuros, conforme quadro 5 em anexo.

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

Atendendo aos resultados de satisfação dos estudantes, diplomados e entidades empregadoras com os ciclos de estudo, à qualificação do respetivo corpo docente e à análise da publicação científica, das parcerias estabelecidas e dos resultados dos processos de avaliação/acreditação dos cursos, podem ser requeridas ações de melhoria, a fim de se demonstrar a sustentabilidade dos mesmos.

No quadro regulamentar relacionado com o ensino-aprendizagem, em especial no regulamento de avaliação e transição de ano, são definidas regras para a avaliação dos estudantes.

O SAC promove aulas de apoio (vitaminas e suplementos vitamínicos) para fomentar conteúdos de suporte/base à aquisição de aprendizagens previstas ou para exercitação de conteúdos, no âmbito de unidades curriculares com superiores taxas de insucesso académico.

O SMI assegura o acompanhamento e a inserção dos estudantes em mobilidade, no âmbito de fluxos *outcoming* e *outgoing*, potenciando, desta forma, o reforço de competências transversais fundamentais a uma economia global.

O SIAP assegura a difusão de ofertas de emprego, a organização de sessões de apresentação das empresas, bem como promove a integração dos estudantes no mercado laboral. O ISVOUGA através do referido serviço aciona um conjunto de instrumentos potenciadores da avaliação dos processos de integração profissional dos seus diplomados, estudo com periodicidade bienal, designado OPEPI, obtendo-se, por essa via, informação sobre o tempo e qualidade do tipo de integração ou progressão no mercado de trabalho e sobre trajetos educativos e formativos posteriores à conclusão do curso.

Entretanto, outros indicadores são explorados, a cada ano, designadamente no âmbito do impacto do estágio curricular para a integração no mercado de trabalho e da relevância da frequência e conclusão da licenciatura para os desempenhos profissionais. As referidas auscultações facultam ainda informações estratégicas sobre áreas de formação continua a promover, feedback que a par dos contributos recebidos em sede do Conselho Consultivo, fomentam a disponibilização de uma oferta ágil, pertinente e à medida das necessidades das empresas a intervir regionalmente, através do recentemente criado IEE.

Face ao protagonismo do processo de ensino-aprendizagem para a concretização da missão da instituição, a conceção de ofertas formativas e de serviços complementares fundamentais, como o são efetivamente os que previnem o insucesso académico e os que promovem a mobilidade internacional e a empregabilidade, assumem particular relevância. Desta forma, a disponibilização de instrumentos de garantia da qualidade, com vista a assegurar –se, de forma permanente e participada, a conceção e ajuste da oferta e a respetiva monitorização de funcionamento, tem sido uma prioridade desde sempre.

O ISVOUGA adota um documento completo de suporte e norteador das práticas inerentes ao processo de ensino aprendizagem (designado FUC) e em que, a par dos conteúdos programáticos e da bibliografia, se releva com particular acuidade os objetivos de aprendizagem do curso, os objetivos de aprendizagem da unidade curricular, a planificação de aula sessão a sessão, metodologias de ensino-aprendizagem a empregar, formas de avaliação (as quais não obstante estarem definidas em regulamento de avaliação e transição de ano curricular, podem ainda assim ser diferenciadas), bibliografia principal e complementar, etc. O preenchimento da FUC apresenta carácter obrigatório e esta assume-se como uma espécie de ADN da unidade curricular. A periodicidade de análise da mesma, para efeitos de eventual revisão, tem carácter semestral e após o que se pode considerar um trabalho prévio de natureza individual, da responsabilidade de cada docente, são organizadas, com a mesma periodicidade,



reuniões de coordenação no âmbito das quais cada responsável de curso, e numa perspetiva agora de conjunto, promove e garante a lecionação de conteúdos atuais e pertinentes em cada unidade curricular, a inexistência de sobreposições ou lapsos de conteúdos fundamentais em cada área, se procede à recolha de sugestões de enriquecimento do espólio bibliográfico existente; se promove a diversidade de metodologias a empregar, bem como o natural e imprescindível contacto com a prática; o desenvolvimento de investigação aplicada pelos estudantes e ainda as iniciativas de enriquecimento extra curricular a implementar.

Note-se que os coordenadores de curso têm assento no Conselho Técnico-Científico, o que lhes permite intervir ainda em sede de definição de outros instrumentos reguladores do funcionamento dos cursos, designadamente no âmbito da avaliação, da investigação e da distribuição do serviço letivo, assegurando-se, dessa forma, uma maior correspondência entre as áreas de especialização/qualificação de cada docente e as respetivas atribuições ao nível da docência.

No que respeita aos mecanismos de retroação, impulsionadores da adoção de ajustes e medidas corretivas, o ISVOUGA dispõe de inquéritos de avaliação de desempenho docente, os quais são preenchidos pelos estudantes, bem como inquéritos de autoavaliação. No âmbito dos referidos inquéritos, cuja periodicidade de aplicação é semestral, obtém-se informação sobre o nível de satisfação dos estudantes. Os docentes são avaliados por conjuntos de questões agregadas em quatro dimensões: A, B, C, D, correspondentes a: Investimento do professor na relação de ensino-aprendizagem; Características pessoais e técnicas do professor; Metodologias de ensino/aprendizagem empregues; Competências atingidas, respetivamente. O tratamento de tais dados permite ainda a obtenção de perspetivas comparativas relativas à performance de anos anteriores e ainda resultados sobre a perceção dos inquiridos relativa às competências mais trabalhadas em cada unidade curricular e curso:

- competências orais,
- competências escritas,
- capacidade de analisar e selecionar informação relevante,
- capacidade crítica de argumentação,
- capacidade de raciocinar e apresentar soluções para um dado problema,
- capacidade para trabalhar em equipa,
- capacidade de organização e planificação do trabalho a desenvolver,
- capacidade para gerir o tempo,
- capacidade de decidir,
- capacidade de relacionar conteúdos de várias disciplinas,

havendo ainda lugar à possibilidade de se tecerem comentários, críticas e sugestões.

Os referidos resultados são instrumentos fundamentais para a aplicação do Regulamento de Avaliação e Desempenho Docente. Além disso são disponibilizados a Docentes, Coordenadores de curso e, ainda que com uma apresentação menos individualizada e detalhada, à comunidade de estudantes.

A confrontação entre a autoavaliação realizada por cada docente e a avaliação efetuada pelos respetivos estudantes, faculta informação sobre o nível de adequação entre a perceção individual e a coletiva (dos públicos que serve), fomentando a reflexão e a introdução dos ajustes considerados pertinentes e oportunos.

Com vista a dotar os docentes de superior capacidade de análise introspetiva, face ao trabalho de docência desenvolvido, o ISVOUGA disponibiliza ainda um outro instrumento designado de Suplemento à FUC, cujo preenchimento faculta informação sobre os desfasamentos entre o planificado, em sede de FUC, e o trabalho efetivamente desenvolvido, no âmbito da relação de ensino-aprendizagem, permitindo ainda a identificação dos fatores que se encontram na sua origem, entre outras informações de considerável relevo para um processo de melhoria contínua da qualidade. Face ao número e grau de exigência das solicitações, consideradas no referido instrumento, realizadas pelos docentes ao nível das UC da sua responsabilidade, os docentes e a Instituição conseguem estimar com maior acuidade o tempo de trabalho em regime de autonomia promovido pelos estudantes. A par da aplicação de instrumentos de auscultação e da realização de reuniões com periodicidade semestral, os diferentes atores, designadamente coordenadores e órgãos de gestão despoletam, sempre que necessário, espaços de reflexão e debate sobre questões que impliquem intervenções mais especializadas, individualizadas e/ou até imediatas, revelando, desta forma, agilidade e flexibilidade para efetuar as correções e ajustes mais prementes em cada momento.



5.3. Avaliação do Instituto

Com base nos relatórios de avaliação dos vários serviços, o Diretor aponta propostas de melhoria, propõe um PM que é aprovado pelo Conselho de Administração da Fundação Terras de Santa Maria da Feira.

O Diretor integra ainda no plano estratégico e no plano de atividades as recomendações relevantes, bem como aspetos e dimensões a potenciar.

5.4. Avaliação Externa dos Cursos

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

5.5. Procedimentos para garantia da qualidade da investigação científica

As metodologias para a avaliação de unidades de investigação estão desenvolvidas e consensualizadas, nomeadamente no que se refere à identificação dos indicadores de desempenho mais relevantes. Por sua vez, as normas emanadas da FCT requerem a elaboração de relatórios periódicos e especificam mecanismos de acompanhamento das unidades de investigação e o tipo de informação a recolher. Os procedimentos a instaurar para a garantia da qualidade da investigação na U3is estão, naturalmente, alinhados com essas normas e orientações.

O Plano de atividades da U3is e *ex ante* a Política de Investigação do ISVOUGA agregam o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, designadamente procedimentos, captação de financiamentos e incentivos à produção científica, consubstanciando assim a centralidade da investigação e da sua estreita articulação com o ensino como elemento norteador da missão institucional. Para cada uma das ações identificadas são definidos objetivos e indicadores de monitorização que traduzem padrões de qualidade.

Assim, a unidade de investigação promove a elaboração de um relatório anual, de acordo com as normas emanadas pela FCT, incluindo o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano de Atividades, designadamente os indicadores de produção científica e de valorização do conhecimento (nº de publicações em revistas internacionais com *referee*, livros, capítulos de livros, etc.).

É função do Conselho Técnico-Científico analisar e discutir o relatório da U3is nomeadamente:

- Apreciação da qualidade e pertinência do relatório da U3is, dos planos de ação propostos e das respostas às recomendações dadas;
- O grau de adequação dos resultados obtidos aos objetivos estratégicos;
- Pontos fortes e fracos da investigação;
- Plano de melhoria da U3is.

5.6. Procedimentos para garantia da qualidade da internacionalização e da colaboração interinstitucional e com a comunidade

A participação dos diversos parceiros, internos e externos, nos processos de planeamento e desenvolvimento das atividades, bem como no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e melhoria contínua, é um dos eixos fundamentais do sistema da qualidade do ISVOUGA. As formas de envolvimento são diversas. Destacam-se a participação do Conselho Consultivo, a resposta regular a diferentes inquéritos por públicos diversos e a auscultação e colaboração regular dos órgãos mais representativos da instituição, tais como, o Conselho Técnico-Científico e Pedagógico.

O ISVOUGA participa em atividades de ligação à sociedade e promove, nomeadamente, a prestação de serviços especializados à comunidade, com a qual fomenta uma relação de reciprocidade. Neste contexto, estabelece como objetivos estratégicos a atingir, a promoção de uma relação de colaboração interinstitucional e de cooperação com a sociedade, nas diversas vertentes da atuação da instituição. Esta dinâmica de comunicação com o exterior potencia um conhecimento mais sustentado e rigoroso das suas efetivas necessidades, bem como do grau de satisfação obtido com os serviços destinados à supressão das mesmas, designadamente, no âmbito da formação contínua. De igual modo, o ISVOUGA promove o estabelecimento de um conjunto de protocolos com diferentes atores regionais, nacionais e internacionais:

- no âmbito de atuação das ordens profissionais,
- para o acolhimento de estágios curriculares e profissionais,

- para potenciar a investigação aplicada,
- com vista à redução de propinas,
- concessão de benefícios a Estudantes, pessoal docente e não docente,
- no intuito da atribuição de prémios de mérito,
- no domínio da responsabilidade social,
- utilização partilhada de recursos bibliográficos e materiais e
- formação profissional.



Existe, igualmente, uma forte interligação deste eixo com o relativo à internacionalização. Esta interação com a sociedade está particularmente relacionada com o objetivo de transferência de conhecimento, consubstanciado através das atividades de investigação e com as dinâmicas de internacionalização, assumindo-se, desta forma, como uma dimensão fundamental da atuação do ISVOUGA.

O ISVOUGA inclui, no âmbito das relações com o exterior, o exercício de avaliação da qualidade ao nível da internacionalização do ensino e da investigação e da mobilidade de estudantes, docentes e colaboradores. O conjunto de ações a desenvolver neste domínio, os indicadores e os padrões de qualidade a alcançar, encontram-se definidos no PM, estando os processos e procedimentos mais importantes para o funcionamento destas relações/parcerias devidamente alinhados com a política da qualidade institucional. Desta forma, os relatórios dos diferentes serviços contemplam uma descrição das relações institucionais estabelecidas, fazendo uma análise dos objetivos e resultados alcançados com cada uma das relações/parcerias desenvolvidas. Estes relatórios integram a análise da concretização dos objetivos e metas estabelecidos no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços à sociedade, à transferência de conhecimento, à promoção da cultura e da qualidade de vida da comunidade, à internacionalização e à mobilidade, bem como inclui o levantamento e análise dos indicadores de desempenho, articulados com o PM do ISVOUGA.

A criação do OPEPI constitui uma ferramenta fundamental para que se possa recolher a informação necessária sobre a trajetória dos diplomados do ISVOUGA e sobre a perceção dos empregadores em relação à formação obtida. O OPEPI faculta ainda informação decisiva para a conceção e disponibilização de ofertas formativas consentâneas com necessidades do mercado de trabalho local e de natureza mais ajustada a cada timing e realidade em concreto, fomentando a resposta ágil e flexível às premências de cada contexto.

O envolvimento interinstitucional é uma prioridade subjacente à missão do ISVOUGA. A resposta da comunidade a esse apelo é considerável, atestada através de indicadores múltiplos, designadamente pela participação nas iniciativas organizadas no âmbito das diferentes áreas de formação, acolhimento de estagiários, atribuição de prémios de mérito, recetividade a visitas de estudo, etc.

A estratégia de internacionalização do ISVOUGA ao nível da mobilidade centra-se no:

- reforço das relações com instituições europeias, através do programa Erasmus, tendo-se assistido nos últimos anos a um aumento do número de estudantes estrangeiros que procuram o ISVOUGA;
- reforço dos laços com o Brasil, com o qual foram operacionalizados os processos de mobilidade no âmbito de protocolos.

A variedade de programas de mobilidade que a instituição disponibiliza encontra-se divulgada na página do ISVOUGA. A mobilidade de estudantes, docentes e funcionários é gerida pelo SMI. A avaliação da execução dos programas de mobilidade baseia-se na análise dos questionários aplicados aos respetivos utilizadores. De igual forma, os processos de melhoria são propostos tendo por base os desvios apurados em relação aos objetivos traçados e sugestões efetuadas. Em todos os programas é aplicado um questionário de avaliação do serviço prestado.

Para que os beneficiários em mobilidade possam integrar-se de forma plena na vida académica, estudantil e societária, o SMI presta um apoio personalizado aos estudantes, docentes, investigadores e pessoal não docente.

As propostas de acordos e parcerias são avaliadas de acordo com o prestígio e os padrões de exigência das instituições parceiras, atestados pelas informações colhidas nas páginas web, relatórios e informações disponibilizadas por agências nacionais ou internacionais, consulta de rankings e experiências anteriores. No caso de protocolos específicos é normalmente indicado um responsável pela sua dinamização, o qual apresenta os

resultados do processo. Privilegiam-se, nestes processos, os acordos com IES que potenciem a mobilidade de estudantes e docentes nos dois sentidos.

Para além dos mecanismos de garantia da qualidade já referidos, as diversas ações empreendidas são objeto de relatórios exigidos pelas agências nacionais e internacionais e sujeitas ao controlo de qualidade próprio de cada programa.

O MM fornece indicadores sobre a internacionalização, como sejam: número de protocolos internacionais, número de projetos internacionais aprovados, número de artigos científicos publicados com autores estrangeiros, número de estudantes, docentes e funcionários em mobilidade e número de estudantes estrangeiros a frequentar o ISVOUGA. Esta atividade, particularmente no que respeita à realização de parcerias com vista à realização de projetos e/ou publicações científicas ou ainda com fins pedagógicos, articula-se com a U3IS.

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

A política de recursos humanos do ISVOUGA conta com mecanismos para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e não docente se realiza com as devidas garantias de rigor e eficácia.

Como objetivos da referida política, destacam-se:

- a identificação dos recursos humanos mais adequados à missão, cultura e necessidades específicas, em cada momento, por parte da instituição;
- a definição de critérios que permitam formar e qualificar eficazmente os recursos humanos, em função das necessidades de evolução da atividade preconizada;
- a adoção de mecanismos que proporcionem a avaliação de desempenho e do feedback dos respetivos avaliados.

O ISVOUGA, no âmbito da sua política de recursos humanos, atua ainda ao nível da:

- Sensibilização e estímulo dos colaboradores para a eficiente realização das suas funções, atividades e tarefas;
- Promoção da melhoria da comunicação / informação a todos os níveis, para aumento da clarificação dos objetivos da Instituição;
- Reconhecimento, valorização e incentivo à aplicação e desenvolvimento das competências e do potencial dos seus recursos humanos, reforçando e sedimentando a respetiva participação e comprometimento com a missão e objetivos da Instituição.

O PRH assume-se, assim, como uma atividade imprescindível no desenvolvimento da gestão dos recursos humanos, pois assegura à organização colaboradores com o perfil necessário, no número pretendido e no momento ideal para dar resposta às necessidades e exigências da atividade, pelo que deve permitir prever os pontos críticos em que é mais provável que ocorram: faltas, excessos ou uso ineficiente dos colaboradores.

Neste sentido, o PRH implica:

- a definição de todas as funções/responsabilidades inerentes ao desenvolvimento da atividade da instituição, em cada momento;
- a sistematização de um conjunto de informações respeitantes às principais características pessoais, comportamentais e profissionais dos colaboradores, incluindo as relativas ao potencial que lhes tenha sido reconhecido;
- o conhecimento das perspetivas de evolução da organização;
- o desenvolvimento do potencial dos colaboradores, através de reconversões ou formações, nas competências que se anteveem como necessárias.

5.8. Procedimentos para a garantia da qualidade dos serviços de apoio

São vários os serviços de apoio ao exercício da atividade nuclear do ISVOUGA e, que de forma complementar, concorrem para a missão e objetivos definidos pela instituição. No âmbito dos procedimentos administrativos e que respeitam a matérias que regulam do ponto de vista formal o funcionamento da atividade de ensino-aprendizagem, os SA, o SOSP e o SAC assumem especial relevância, pois deles são emanados todos os instrumentos de regulação da atividade, seja no âmbito da formação inicial, seja no âmbito da formação contínua. Conforme se refere em ponto anterior, a propósito dos referidos serviços, estes são, a par das funções docentes e de coordenação, os que evidenciam superior nível de maturidade no âmbito do sistema interno de garantia da



qualidade. Ainda assim, quaisquer que sejam os serviços de apoio, todos eles são alvo de avaliação, através da técnica de inquérito por questionário aos estudantes e aos docentes e os respetivos resultados analisados no âmbito do MM. O acompanhamento do funcionamento dos referidos serviços é exercido ainda no âmbito de reuniões de follow-up do PM. Outros elementos de avaliação dos serviços obtêm-se por via dos relatórios de atividade produzidos, os quais integram o Relatório Anual de Atividades de cada ano letivo e no âmbito dos quais se evidenciam as ações levadas a cabo e respetivo impacto para a concretização dos objetivos definidos. Estes elementos são preparados pela Direção e submetidos ao Conselho de Administração no último trimestre do ano.

A monitorização da taxa de concretização dos objetivos previstos em sede do PM é exercida mediante a realização de reuniões regulares. Nestas reuniões são identificadas as ações que evidenciam dificuldades ou mesmo atrasos nos *timings* previstos para a respetiva execução e são tomadas medidas tendentes à agilização das mesmas ou adaptações do correspondente objetivo.

Os resultados dos inquéritos promovidos junto dos estudantes sobre as condições oferecidas pelo ISVOUGA relativas aos serviços de apoio, mas também sobre as instalações letivas, espaços de estudo, biblioteca, áreas de informática, atividades culturais, refeitório/bar, serviço de reprografia, etc. permitem a identificação de instâncias de intervenção com vista à introdução de melhorias e ao reforço da qualidade.

Estas situações são analisadas ao nível da Direção e desencadeiam reajustamentos nos serviços ou alterações ao nível da gestão e da afetação de recursos humanos, físicos e materiais. Tanto os resultados dos questionários, como as boas práticas decorrentes são divulgadas à comunidade académica, mediante afixação.

Em conclusão, o conjunto de serviços de apoio e recursos físicos, materiais e humanos disponibilizados, para facilitar o processo de ensino-aprendizagem dos estudantes, tem um papel de relevo no ISVOUGA, sendo alvo de uma constante monitorização, na sequência da qual se têm introduzido revisões e melhorias significativas.

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

O SIGQ enquanto metodologia que perspetiva o desenvolvimento da instituição, alicerçado na eficiência e eficácia dos resultados a alcançar, é fortemente ancorado numa política de auscultação dos respetivos públicos internos e externos de forma sistemática e regular.

Pode afirmar-se que a participação por parte dos públicos internos é exercida particularmente na implementação de novos procedimentos e processos de atuação, na conceção e adequação de novas ofertas formativas, seja nas respetivas fases preliminares, seja nas de acompanhamento dos diversos tipos de trabalho. De entre os vários públicos internos, poder-se-ão considerar os colaboradores afetos a cada serviço, os docentes, os coordenadores e os órgãos de gestão, tais como: Conselho Técnico Científico e Conselho Pedagógico. As atas de reuniões realizadas, por estes últimos, e os relatórios de atividades produzidos por cada serviço sistematizam um conjunto de contributos que, em cada momento, são introduzidos no processo de gestão e de governação da instituição, com vista a potenciar-se as respetivas esferas de intervenção, muito particularmente ao nível da relação de ensino-aprendizagem.

No que respeita aos públicos externos, o nível de participação é igualmente considerável sobretudo no âmbito da relação de ensino-aprendizagem cuja performance foi desde os inícios da instituição, submetida a avaliações periódicas. Desta forma, e com a assimilação gradual por parte de todas as esferas de intervenção de uma cultura de qualidade, os públicos a auscultar deixaram de ser tão somente os estudantes dos ciclos de estudo em funcionamento, como também os formandos de formações não conferentes de grau, diplomados, empresas e representantes dos mais diversos setores de atividade com expressão na região, entre outras entidades públicas e privadas com parcerias estabelecidas com a instituição, aos mais diversos níveis e na sua maioria representadas no Conselho Consultivo. Os contributos recolhidos são plasmados em sede de PM, o qual é periodicamente monitorizado.

Sem prescindir, é ainda de notar o importante contributo do Conselho para a Qualidade, onde têm assento um elemento da Direção, um elemento dos Serviços de Qualidade, um representante dos estudantes, um representante dos colaboradores não docentes, um representante do Conselho Pedagógico, um representante do Conselho Técnico-científico e um representante do Conselho Consultivo, que reúne anualmente e sempre que se considere necessário.

As ações introduzidas e respetivos resultados são divulgados pelos canais mais ajustados ao público que se visa atingir, em cada momento, sendo que o Relatório Anual de Atividades, enquanto instrumento de feedback, por excelência, é divulgado no web site da instituição.

7. Processamento da informação

Os processos de melhoria da qualidade da oferta formativa e dos serviços da instituição, em geral, assentam na informação gerada pela plataforma informática utilizada e no output resultante da ativação de um considerável conjunto de instrumentos de auscultação, bem como da análise e tratamento dos dados obtidos. O trabalho de equipa promovido pelos órgãos de gestão pode igualmente considerar-se fonte de contributos determinantes para o sistema de informação, por via do correspondente potencial para o reforço da qualidade da oferta formativa e de funcionamento dos serviços, em geral. Assim, e na perspetiva de podermos sistematizar o processo, no seu conjunto, apresenta-se no quadro 6 em anexo a tabela respeitante às ferramentas/instrumentos ao dispor da instituição com vista à recolha e divulgação da informação, bem como ao tipo de ações que gera.

O ISVOUGA ausculta ainda os estudantes que ingressam, pela 1ª. vez, sobre os meios e suportes de comunicação externa, entre outras vias, pelas quais tiveram conhecimento da existência da instituição e respetiva oferta, procurando, desta forma, adequar e reforçar o impacto da sua estratégia de comunicação anual, bem como as empresas sobre a receptividade das mesmas para cooperarem com a instituição aos mais diversos níveis: pedagógico, social e com vista à integração dos estudantes no mercado de trabalho.

A missão, os objetivos, estatutos e regulamentos estão divulgados no site da instituição. Em concreto no que respeita aos deveres e direitos dos estudantes, estes encontram-se plasmados em regulamentos específicos, tais como: Regulamento Administrativo, Regulamento de Avaliação e Transição de Ano e Regulamento Disciplinar, conforme quadros 7 e 8, em anexo.

A oferta formativa da instituição está igualmente divulgada no site da instituição, além de ser amplamente publicitada nos mais diversos suportes e meios de comunicação, inclusive feiras destinadas a orientação escolar e profissional.

Ao nível de relação de ensino aprendizagem, os estudantes acedem à FUC no *moodle*, a qual define objetivos do curso, da unidade curricular, conteúdos programáticos, metodologias de ensino-aprendizagem, metodologias de avaliação e bibliografia.

Relativamente a dimensões de particular interesse para os estudantes, o site apresenta ainda informação relativa ao acesso às bolsas de estudo, internacionalização e empregabilidade.

As atas de reuniões, bem como o PM anual são instrumentos agregadores dos contributos recebidos pelos órgãos de gestão da instituição, constituídos pelo Conselho de Administração da entidade titular, Conselho Consultivo, Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, mas também por parte de outros intervenientes, designadamente dos colaboradores (docentes e não docentes). A divulgação da informação gerada, por via dos mecanismos de auscultação, ocorre junto dos envolvidos nos processos que lhes deram origem e as ações ou resultados que lhes sucedem são, por sua vez, sistematizados no Relatório Anual de Atividades respeitante a cada ano letivo publicado no site institucional e, por conseguinte, disponível para consulta e, tanto quanto, possível para dar azo a novos contributos, por todos os públicos da instituição (internos e externos). Os resultados de questionários de avaliação são igualmente divulgados, para que sejam acessíveis a todos os interessados. As sugestões e reclamações são colhidas no âmbito dos referidos questionários e por forma a permitir maior espontaneidade, ao longo de todo o ano letivo, através de instrumento físico disponível junto aos serviços administrativos e *on-line*. O Provedor do Estudante é ainda um importante órgão de recolha de contributos, aos mais diversos níveis de funcionamento da instituição, isto sem descurar a importante intervenção dos estudantes designadamente ao nível do Conselho Pedagógico.

Ao nível do Relatório Anual de Atividades produzido de acordo com o definido no RJIES, são disponibilizadas informações relativas às qualificações de pessoal docente e não docente e regime de vínculo com a instituição, no caso dos primeiros. Outros dados como a distribuição de novos estudantes, bem como o número de diplomados, por curso, recursos físicos e materiais à disposição dos diferentes cursos e organização em geral, dinâmicas promovidas no âmbito dos diferentes serviços de apoio, produção científica levada a cabo e em curso estão disponíveis igualmente no site da instituição.

A política de qualidade está devidamente divulgada no site e afixada em vários pontos físicos da instituição.



8. Anexos

Anexo I – Plano de Melhoria

Anexo II – Mapa de Monitorização

Figura 1 - Organigrama do ISVOUGA

Quadro 1 - Âmbito de competências dos serviços do ISVOUGA

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

Quadro 3 - Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua

Quadro 4 - Inquéritos de satisfação aos utilizadores dos serviços do ISVOUGA

Quadro 5 - Responsabilidades e prazos para o fornecimento de informação

Quadro 6 - Instrumentos de Recolha de Informação

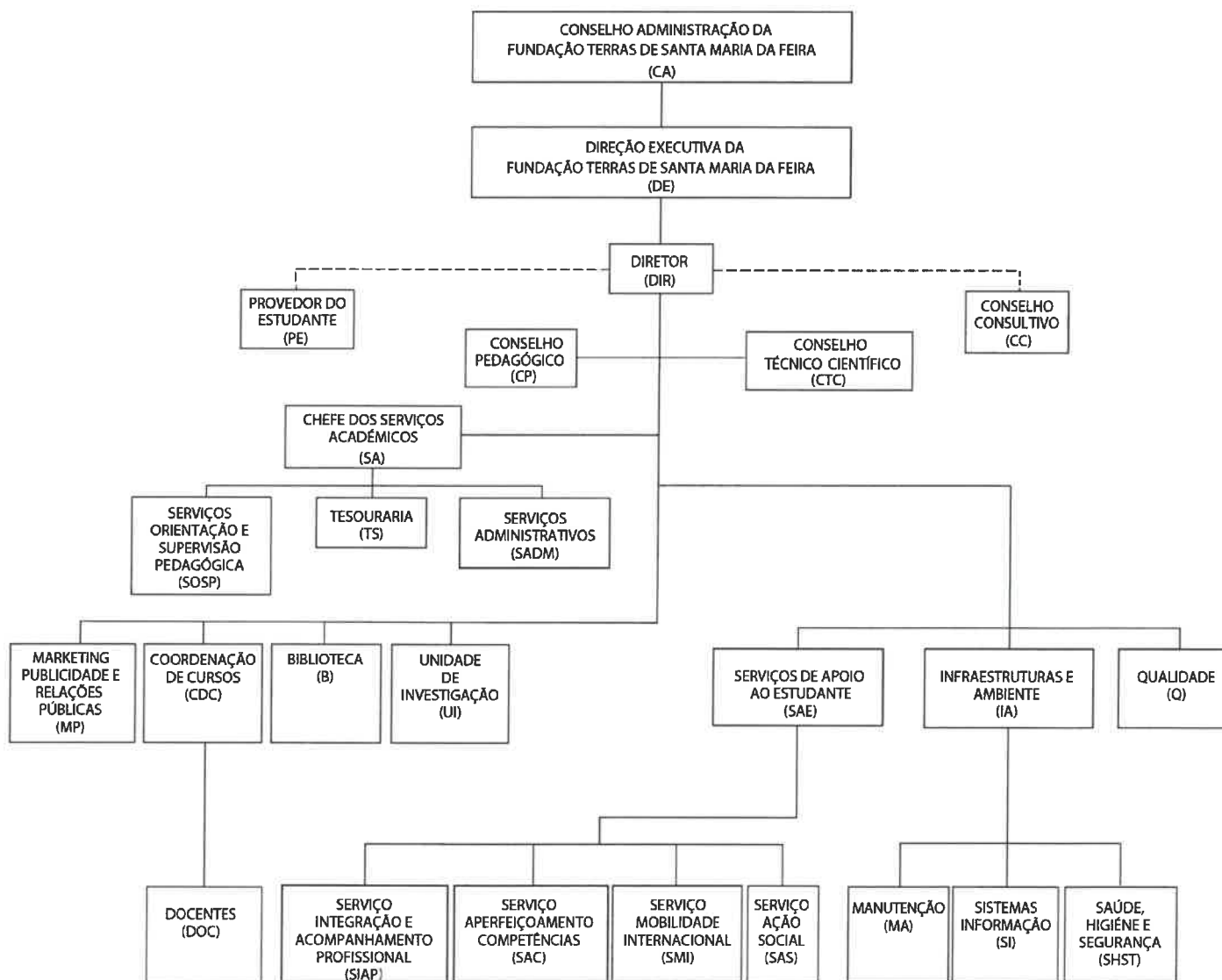
Quadro 7 - Regulamentos relativos ao processo de ensino / aprendizagem

Quadro 8 - Outros regulamentos



Figura 1 - Organigrama do ISVOUGA

ORGANIGRAMA ISVOUGA- INSTITUTO SUPERIOR DE ENTRE DOURO E VOUGA



Quadro 1 – Âmbito de Competências dos serviços do ISVOUGA

| Serviço/ Órgão | Sigla | Âmbito de competência |
|---|-------|---|
| Serviços Administrativos | SA | Gestão administrativa e académica dos processos dos estudantes |
| Tesouraria | TS | Gestão de atividades de tesouraria |
| Serviços de Apoio ao Estudante | SAE | Coordenação das atividades de ação social (SAS), acompanhamento e integração profissional (SIAP), aperfeiçoamento de competências (SAC), e mobilidade internacional (SMI) |
| Infraestruturas e Ambiente | IA | Coordenação das atividades de manutenção (MA), sistemas de informação (SI) e Saúde, Higiene e Segurança no trabalho (SHST) |
| Serviço de Orientação e Supervisão Pedagógica | SOSP | Acompanhamento aos docentes, no âmbito de questões relativas ao ensino-aprendizagem: metodologias de ensino-aprendizagem; avaliação de estudantes; desempenho docente. |
| Unidade de Investigação | U3Is | Dinamização de produção de investigação fundamental e aplicada e exercício do <i>interface</i> com centros de investigação externos. |
| Marketing, Publicidade e Relações Públicas | MP | Gestão dos processos de comunicação e imagem institucional. |
| Qualidade | Q | Conceção e revisão da política e objetivos da qualidade |

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

| Órgão | Responsabilidade |
|------------------------------|--|
| Diretor (Direção) | Coordenar superiormente o sistema interno de garantia da qualidade |
| Conselho Técnico- científico | - Coordenar o processo de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem e dimensão de investigação; - Pronunciar-se sobre o Manual de Qualidade. |
| Conselho Pedagógico | - Coordenar o processo de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem; - Pronunciar-se sobre o Manual de Qualidade. |
| Conselho de Administração | - Aprovar o MQ bem como as suas revisões; - Aprovar o PM. |
| Conselho Consultivo | Pronunciar-se sobre o PM. |
| Conselho para a Qualidade | Pronunciar-se sobre a política e objetivos da qualidade |
| Público-Alvo | Docentes, Colaboradores não Docentes, Estudantes do ISVOUGA |
| Objetivo | Aferir o nível de satisfação de Docentes, Colaboradores não Docentes e Estudantes relativamente aos serviços prestados |
| Metodologia | Inquérito anónimo, divulgado por e-mail e disponível na secretaria. Resposta voluntária. |
| Responsável | Direção |
| Periodicidade | Anual |
| Serviços/Unidades aferidas | Todos os Serviços de Apoio |

Quadro 3 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua

| Parceiro | Participação em órgãos com responsabilidade no sistema | Participação em processos de garantia da qualidade | Resposta a inquéritos |
|----------------------------|--|--|--|
| Docentes | Conselho Técnico-científico Conselho Pedagógico. | - Elaboração dos dossiês de UC; elaboração do relatório de produção científica; elaboração dos relatórios de autoavaliação; Suplemento à FUC - Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos; - Plano de Melhoria; - Mapa de Monitorização | Inquéritos: a) Satisfação dos serviços b) Autoavaliação de Desempenho Docente c) Mobilidade Internacional |
| Colaboradores não docentes | Não aplicável | - Plano de Melhoria - Mapa de Monitorização | Inquéritos: a) Satisfação dos serviços. b) Mobilidade Internacional |
| Estudantes | Conselho Consultivo Conselho Pedagógico | - Comissões de Autoavaliação de ciclos de estudos - Plano de Melhoria | Inquéritos de Avaliação de: g) Desempenho Docente; b) Satisfação dos serviços. Inquéritos aos estudantes que ingressam pela 1ª vez. Inquéritos no âmbito da mobilidade internacional |
| Diplomados | Conselho Consultivo | Plano de Melhoria | Inquérito sobre empregabilidade |
| Empresas / empregadores | Conselho Consultivo | Conselho Consultivo | Inquérito às Entidades empregadoras/acolhedoras de Estágios Curriculares |

Quadro 4 – Inquéritos de satisfação aos utilizadores dos Serviços do ISVOUGA

| | |
|--|---|
| Público Alvo | Docentes, Colaboradores não docentes, Estudantes do ISVOUGA |
| Objetivo | Aferir o nível de satisfação dos docentes, colaboradores não docentes e estudantes relativamente aos serviços prestados |
| Metodologia | Inquérito anónimo divulgado por e-mail e disponibilizado informaticamente. Resposta voluntária |
| Responsável | Diretor |
| Periodicidade | Anual |
| Serviços/Unidades Aferidas | Todos os serviços de apoio |
| Mod. 225_A - Questionário de Avaliação dos Serviços Estudantes | |
| Mod. 226_A - Questionário de Avaliação dos Serviços Docentes | |

Quadro 5 – Responsabilidades e prazos para o fornecimento de informação

| Item de informação | Responsáveis | Prazo |
|---|-------------------------------------|----------------------|
| Plano de Melhoria (PM) | Direção e Conselho de Administração | Setembro |
| Relatório anual do grau de realização das ações incluídas em PM | Órgãos e serviços | Setembro |
| Ficha de UC | Docente responsável | Setembro e Fevereiro |
| Suplemento de Ficha de UC | Docente responsável | Fevereiro e Julho |
| Relatório OPEPI | SIAP | Fevereiro/Bienal |
| Relatório anual de produção científica de área científica | U3Is e CTC | Julho |
| Mapa de Monitorização | Direção | Março e Julho |
| Relatório Anual de Atividades | Direção e Conselho de Administração | Novembro |

Quadro 6– Instrumentos de recolha de informação

| Âmbito | Instrumento | Público-Alvo |
|--|---|--|
| Gestão | Atas Reuniões Conselho de Administração | Membros Conselho de Administração |
| Gestão | Atas Reuniões Conselho Consultivo | Membros Conselho Consultivo |
| Gestão | Atas Reuniões Conselho Técnico-Científico | Membros Conselho Técnico-científico |
| Gestão | Atas Reuniões Conselho Pedagógico | Membros Conselho Pedagógico |
| Gestão | Atas Reuniões Gerais de Docentes | Docentes, Coordenadores e SOSP |
| Gestão | Atas Reuniões Coordenação | Docentes e Coordenadores |
| Gestão: Estratégia de Comunicação | Questionário Open Day | Alunos 12.º anos |
| Gestão: Perfil População Estudantil | Base de dados – Sophia | -- |
| Gestão: Identificação dos cursos procurados | Questionário Ke Kurso Keres | Alunos 12.º anos |
| Ensino-aprendizagem | Questionário de Avaliação do Desempenho Docente e Autoavaliação | Estudantes e Docentes |
| Ensino-Aprendizagem | Questionário - Satisfação dos Estudantes com os seus cursos | Estudantes |
| Ensino-Aprendizagem | Suplemento à FUC | Docentes |
| Ensino-aprendizagem | Questionário - Satisfação Maiores 23 | Estudantes que ingressaram pela via dos maiores 23 |
| Ensino-Aprendizagem: Sucesso escolar | Base de dados Sophia- Taxas de transição, taxas de concretização em tempo útil e abandono | -- |
| Ensino-aprendizagem e serviços | Questionário - Avaliação final do Curso e Entidade | Estudantes |
| Estágios curriculares | Avaliação do Desempenho dos Estudantes Estagiários pelas Entidades Acolhedoras | Empresas |
| Empregabilidade - Relação com o mercado de trabalho | Questionário - Recetividade das Empresas | Empresas |
| Empregabilidade-enquadramento profissional | Diagnóstico da Situação profissional dos Diplomados do ISVOUGA | Diplomados |
| Empregabilidade Diplomados | OPEPI | Diplomados |
| Recursos Humanos | Avaliação - Satisfação dos Colaboradores | Colaboradores docentes e não docentes |
| Serviços | Questionário - Avaliação dos Serviços | Estudantes/Docentes |
| Serviços | Inquérito de Satisfação (com Seminários, Conferências, etc) | Públicos internos e externos |
| Mod. 148_A - Questionário avaliação de desempenho docente | | |
| Mod. 150_A - Questionário de autoavaliação de desempenho docente | | |
| Mod. 204_A - Questionário Estratégia de Comunicação | | |
| Mod. 075_A - Inquérito diplomados | | |
| Mod. 080_A - Inquérito aos estudantes que ingressam 1 vez | | |
| Mod. 153_A - Inquérito Ke Kurso Keres | | |

| |
|---|
| Mod. 179_A - Questionário aos recém diplomados |
| Mod. 180_A – Questionário OpenDay Estudantes |
| Mod. 225_A - Questionário de avaliação dos serviços estudantes |
| Mod. 226_A - Questionário de avaliação dos serviços docentes |
| Mod. 245_A - Inquérito as Entidades Empregadoras Acolhedoras |
| Mod. 246_A – Questionário OpenDay Ativos Empregados |
| Mod. 083_A - Questionário de avaliação de satisfação maiores de 23 anos |

Quadro 7– Regulamentos relativos ao processo de ensino-aprendizagem

| Ref. | Âmbito | Descrição | Publicitação |
|------|---|---|--------------|
| 1 | Avaliação Licenciaturas | Regulamento de Avaliação e de transição de ano | Site ISVOUGA |
| 2 | Avaliação Pós-Graduações | Regulamento de avaliação dos cursos de pós-graduações | Site ISVOUGA |
| 3 | Projeto - Pós-Graduações | Regulamento da Unidade curricular de projeto aplicado dos cursos de pós-graduação | Site ISVOUGA |
| 4 | Avaliação Cursos Técnicos Superiores Profissionais | Regulamento de avaliação dos cursos técnicos superiores profissionais | Site ISVOUGA |
| 5 | Estágio Curricular | Regulamento de afetação de entidades, supervisores e orientadores em situação de estágio curricular | Site ISVOUGA |
| 6 | Sistema de Créditos | Regulamento de aplicação do sistema de créditos curriculares aos cursos do ISVOUGA | Site ISVOUGA |
| 7 | Competências académicas e profissionais | Regulamento de avaliação e creditação de competências académicas e profissionais | Site ISVOUGA |
| 8 | Provas de Avaliação | Regulamento de preparação, vigilância e correção de provas de avaliação | Site ISVOUGA |
| 9 | Unidade Curricular de Projeto e Seminário Engenharia de Produção Industrial | Regulamento das unidades curriculares de projeto e seminário da licenciatura em Engenharia de Produção Industrial | Site ISVOUGA |
| 10 | Unidade Curricular de Estágio/Projeto | Regulamento da Unidade curricular estágio/projeto | Site ISVOUGA |
| 11 | Unidade Curricular de Estágio (CTeSP) | Regulamento da unidade curricular estágio dos cursos técnicos superiores profissionais | Site ISVOUGA |
| 12 | Avaliação Mestrados | Regulamento Geral de Admissão Frequência e Avaliação dos Mestrados | |
| 13 | Unidade Curricular de Dissertação, Estágio ou Projeto Aplicado | Regulamento da unidade curricular estágio/ dissertação/ trabalho de projeto | Site ISVOUGA |
| 14 | Unidade Curricular de Dissertação, Estágio ou Projeto Aplicado | Regulamento de trabalho na área científica do curso | Site ISVOUGA |



Quadro 8 – Outros regulamentos

| Âmbito | Descrição | Publicitação |
|----------------|---|--------------|
| Administrativo | Regulamento administrativo | Site ISVOUGA |
| Administrativo | Regulamento disciplinar do estudante do ISVOUGA | Site ISVOUGA |
| Administrativo | Regulamento de aplicação do estatuto de estudante internacional | Site ISVOUGA |
| Administrativo | Regulamento de frequência do ensino à medida | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento de candidaturas às licenciaturas | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento geral de admissão, frequência e avaliação dos Mestrados | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento dos regimes de reingresso e de mudança de par Instituição/ curso do ISVOUGA | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento dos concursos especiais | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento do concurso especial e provas maiores de 23 anos | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento de candidaturas aos cursos de pós-graduação do ISVOUGA | Site ISVOUGA |
| Candidaturas | Regulamento de acesso e ingresso aos cursos técnicos superiores profissionais | Site ISVOUGA |