



Manual da Qualidade

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 ÂMBITO	3
1.2. APRESENTAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	3
1.3 REFERÊNCIAS	3
2. CARACTERIZAÇÃO DO ISLA SANTARÉM	5
2.1 CONTEXTO	5
2.2 MISSÃO E FINS	5
3. POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE	6
3.1 ADOÇÃO DA POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE E PROSECUÇÃO DE OBJETIVOS DE QUALIDADE	6
3.2 GABINETE DA QUALIDADE	6
3.4 ABORDAGEM DO CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT)	7
3.5 ORGANIZAÇÃO BASEADA EM PROCESSOS	8
4. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA	10
5. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS PROCESSOS NUCLEARES	11
5.1 ENSINO E APRENDIZAGEM	11
5.1.1 A CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA	11
5.1.2 MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DA OFERTA FORMATIVA	11
5.1.2.1 REVISÃO/REESTRUTURAÇÃO DE CICLOS DE ESTUDOS	11
5.1.2.2 SUSPENSÃO E EXTINÇÃO DE CICLO DE ESTUDOS	11
5.1.2.3 CRIAÇÃO, REVISÃO, SUSPENSÃO E EXTINÇÃO DE CICLOS DE ESTUDOS NÃO CONFERENTES DE GRAU	12
5.1.3 ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	12
5.1.4 ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADA NOS ESTUDANTES	12
5.1.4.1 FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES CURRICULARES	13
5.1.4.2 AVALIAÇÃO DAS UNIDADES CURRICULARES	13
5.1.4.2.1 RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA UC (RUC)	14
5.1.4.2.2 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA UC	14
5.1.4.2.3 QUESTIONÁRIO A ENTIDADES EXTERNAS	14
5.1.4.3 RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDOS	14
5.1.5 AVALIAÇÃO EXTERNA DOS CICLOS DE ESTUDOS	15
5.1.6 PROCESSAMENTO DE RESULTADOS NÃO SATISFATÓRIOS OU EXEMPLARES	15
5.1.7 AUDITORIAS PEDAGÓGICAS	16
5.2 INVESTIGAÇÃO ORIENTADA E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DE ALTO NÍVEL	17
5.3 COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE	17
5.4 INTERNACIONALIZAÇÃO	17
5.5 RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES	18
6. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS PROCESSOS DE SUPORTE	19
6.1 RECURSOS HUMANOS	19
6.2 RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS	19
6.2.1 RECURSOS MATERIAIS	19
6.2.2 SERVIÇOS	20
6.3 GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO	20
6.3.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	20
6.3.2 INFORMAÇÃO PÚBLICA	22

7. GARANTIA EXTERNA DA QUALIDADE	23
8. PROCESSOS PARA A REVISÃO E MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ	24
9. PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS INTERNOS E EXTERNOS NO SIGQ	26
ANEXOS	27
ANEXO 1 – REGISTO DE REVISÕES DO MANUAL DA QUALIDADE.....	27
ANEXO 2 – ORGANOGRAMA DO ISLA SANTARÉM.....	28
ANEXO 3 – REGULAMENTOS DO ISLA SANTARÉM.....	29
ANEXO 4 – RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO NO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE	31
ANEXO 5 – INQUÉRITOS PARA GARANTIA DA QUALIDADE DO ENSINO E APRENDIZAGEM	32
ANEXO 6 – INQUÉRITOS PARA GARANTIA DA QUALIDADE DA INTERNACIONALIZAÇÃO	33
ANEXO 7 – INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES E FUNCIONÁRIOS DOS SERVIÇOS DE APOIO	34
ANEXO 8 – PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS INTERNOS E EXTERNOS NO SIGQ.....	35
ANEXO 9 - PROCESSOS: DOCUMENTOS DE SUPORTE	37
ANEXO 10 – RELATÓRIOS	41
ANEXO 11 – FONTES DE DADOS VS. RELATÓRIOS	42
ANEXO 12 – INDICADORES DE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ	43

1. INTRODUÇÃO

1.1 ÂMBITO

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as instituições deverão dispor de uma política e procedimentos para a garantia da qualidade, designadamente dos seus cursos e programas, e que, para tal, deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia, política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal, e prever um papel relevante para os intervenientes da Escola.

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

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

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

1.2. APRESENTAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade do ISLA Santarém – Instituto Politécnico (ISLA Santarém) surge na sequência da alteração do reconhecimento de interesse público do ISLA — Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém, substituindo o Manual da Qualidade anterior, e é o documento de referência ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) e tem como objetivo funcional constituir o suporte para a aplicação e manutenção desse sistema.

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

De acordo com a estrutura operacional e gestionária do ISLA Santarém, o Manual da Qualidade será revisto e atualizado periodicamente.

1.3 REFERÊNCIAS

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

- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.

- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), 2015. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Brussels. Belgium.
- Referências para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – (A3ES, V1.2 outubro de 2016).
- Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o procedimento de auditoria – (A3ES V1.4 janeiro 2020).
- Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Guião para elaboração de relatórios de auditoria – (A3ES V1.3 janeiro 2020).
- Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade – Guião para a Autoavaliação . (A3ES V1.4 maio 2021)
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.
- Lei n. 58/2019 – Regulamento Geral de Proteção de Dados, 8 de agosto de 2019.

2. CARACTERIZAÇÃO DO ISLA SANTARÉM

2.1 CONTEXTO

O ISLA Santarém – Instituto Politécnico, de acordo com o artigo 45º da Lei 62/2007 de 10 de setembro é um instituto politécnico privado de que é titular a ISLA Santarém, Educação e Cultura Unipessoal, Lda.

Nos termos da lei, obteve do Ministério da Educação as necessárias autorizações e o reconhecimento de interesse público (Decreto-Lei n.º 105/2024, de 12 de dezembro), o que determinou a sua integração no sistema do ensino superior politécnico.

2.2 MISSÃO E FINS

O ISLA Santarém é uma instituição dedicada à criação, transmissão, crítica e difusão de cultura, arte, ciência e tecnologia que tem como objetivos o ensino, a investigação, a inovação, e a prestação de serviços nestes vários domínios, numa perspetiva interdisciplinar, em ordem ao desenvolvimento dos países e povos lusófonos e do espaço europeu de ensino superior.

São fins do ISLA Santarém:

- a. Promover o ensino superior politécnico nas áreas científicas que ministra;
- b. Promover a difusão cultural na comunidade onde está inserido;
- c. Privilegiar a investigação científica e tecnológica;
- d. Desenvolver serviços de apoio à comunidade;
- e. Participar em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação;
- f. Promover a mobilidade internacional da comunidade académica;
- g. Promover a inovação e a transferência de conhecimento em ordem ao desenvolvimento económico e societal;
- h. Promover o empreendedorismo e a colaboração com diferentes entidades da sociedade civil, em ordem à valorização do conhecimento e desenvolvimento cultural, económico e social;
- i. Contribuir, no seu âmbito de atividade, para o desenvolvimento do País, a cooperação internacional e a aproximação entre os povos, com especial relevo para os povos lusófonos e os povos europeus.

2.3 PROJETO EDUCATIVO, CIENTÍFICO E CULTURAL

O projeto educativo, científico e cultural do ISLA Santarém consubstancia-se na promoção do conhecimento científico e tecnológico nas diferentes áreas do saber, nomeadamente:

- a. artes e humanidades;
- b. ciências sociais e do comportamento;
- c. ciências empresariais;
- d. ciências, matemática e informática;
- e. engenharia e técnicas afins;
- f. indústrias transformadoras;
- g. saúde e proteção social;
- h. serviços.

3. POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE

3.1 ADOÇÃO DA POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE E PROSECUÇÃO DE OBJETIVOS DE QUALIDADE

Nos termos do artigo 6.º dos Estatutos, o ISLA Santarém adota uma política de garantia da qualidade e promove uma cultura de qualidade na sua atividade de ensino, de investigação e do funcionamento geral da instituição.

Compete ao Conselho Geral, sob proposta do Presidente, aprovar os instrumentos para a autoavaliação regular do desempenho do ISLA Santarém, nomeadamente o Manual de Qualidade e demais Regulamentos relativos ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ).

O ISLA Santarém, em colaboração com as instâncias competentes, promove e aplica os instrumentos de autoavaliação definidos no Manual de Qualidade e demais Regulamentos relativos ao SIGQ, destinados a assegurar a permanente qualidade da sua atividade científico-pedagógica.

Os resultados das avaliações, internas e externas, refletem-se necessariamente na implementação de medidas de melhoria da qualidade.

3.1 COORDENAÇÃO DO SIGQ

A coordenação superior do sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ-ISLA) é assegurada pelo Presidente do ISLA Santarém ouvindo sempre que adequado os restantes órgãos do ISLA Santarém (Administrador, Diretores de Unidades Orgânicas e Conselho Geral).

As funções e responsabilidade dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do sistema interno de garantia da qualidade e melhoria contínua são apresentadas no anexo 4.

3.2 GABINETE DA QUALIDADE

O Gabinete de qualidade (GQ), para além das funções estabelecidas no seu regulamento e na lei, controla a implementação dos mais elevados padrões de qualidade no ISLA Santarém e apoia a logística da avaliação interna e externa do ISLA Santarém, dos ciclos de estudos e dos seus docentes.

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

- a. Apoio à Gestão da Qualidade:
 - i. Implementar e monitorizar os mecanismos de qualidade do Instituto.
 - ii. Promover a atualização do Manual da Qualidade.
- b. Monitorização e Avaliação:
 - i. Aplicar e analisar inquéritos de satisfação e pedagógicos.
 - ii. Elaborar estudos e pareceres para melhoria contínua.
- c. Relatórios e Indicadores:
 - i. Assegurar a atualização de indicadores e estatísticas.
 - ii. Produzir relatórios e outros estudos previstos no Manual da Qualidade.
- d. Inovação e Melhoria Contínua:
 - i. Promover boas práticas e utilização de tecnologia na gestão da qualidade.
 - ii. Fomentar a interação com os utentes do ISLA Santarém.

3.3 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE

A Comissão de Avaliação e Qualidade (CAQ) tem por objetivo de garantir o envolvimento efetivo de todas as partes interessadas no SIGQ, nomeadamente através do acompanhamento e melhoria contínua dos ciclos de estudos, constitui-se como órgão consultivo do Instituto, competindo-lhe:

- a. Apoiar a preparação dos processos de acreditação e avaliação, de um ponto de vista global e estratégico.
- b. Promover iniciativas de melhoria contínua da qualidade no âmbito das suas competências.
- c. Concretizar reflexões periódicas sobre a forma como os instrumentos e os mecanismos do SIGQ são concebidos, implementados e adotados nas várias vertentes, com base, nomeadamente, na sistematização resultante do relatório anual do SIGQ.
- d. Propor a realização de auditorias internas nas várias vertentes, quando os resultados das atividades observadas por inquéritos indiquem a necessidade de análises complementares.
- e. Acompanhar a evolução do SIGQ nas suas diferentes vertentes e, de modo especial os ciclo de estudos, emitindo relatórios com as recomendações de melhoria que entenda justificarem-se.

A CAQ é constituída pelo seguintes elementos:

- a. Um docente doutor ou especialista nomeado pelo Presidente do Instituto, que preside.
- b. Dois representantes de cada um dos ciclos de estudos (um docente e um estudante) propostos pelos Diretores das Unidades Orgânicas.
- c. Dois representantes do pessoal não docente propostos pelo Administrador.
- d. Dois representantes dos parceiros externos que se considere poder contribuir para o aperfeiçoamento dos ciclos de estudos.

De entre os representantes dos parceiros externos, recomenda-se a nomeação de diplomados pelos ciclo de estudos, representantes de organizações acolhedoras de estudantes em estágio quando o plano de estudos contemple uma UC desta natureza, entidades empregadoras, representante de entidades parceiras em projetos de relevo para o ciclo de estudo, nacional ou internacional.

Cabe ao Presidente do Instituto procede à nomeação da Comissão de Avaliação e Qualidade.

A Comissão de Avaliação e Qualidade pode constituir Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento por ciclo de estudos as quais incluem o docente e o estudante representantes do respetivo ciclo de estudos, um representante do pessoal não docente e um representante dos parceiros externos. Estas Comissões Especializadas tem por função coadjuvar o Diretor do ciclo de estudos na elaboração dos Relatórios de Autoavaliação.

3.4 ABORDAGEM DO CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT)

O sistema interno de garantia da qualidade do ISLA Santarém (SIGQ) baseia-se nas orientações das agências nacionais e internacionais, nomeadamente nas orientações da A3ES e organiza-se e desenvolve-se tendo por base os princípios do ciclo de melhoria contínua PDCA – Plan- Do- Check- Act (Figura 1).

- PLANEAR (Plan) - Estabelecer os objetivos e processos necessários para se atingir os resultados de acordo com o projetado (objetivos e as metas propostas).
- EXECUTAR (Do) - Implementar o planeado, execução dos processos definidos.
- VERIFICAR (Check) - Analisar os resultados e compará-los com os resultados pretendidos.

- ATUAR (Act) - Tomar medidas de melhoria e/ou ações corretivas em relação aos resultados reais e planeados.

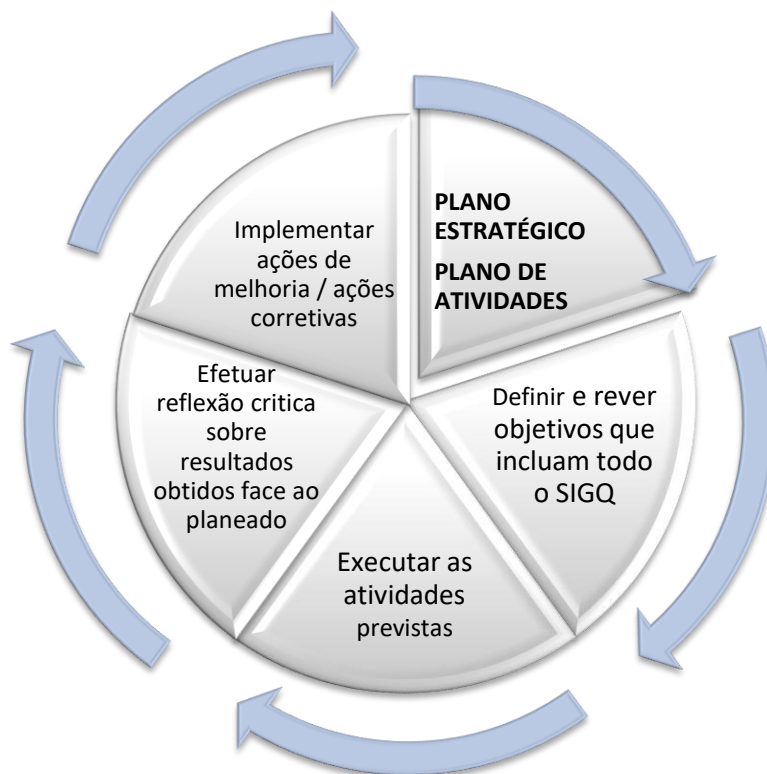


Figura 1 – Esquema PDCA

Os objetivos e as metas propostas (Planear) serão definidas no Plano Estratégico e assumidos anualmente no Plano de atividades. A análise dos resultados obtidos (Verificação) será sintetizada nos diferentes relatórios previstos no presente manual.

As ações de melhoria e/ou corretivas (Atuar) serão determinadas pelos órgãos próprios da instituição e integradas no plano de atividades seguinte.

Assim, o ciclo de qualidade do ISLA Santarém inicia-se com a elaboração do respetivo Plano de Atividades, que se encontra alinhado com o Plano Estratégico. O ciclo termina com a avaliação expressa no Relatório de Atividades o qual deverá incluir a monitorização dos indicadores do SIGQ entendidos como instrumentos de autoavaliação das atividades desenvolvidas e suporte para a revisão do SIGQ, bem como meio de divulgação e de comunicação para a comunidade ISLA Santarém e para a envolvente externa.

3.5 ORGANIZAÇÃO BASEADA EM PROCESSOS

O SIGQ constitui-se como um conjunto de processos interrelacionados, cuja monitorização e avaliação é realizada através de indicadores adequados à medição da concretização dos objetivos.

Os processos, apresentados esquematicamente na figura 2, são subdivididos em quadro tipos:

- **Processos de gestão estratégica.** Que estabelecem as definições de políticas e de desenvolvimento de melhoria contínua institucional. Definem o compromisso e responsabilidades do ISLA Santarém perante as partes interessadas e estabelecem as orientações estratégicas, quer para os processos nucleares, quer para os processos de suporte, nomeadamente, através da elaboração e aprovação do PE e do respetivo plano de ação.

- **Processos nucleares.** Representam os componentes fundamentais da execução da missão e estratégia da instituição, acrescentando valor para os estudantes, docentes, funcionários e partes interessadas, bem como para a sociedade. Decorrem do processo de gestão estratégica, operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte, de forma a assegurar a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação e na interação com a sociedade, bem como na internacionalização.
- **Processos de suporte.** Contemplam todos os processos necessários à provisão de recursos, designadamente: recursos humanos; recursos materiais e serviços. Ou seja, são processos que decorrem das orientações do processo de gestão estratégica e interagem com os processos nucleares disponibilizando os recursos adequados e necessários à garantia da qualidade dos mesmos. Estes processos incluem ainda a gestão da informação e a divulgação pública da informação.
- **Processos de revisão e melhoria contínua do SIGQ.** Destinados a avaliar a eficácia e eficiência do sistema da qualidade e que contribuem para a sua melhoria contínua.

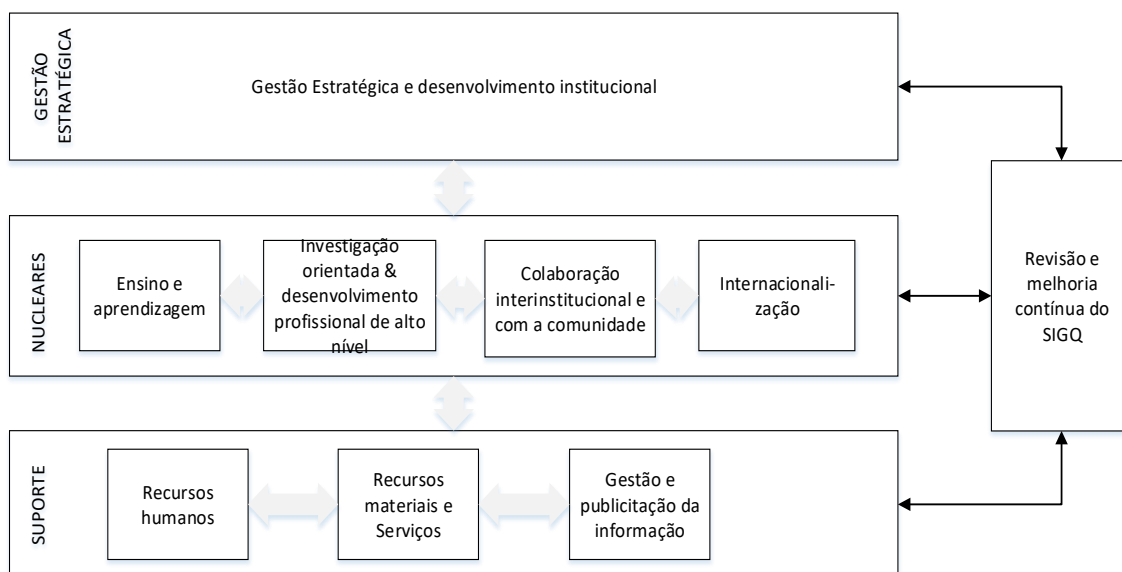


Figura 2 – Representação gráfica dos processos

4. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Em conformidade com os estatutos compete ao Presidente apresentar ao Conselho Geral a proposta de Plano Estratégico (PE), bem como o Plano Anual de Atividades (PAA) e o Relatório Anual de Atividades (RAA).

O Plano Estratégico, publicado no site, resulta de um estudo aprofundado sobre as características da região onde a instituição se insere complementado com um diagnóstico aprofundado sobre a situação da instituição. O Plano Estratégico foi objeto do envolvimento real e substancial de todos os stakeholders internos e, principalmente, dos stakeholders externos conforme previsto na alínea g do n.º 1 do artigo 4.º da Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, alterada pela Lei n.º 94/2019, de 4 de setembro. Neste plano definem-se eixos de atuação, ações a desenvolver, objetivos específicos, indicadores e metas que se pretendem atingir com a sua concretização.

O Plano Estratégico constitui-se assim como instrumento fundamental do qual decorre o Plano Anual de Atividades, contemplando os objetivos, a atingir com a sua execução bem como as ações de melhoria decorrentes da análise dos indicadores e metas definidas no PE.

O ISLA Santarém elabora e divulga anualmente o seu Relatório Anual de Atividades da Instituição (RAA) onde, nomeadamente, se detalha o grau de execução das atividades proposta no Plano de Atividades de Atividades (PAA) homólogo e onde é analisado o grau de concretização dos objetivos definidos no PE.

Após parecer do Conselho Técnico-Científico das Unidades Orgânicas, compete ao Presidente aprovar o Relatório Anual de Atividades do ISLA Santarém, elaborado com base na análise dos dados recolhidos, que contempla, para além de uma análise de cumprimento dos objetivos, propostas de ações de melhoria a integrar no Plano Anual de Atividades seguinte.

5. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS PROCESSOS NUCLEARES

5.1 ENSINO E APRENDIZAGEM

5.1.1 A CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

A definição da oferta formativa deve estar alinhada com a estratégia definida no projeto educativo, científico e cultural da instituição e na sua definição são exploradas oportunidades de associação ou colaboração com outras IES assegurando a qualidade da oferta formativa, promovendo o seu alargamento e a diversificação previstas no Plano Estratégico.

No processo de análise e discussão de propostas de novos ciclos de estudos são fatores determinantes: as necessidades de formação identificadas na região, as recomendações de entidades externas, os recursos humanos e materiais, o potencial mercado de recrutamento, os cursos existentes na região e a empregabilidade dos futuros diplomados.

A proposta de criação de um novo CE é conduzida pelo Diretor da Unidade orgânica e submetida pelo Presidente à consideração do Conselho Geral. Existindo parecer favorável deste órgão é apresentada à Entidade Instituidora a quem compete a criação de novos ciclos de estudos.

A conceção e elaboração de uma proposta de um novo ciclo de estudos é da competência do Diretor da Unidade Orgânica. São participantes neste processo as diferentes partes interessadas internas e externas, futuros empregadores, estudantes, docentes, e outros indivíduos ou entidades consideradas relevantes. O calendário para a apresentação e aprovação de propostas a apresentar tem por base um calendário definido anualmente tendo em conta o calendário definido pela A3ES (cursos de 1.º e 2.º ciclo) ou pela DGES (CTeSP).

São ouvidos formalmente no processo de criação de novos ciclos de estudos os órgãos da Unidade Orgânica (Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico e Diretor).

5.1.2 MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DA OFERTA FORMATIVA

5.1.2.1 REVISÃO/REESTRUTURAÇÃO DE CICLOS DE ESTUDOS

Anualmente é monitorizada e avaliada a necessidade de revisão/reestruturação dos CE visando uma análise regular e sistemática do funcionamento do ensino-aprendizagem contribuindo para a sua consolidação e melhoria.

A revisão curricular da oferta formativa enquadra-se também na análise periódica dos cursos no âmbito do ciclo de acreditação, implementado pela A3ES, ou na avaliação dos cursos CTeSP sujeitos a registo na DGES, sendo adotada enquanto ciclo de autoavaliação/revisão da oferta formativa pela instituição.

As propostas de alteração aos planos de estudo e de reestruturação curricular são submetidas pela Direção do ciclo de estudos ao Diretor da Unidade Orgânica que após parecer do Conselho Pedagógico e aprovação do Conselho Técnico-Científico emite o parecer final.

Se a modificação alterar os objetivos do CE, depois da aprovação da proposta de revisão, esta é submetida à A3ES para acreditação prévia. Sendo o CE acreditado, o seu plano de estudos é enviado para publicação em Diário da República.

Se a modificação não alterar os objetivos do CE a entrada em funcionamento das alterações está sujeita a registo na Direção-Geral do Ensino superior.

5.1.2.2 SUSPENSÃO E EXTINÇÃO DE CICLO DE ESTUDOS

A monitorização e renovação da oferta formativa inclui ainda a suspensão ou descontinuação de ciclos de estudos, processo que é apoiado pela observância de critérios relacionados com a taxa de procura nos

últimos 3 anos, taxa de empregabilidade, existência de recursos humanos e físicos e manutenção das restantes condições que asseguraram a criação e funcionamento do curso. Assim a necessidade de suspensão ou extinção de um CE poderá resultar da análise dos seguintes documentos:

- Projeto educativo, científico e cultural;
- Plano Estratégico;
- Necessidades detetadas na área de influência;
- Proposta interna;
- Recomendações de entidades externas;
- Resultado da avaliação anual do CE;
- Resultados da avaliação efetuada pela A3ES ou pela DGES (no caso dos CTeSP).

A proposta de suspensão ou extinção de um CE é analisada pelo Diretor da Unidade Orgânica e, se for considerada pertinente, é apresentada ao Conselho Técnico-Científico e, se for aplicável, a outros órgãos estatutariamente definidos. Após pronuncia dos órgãos anteriormente definidos compete à Entidade Instituidora tomar a decisão final sobre o assunto.

5.1.2.3 CRIAÇÃO, REVISÃO, SUSPENSÃO E EXTINÇÃO DE CICLOS DE ESTUDOS NÃO CONFERENTES DE GRAU

Aos cursos não conferentes de grau, aplicam-se os princípios definidos nos pontos anteriores com as devidas adaptações e de acordo com os procedimentos em vigor para esta formação.

5.1.3 ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

Os regulamentos pedagógicos dos respetivos ciclos de estudos, devidamente aprovados e publicitados, cobrem todas as fases do “ciclo de vida” do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação). Nestes processos a instituição assegura políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso.

A instituição assegura as condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas, sendo utilizadas ferramentas adequadas à recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes.

A instituição dispõe de regulamentos de reconhecimento e creditação das qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais. São também adotados processos de certificação quanto aos resultados das aprendizagens alcançadas e ao contexto, nível e conteúdos estando prevista a emissão de suplemento ao diploma quando aplicável.

5.1.4 ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADA NOS ESTUDANTES

O sistema de garantia da qualidade do processo ensino-aprendizagem visa assegurar o planeamento, a monitorização, a avaliação e a melhoria contínua das atividades relacionadas com o ensino e a dos estudantes assim como o alinhamento das novas iniciativas com a estratégia institucional e corporizada no projeto educativo, científico e cultural.

O sistema organiza-se em torno de duas vertentes principais:

- O funcionamento e a avaliação das unidades curriculares;
- A avaliação dos ciclos de estudos.

5.1.4.1 FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES CURRICULARES

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

A ficha da UC (FUC) é preenchida (em português e em inglês) pelo Responsável da UC, sendo a responsabilidade de aprovação do Conselho Técnico-Científico ou do Responsável do ciclo de estudos (CE) (quando aplicável).

A FUC é gerida através de plataforma online e incluirá, de forma suficientemente detalhada, de acordo com os procedimentos instituídos e as orientações da A3ES sobre esta matéria:

- Referência do ano letivo;
- Designação e código da UC;
- Designação e código do ciclo de estudos;
- Designação da área técnico-científica da UC;
- Carga total de trabalho;
- Carga letiva, expressa em termos de horas, referência às tipologias de aulas da UC;
- Designação do ano curricular e do período letivo;
- Indicação do número de créditos ECTS;
- Designação do Docente (s) atribuído (s);
- Objetivos de aprendizagem e competências a desenvolver;
- Conteúdos programáticos;
- Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular;
- Metodologias inovadoras de suporte ao processo de ensino-aprendizagem;
- Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular;
- Bibliografia principal (Referenciação APA);
- Bibliografia complementar (Referenciação APA);
- Avaliação - Instrumentos e Parâmetros de Avaliação.

Esta informação será disponibilizada no sistema de informação da Escola, nomeadamente nas plataformas de apoio ao processo ensino/aprendizagem (NETPA e Moodle), dentro dos prazos estabelecidos.

5.1.4.2 AVALIAÇÃO DAS UNIDADES CURRICULARES

O processo de monitorização e avaliação das UC recorre aos seguintes instrumentos:

- a. Relatório de autoavaliação da UC (RUC);
- b. Questionários de avaliação da UC;
- c. Inquérito a entidades externas.

5.1.4.2.1 RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA UC (RUC)

O relatório da UC (RUC), elaborado no final do período letivo pelo Responsável da UC, inclui todas as informações relativas ao seu funcionamento, nomeadamente:

- As condições de funcionamento;
- Grau de cumprimento de objetivos;
- Os resultados do aproveitamento (estudantes inscritos, grau de preparação dos estudantes face aos pré-requisitos da UC, distribuição dos estudantes pelos regimes de avaliação contínua e final, totais de estudantes aprovados e reprovados e distribuição de classificações obtidas);
- A aplicação e cumprimento dos planos de melhoria anteriores (se aplicável);
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso (SWOT);
- Indicação de Boas Práticas;
- Sugestões de melhoria.

Em complemento à avaliação anterior, os docentes são ainda chamados a pronunciar-se sobre outros aspetos pedagógicos relacionados com a UC, nomeadamente a assiduidade, pontualidade, participação e comportamento dos estudantes e a disponibilidade, empenho e relacionamento da direção de curso.

O RUC constitui um feedback fundamental para que o docente possa melhorar o seu desempenho e a adequação da UC. O RUC aplica-se com caráter obrigatório e utiliza um modelo comum a todas as UC com a possível exceção de um modelo específico para as UC cuja natureza o justifique (caso das UC que decorrem predominantemente em contexto profissional, nomeadamente projeto, estágio, seminário, dissertação, ou natureza similar).

5.1.4.2.2 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA UC

O questionário relativo às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC será aplicado com carácter obrigatório e utilizará um modelo comum a todas as UC (anexo 5), com a possível exceção de um questionário específico para as UC cuja natureza o justifique (caso das UC que decorram predominantemente em contexto profissional, nomeadamente UC de projeto, estágio, seminário, dissertação, ou natureza similar). O questionário incluirá diversos grupos de questões, relativos nomeadamente à autoavaliação do estudante na UC, ao desenvolvimento de competências, ao funcionamento da UC, ao desempenho pedagógico e científico dos docentes da UC e aos recursos de apoio ao ensino/aprendizagem.

5.1.4.2.3 QUESTIONÁRIO A ENTIDADES EXTERNAS

As entidades externas relevantes para a empregabilidade do ciclo de estudos, designadamente entidades acolhedoras de estágios curriculares, empresas e outros organismos, de três em três anos, são chamados a responder a um inquérito. Complementarmente, os responsáveis pelo CE podem auscultar em reuniões, ou de outras formas, entidades que entendam relevantes, tendo em vista a melhoria do CE.

Desta audição é efetuado um registo (ata/relatório/outro) no qual constarão as principais conclusões da reflexão realizada.

5.1.4.3 RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDOS

Com base nos RUC, o Diretor de cada ciclo de estudos elabora anualmente um Relatório Anual do Ciclo de Estudos (RAC), o qual deverá privilegiar uma apreciação reflexiva e prospetiva considerando.

- A informação quantitativa disponível sobre o CE, designadamente:
 - O acesso: estudantes inscritos por ano letivo e caracterização por género;
 - A procura: número de vagas, número de candidatos, número de inscritos 1.^a vez, nota de candidatura do último colocado, nota média de entrada;
 - O regime de acesso e o impacto regional;
 - A eficiência formativa: número de graduados/diplomados, taxa de sucesso, taxa de abandono e tempo médio de conclusão do curso;
 - A internacionalização: parcerias e mobilidade (se aplicável).
- Os resultados dos questionários pedagógicos relativos à avaliação da UC por parte dos estudantes;
- Indicadores de empregabilidade, quando existentes;
- Os relatórios das UC apresentados pelos respetivos responsáveis;
- Recomendações para a melhoria do funcionamento do CE;
- Balanço da resposta às recomendações do relatório anterior (se aplicável);
- Identificação de boas práticas pedagógicas, suscetíveis de serem generalizadas ao CE e à Escola.

Os RAC são submetidos pela Direção do ciclo de estudos ao Diretor da Unidade Orgânica que após parecer do Conselho Pedagógico e do Conselho Técnico-Científico nas áreas da respetiva competência, emite a decisão final.

5.1.5 AVALIAÇÃO EXTERNA DOS CICLOS DE ESTUDOS

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

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

5.1.6 PROCESSAMENTO DE RESULTADOS NÃO SATISFATÓRIOS OU EXEMPLARES

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

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

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

Para efeitos dos critérios a seguir especificados, considera-se que existe uma apreciação negativa por parte de estudantes ou docentes em relação a um determinado item quando, nas respostas aos inquéritos, se verificar uma classificação média igual ou inferior a 2 pontos (numa escala de 1 a 5). A apreciação considera-se excelente quando se verificar uma classificação média igual ou superior a 4,8 pontos (numa escala de 1 a 5).

Do ponto de vista da monitorização de unidades curriculares e docentes com resultados insatisfatórios ou exemplares torna-se pertinente, numa primeira fase, considerar os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos dirigidos aos estudantes (Anexo 5), nomeadamente os seguintes: "Como avalia

globalmente o docente”, “Como classifica globalmente esta UC”, bem como os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos aos docentes (Anexo 6), nomeadamente os seguintes: “Como avalia globalmente o trabalho dos estudantes” e “Como classifica globalmente esta UC”.

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

- a. A apreciação global da UC pelos estudantes é negativa;
- b. A apreciação global da UC pelo respetivo docente é negativa;
- c. A apreciação global do desempenho do docente pelos estudantes é negativa;
- d. A apreciação global do trabalho dos estudantes pelo docente é negativa;
- e. A relação “estudantes avaliados/estudantes inscritos” e/ou a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é inferior a 60%.

De igual forma, considerar-se-á que se verificam resultados exemplares para um par docente/UC, quando as apreciações a que respeitam as alíneas a), a e) for excelente e a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é superior a 95% (a menos que outro esteja especificamente definido para a UC em causa).

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

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

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

5.1.7 AUDITORIAS PEDAGÓGICAS

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

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

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

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

5.2 INVESTIGAÇÃO ORIENTADA E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DE ALTO NÍVEL

O Plano Estratégico define a estratégia institucional para a investigação com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da economia regional e nacional e aumentar significativamente as oportunidades da instituição, fazendo com que os docentes, investigadores e estudantes beneficiem com os resultados alcançados quer através da associação da escola e dos respetivos cursos aos projetos que se venham a desenvolver.

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

No sentido de permitir uma aferição mais rápida e eficiente dos níveis de produção científica do Instituto, procede-se ao levantamento dos indicadores de progresso do SIGQ, previstos no anexo 12, designadamente os indicadores de nível de atividade da investigação, produção científica e desenvolvimento profissional de alto nível.

As ações desenvolvidas serão aplicadas de forma individual a todos os docentes/investigadores, assim como a projetos de âmbito nacional ou internacional em que a Escola esteja envolvida. Assim, cada docente atualizará, de forma sistemática, a informação constante na sua ficha Ciência Vitae, todas as atividades do foro científico desenvolvidas (comunicações, publicações, participação em eventos de cariz científico, participação em projetos nacionais e internacionais, atividades de desenvolvimento profissional de alto nível, etc.). Na mesma linha, serão elaborados relatórios de atividade científica dos projetos nacionais e internacionais cuja coordenação seja da responsabilidade do ISLA Santarém.

O RAA incluirá a síntese das atividades de investigação e o desenvolvimento profissional de alto nível, incluindo os indicadores de desempenho, que serão objeto de análise pelo Conselho Técnico-Científico.

A síntese de apreciação da qualidade e da adequação da investigação e atividades de alto nível realizadas, incluirá:

- a. Corpo docente afeto a Unidade de Investigação avaliadas pela FCT;
- b. Corpo docente afeto ao Centro de Investigação;
- c. Descrição dos principais resultados alcançados (projetos, publicações, outras atividades e eventos);

5.3 COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

Relativamente à atividade interinstitucional e política de cooperação com a sociedade, os procedimentos de monitorização e avaliação disponíveis decorrem do previsto no Plano Estratégico e do respetivo desenvolvimento através do Plano de Atividades.

Anualmente faz-se o balanço da realização dos objetivos previamente definidos nos planos de atividades ou de outras atividades que venham a ser realizadas.

No Relatório Anual de Atividades é compreendida uma apreciação relativa à consolidação das parcerias, ações e objetivos alcançados. É ainda abrangida nesta análise a interação com instituições acolhedoras de estágio, prestações de serviços e atividades de apoio à comunidade.

5.4 INTERNACIONALIZAÇÃO

No Relatório Anual de Atividades (RAA) será apresentada uma análise do trabalho realizado durante o ano em termos de internacionalização do ensino e da investigação e em termos de mobilidade de estudantes,

docentes e pessoal não docente. Tal relatório analisará o grau prossecução dos objetivos e metas definidos e incluirá os indicadores previstos na vertente da internacionalização.

5.5 RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Este documento será elaborado de acordo com o Art.º 159º do RJIES e incluirá ainda os aspetos definidos no Manual da Qualidade.

Com base nos indicadores disponíveis será elaborada uma análise sobre o progresso das ações previstas para a concretização do Plano Estratégico que são incluídas no Relatório Anual de Atividades (RAA).

6. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS PROCESSOS DE SUPORTE

6.1 RECURSOS HUMANOS

As necessidades de serviço docente são identificadas pelo Diretor da Unidade Orgânica, de acordo com a política de recursos humanos da instituição, dos resultados da avaliação dos CE e do feedback obtido através da avaliação de desempenho. Estas necessidades refletem-se nos mapas de distribuição de serviço docente, sujeitos a deliberação do Conselho Técnico-Científico. A contratação do pessoal docente compete à Entidade Instituidora, sob proposta do Presidente, ouvido o Conselho Técnico-Científico respetivo.

A contratação e a renovação de contratos do pessoal não docente são da competência da Entidade Instituidora, em função das necessidades dos Serviços.

Os Estatutos do ISLA Santarém, Regime de carreira do pessoal docente e de investigação, Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente e de Investigação, Regulamento de Avaliação do Pessoal Não Docente, e os normativos complementares (Despachos e Ordens de Serviço), determinam as condições de serviço ou de emprego do corpo docente e de outro pessoal.

O ISLA Santarém procede à avaliação de desempenho do seu pessoal docente e não docente, conforme definido em regulamentação própria. Em ambas as situações esta avaliação permite recolher informações sobre o desempenho e informa os processos de tomada de decisão e implementação de medidas e seu follow-up. Será ainda analisado o comprometimento da instituição com os mecanismos relacionados com o ambiente favorecedor de um desempenho eficaz e de qualidade.

No Relatório Anual de Atividades serão sintetizadas as principais atividades realizadas, sendo também avaliado o grau de concretização dos objetivos para que contribuem e que estão alinhados com o PE do ISLA Santarém.

6.2 RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

6.2.1 RECURSOS MATERIAIS

O ISLA Santarém disponibiliza diferentes recursos materiais que constituem estruturas permanentemente vocacionadas, fundamentalmente, para o apoio logístico, técnico e administrativo às atividades do instituto.

Anualmente, é incluído no Relatório de Atividades a dimensão dos recursos materiais, nomeadamente relativos a infraestruturas de ensino e investigação, ao investimento em equipamentos e à racionalização na utilização de recursos, sintetizando-se as principais atividades realizadas, sendo também avaliado o grau de concretização dos objetivos para que contribuem e que estão alinhados com o PE do ISLA Santarém.

Paralelamente, o ISLA Santarém procura conhecer, anualmente, a opinião dos estudantes, dos docentes e dos funcionários não docentes relativamente aos recursos, através dos inquéritos de satisfação (anexo 7) cujos resultados estão disponíveis nos RAC e no relatório de monitorização do SIGQ.

Complementarmente será analisado o desenvolvimento e implementação das políticas institucionais relacionadas com os seguintes aspetos:

- Segurança e o meio ambiente;
- Estudantes com necessidades especiais.

No anexo 12 apresentam-se os indicadores do SIGQ previstos para esta componente.

6.2.2 SERVIÇOS

Os serviços do ISLA Santarém são geridos de forma a potenciar o desenvolvimento adequado do ensino e aprendizagem, da investigação e das restantes atividades científico-pedagógicas.

No ISLA Santarém são disponibilizados mecanismos para dar resposta a elogios, sugestões e reclamações, nomeadamente: i) Livro de elogios e Livro de reclamações; ii) formulário online no portal do ISLA Santarém; iii) uma caixa de correio: (reclamacoesesugestoes@islasantarem.pt). Estes mecanismos permitem o registo de sugestões, elogios e reclamações identificadas por toda a comunidade. As reclamações são recebidas pelo GQ sendo sempre analisadas e apresentada a respetiva resposta a cada reclamante, envolvendo os serviços em causa. Os livros de reclamações e de elogios estão também disponíveis e publicitados nos serviços de atendimento ao público, sendo cumpridos todos os tramites de resolução determinados por lei.

No Relatório Anual de Atividades inclui-se a dimensão dos serviços sintetizando-se as principais atividades realizadas, sendo também avaliado o grau de concretização dos objetivos para que contribuem e que estão alinhados com o PE do ISLA Santarém.

Paralelamente, o ISLA Santarém procura conhecer, anualmente, a opinião dos estudantes, dos docentes e dos funcionários não docentes relativamente aos serviços, através dos inquéritos de satisfação (anexo 7).

6.3 GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO

6.3.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Os processos e procedimentos inerentes à atividade do ISLA Santarém são suportados por um sistema de informação (SI) com elevada desmaterialização, que regista, analisa e produz a informação institucional relevante para a gestão e os processos de tomada de decisão.

Os sistemas mais relevantes que asseguram a gestão integrada da informação nas diferentes áreas são os seguintes:

- a. Portal institucional;
- b. CSSnet – Sistema de gestão de candidaturas online;
- c. SIGES – Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior;
- d. NETPA (Estudantes e docentes);
- e. Moodle;
- f. Plataforma de gestão de ofertas de emprego – Um mundo de oportunidades;
- g. Portal do Centro de Investigação;
- h. Portal ISLA IT Academy;
- i. Portal ISLA X Academy;
- j. Portal ISLA Voluntário;
- k. Portal ISLA Benefícios;
- l. Intranet (sharePoint) incluindo Teams e Office365.

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

Para assegurar a gestão integrada do SIGQ existe um repositório agregado contendo, nomeadamente, os procedimentos e formulários necessários ao SIGQ, assim como todos os regulamentos e despachos em vigor.

O sistema é ainda completado com dados resultantes das ações de monitorização e acompanhamento dos processos previstos no Manual da Qualidade.

A avaliação do processo ensino/aprendizagem de importância nuclear para o ISLA Santarém, é suportada por um conjunto de itens de informação principais os quais são enumerados a seguir:

- Dados sobre a UC, disponíveis no sistema de informação:
 - Ficha da UC (FUC);
 - Relatório da UC (RUC).
- Relatório Anual do Ciclo de estudos (RAC).

Os resultados da avaliação são objeto de uma divulgação generalizada no interior da comunidade académica, tanto pelo seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria, como para estimular um maior empenho e participação de todos os elementos do ISLA Santarém na prossecução dos objetivos da qualidade e melhoria contínua.

Com a implementação do SIGQ os órgãos de gestão do ISLA Santarém dispõem de resultados da monitorização dos respetivos indicadores que se constituem numa “ferramenta” essencial para o desenvolvimento da política da qualidade do Instituto. Visando a recolha e tratamento de informação têm vindo a ser implementadas as soluções necessárias ao SIGQ destacando-se: geração de indicadores de gestão e monitorização continua e atividades.

O processo de recolha de informação é efetuado integralmente online, desde a consulta disponibilizada no portal da internet (www.islasantarem.pt) ao processo de candidatura e matrícula (CSSnet) à inscrição (SIAnet) ao lançamento de sumários e notas. Como suporte ao tratamento da informação recolhida são utilizados módulos aplicativos *backoffice* para a gestão dos dados dos alunos, respetivos cursos (CSE) e sua contas correntes (CXA), para a gestão dos horários (CSH). Complementarmente, podem destacar-se sistemas específicos para a gestão da mobilidade (Erasmus + Beneficiary Module), a recolha de questionários pedagógicos (integrados), a recolha e gestão da produção científica (RCAAP), o *learning management system* (Moodle), ou o sistema de gestão de bibliotecas (DocBase/Prisma). O ISLA Santarém dispõe ainda de uma intranet (SharePoint) que possibilita o armazenamento e partilha de informação com todas a comunidade académica.

Compete ao Centro de informática a gestão dos ambientes tecnológicos, assegurando serviços de alojamento de infraestruturas e aplicações e facilidades de colaboração e partilha, incluindo a gestão de redes e postos de trabalho, suporte técnico e monitorização, bem como, o desenvolvimento aplicacional, disponibilizando soluções específicas, complementares à atividade da instituição.

Esta infraestrutura contempla os aspetos gerais de segurança e portabilidade da informação, assim como a garantia da disponibilidade dos sistemas.

Em síntese, os processos e procedimentos inerentes à atividade da instituição são suportados pelo SI, com elevada desmaterialização, que regista, analisa e produz a informação institucional relevante para a gestão e os processos de tomada de decisão. O SI integra vários subsistemas que correspondem às áreas verticais subjacentes à missão, mas também às áreas funcionais de suporte: área financeira, gestão de recursos humanos, disseminação da informação, produção de indicadores, entre outras.

O SI do ISLA Santarém beneficia da integração da instituição no universo Ensino Lusófono com elevados ganhos ao nível do aproveitamento das funcionalidades e estratégias implementadas ao nível de todas as IES que integram este universo.

6.3.2 INFORMAÇÃO PÚBLICA

Os procedimentos de divulgação da informação pública e dos respetivos sistemas de informação visam assegurar a publicitação dos seguintes aspetos:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos, o plano estratégico e regulamentos;
- A oferta formativa;
- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino e aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- A qualificação do pessoal docente;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os resultados do ensino expressos nos resultados académicos, de inserção laboral e grau de satisfação das partes interessadas;
- As políticas de garantia qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

Para alguns dos itens referidos anteriormente são estabelecidos níveis de divulgação diferenciados conforme o tipo de parte interessada.

O portal institucional (www.islasantarem.pt) constitui o ponto principal de acesso à informação pública institucional. Este portal é a interface de disponibilização de informação tendo por base a estrutura elaborada com base em diferentes áreas de interesse (acesso, notícias, instituto, ensino, formação, serviços institucionais e online).

O ISLA Santarém usa as redes sociais como instrumento da sua estratégia de comunicação, privilegiando-se nestas plataformas a divulgação de eventos de notícias e das ofertas formativas.

7. GARANTIA EXTERNA DA QUALIDADE

A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, nos termos previstos pela legislação aplicável e tendo em conta o definido pela A3ES ou outra(s) entidades externas.

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.

8. PROCESSOS PARA A REVISÃO E MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ

A monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SIGQ são assegurados através do desenvolvimento contínuo dos indicadores de desempenho do sistema e dos relatórios produzidos pelos órgãos e diversas estruturas da instituição nos diferentes níveis e áreas de atuação. O ISLA Santarém tem diversos dispositivos de avaliação e de melhoria contínua com base na análise sistemática dos diversos relatórios produzidos, das sugestões dos responsáveis dos cursos, e demais intervenientes e interessados.

No processo de melhoria contínua do SIGQ são considerados os comentários, sugestões e recomendações dos órgãos com funções e responsabilidades no SIGQ e seus participantes bem como dos demais interessados. São promovidas reuniões regulares e, sempre que é considerado relevante, são promovidas as reuniões e sessões de esclarecimento e debate sobre os procedimentos implementados no âmbito da qualidade. Esta prática revela-se muito importante para a implementação de uma cultura da qualidade transversal a toda a comunidade académica e permite a recolha de contributos muito significativos para a melhoria contínua dos processos e procedimentos do SIGQ.

Adicionalmente, os resultados de outras auditorias externas realizadas nomeadamente pela Inspeção Geral do Ensino Superior contribuem para a melhoria do desempenho da instituição, em resultado de indicação de aspetos específicos a corrigir ou a melhorar, que têm sido sistematicamente implementados. No sentido de fomentar e garantir o envolvimento da comunidade interna na definição e avaliação das atividades do ISLA Santarém, ao longo do ano, o Presidente realiza ainda reuniões regulares com:

- Comissão de Avaliação e Qualidade. Com o objetivo de conhecer e discutir o grau de envolvimento efetivo de todas as partes interessadas no SIGQ, nomeadamente através do acompanhamento e melhoria continua dos ciclos de estudos.
- Diretores de Unidades Orgânicas. Nas quais são analisados e monitorizados os aspetos centrais relativos ao planeamento das atividades letivas e respetiva implementação e monitorização de acordo com os objetivos fixados na planificação anual de atividades;
- Diretor do Centro de Investigação. Nas quais se analisam as questões relativas aos projetos, financiamento, concursos e funcionamento e se monitoriza a evolução das respetivas atividades;
- Reuniões com e representantes dos estudantes (nomeadamente Associação de Estudantes) para discussão e análise de assuntos de interesse geral e para a apresentação do grau de execução do Plano Anual de Atividades;
- Reuniões com Responsáveis dos Serviços/Gabinetes.

Ao Presidente, em articulação com os restantes órgãos (Direções de Unidades Orgânicas, Administrador, Direções de curso), compete realizar o acompanhamento e monitorização permanente do sistema interno de garantia da qualidade, incidindo sobre o grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema ao nível:

- Unidade curricular, dos cursos e do ISLA Santarém no seu todo;
- Eficácia no levantamento de indicadores, nomeadamente no que respeita ao sistema de informação e à passagem de inquéritos;
- Cumprimento de prazos;
- Grau de profundidade de e abrangência das análises efetuadas.
- Proposta das adaptações necessárias e recomendações para a melhoria do sistema.

Anualmente o Gabinete da Qualidade elabora o Relatório de Monitorização do SIGQ contendo uma síntese sobre o desenvolvimento e implementação do mesmo onde se incluem os aspetos referidos anteriormente.

Compete ao Presidente decidir e o grau de discriminação e relevância dos planos de ação para melhoria a implementar e definir os procedimentos a dotar para a sua concretização. Caso as medidas de melhoria estejam relacionadas com as áreas de responsabilidade do Administrador caberá ao mesmo a definição dos procedimentos a adotar para a sua concretização.

A revisão do Manual da Qualidade compete ao Presidente o qual terá em conta as alterações relevantes que se venham a verificar nesta área, nomeadamente as alterações legislativas ou emanadas da A3ES, bem como as sugestões/propostas de melhoria que venham a ser propostas no relatório monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SIGQ e aprovadas.

As revisões/atualizações ao Manual da Qualidade carecem de aprovação pelo Conselho Geral e são registadas no quadro de controlo de versões que se encontra no anexo 1.

A versão atual do Manual da Qualidade encontra-se disponível na página da internet do ISLA Santarém <http://www.islasantarem.pt> em acesso livre, sendo divulgado de forma ampla a toda a comunidade interna, nomeadamente através dos meios eletrónicos. A impressão e cópias locais do Manual obtidas a partir da página da internet são consideradas cópia não controlada.

9. PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS INTERNOS E EXTERNOS NO SIGQ

A política e a cultura instituídas no ISLA Santarém para a qualidade consagram uma particular atenção à participação de todos os agentes e parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e da melhoria qualitativa institucional, de acordo com as orientações estatutariamente definidas.

O modo e a regularidade interventiva dos parceiros são diversos, e têm em consideração, não só o nível de análise que está em causa, as unidades curriculares e o funcionamento do ciclo de estudos, onde há envolvimento de estudantes, docentes, coordenadores de curso, mas também a avaliação global das estruturas e serviços institucionais. Daí que, e pretendendo corresponder às expectativas das partes interessadas, periodicamente, se proceda a uma avaliação das respetivas necessidades/níveis de satisfação, designadamente através da aplicação de inquéritos.

Naturalmente que os *stakeholders* externos, representantes dos estudantes, docentes e funcionários que integram os diversos órgãos, manifestam as suas perceções no âmbito das suas funções e competências.

Em suma, a cultura de garantia e melhoria contínua da qualidade presta uma atenção especial à comunidade envolvente e à participação de parceiros internos e externos nos processos conducentes a um planeamento estratégico próprio.

O quadro apresentado no anexo 8 sintetiza a caracterização do modo de participação no SIGQ das diferentes partes interessadas, internas e externas, assim como o seu envolvimento nos diversos mecanismos de processos de garantia de qualidade.

ANEXOS

ANEXO 1 – REGISTO DE REVISÕES DO MANUAL DA QUALIDADE

Versão	Data da versão	Resumo da revisão	Responsabilidades
Versão 1.0	28-05-2025	Primeira versão	Elaborado por: GQ
			Parecer: Conselho Geral
			Aprovado: Presidente do ISLA Santarém

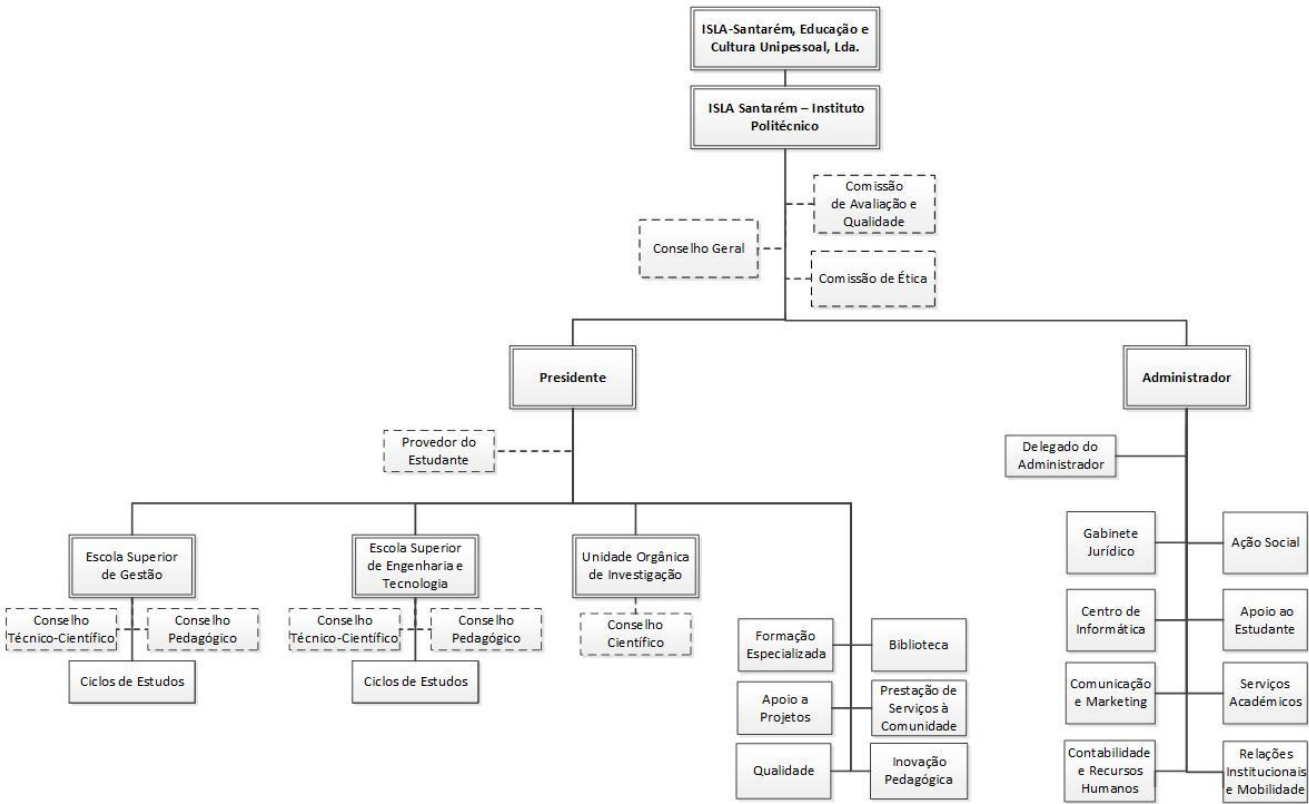
Parecer do Conselho Geral (27/05/2025):

O Conselho Geral considera o Manual da Qualidade – versão 1.0, um documento estrategicamente estruturado, tecnicamente robusto e alinhado com os requisitos nacionais e europeus em matéria de garantia da qualidade no ensino superior. Nesse sentido, emite parecer favorável à sua aplicação e recomenda a sua ampla divulgação junto da comunidade académica.

Aprovo a Versão 1.0 do Manual da Qualidade

ANEXO 2 – ORGANOGRAMA DO ISLA SANTARÉM

ORGANIGRAMA DO ISLA SANTARÉM



ANEXO 3 – REGULAMENTOS DO ISLA SANTARÉM

REGULAMENTOS DE CANDIDATURA/ADMISSÃO

Designação	Proposta /Aprovação	Homologação / Publicação	Documento
Regulamento de Provas de Admissão para M23	CTC	Presidente	Regulamento n.º 807/2025
Regulamento de Reingresso e Mudança Par curso/instituição	CTC	Presidente	Regulamento n.º 803/2025
Regulamento do Estudante Internacional	CTC	Presidente	Regulamento n.º 931/2025
Regulamento dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais	CTC	Presidente	Regulamento n.º 802/2025
Regulamento de Creditação	CTC	Presidente	Regulamento n.º 801/2025
Regulamento dos Regimes Especiais para Acesso e ingresso	CTC	Presidente	Despacho n.º 28/2025
Regulamento de Admissão de Alunos Externos	CTC	Presidente	Despacho n.º 23/2025
Fixação do número de Vagas – ano letivo 2025/26		Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 1/2025

Regulamentos Académicos / Pedagógicos

Designação	Proposta /Aprovação	Homologação / Publicação	Documento
Regulamento do Regime Geral de Avaliação	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 16/2025
Regulamento da FCT (Estágio) dos CTESP	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 20/2025
Regulamento Pedagógico (cursos 1.º e 2.º ciclo)	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 13/2025
Regulamento de Projeto/Estágio cursos de 1.º ciclo	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 15/2025
Regulamento de Dissertação/Projeto/Estágio cursos de 2.º ciclo	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 33/2025
Regulamento Pedagógico de cursos especialização/PG/MBA	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 18/2025
Regulamento de Projeto de Cursos de Especialização / PG	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 19/2025
Estatuto do Estudante NEE	CP/ CTC	Presidente	Despacho n.º 17/2025
Regulamento do Estudante-Atleta do ISLA	CP / CTC	Presidente	Despacho n.º 14/2025
Regulamento Disciplinar dos estudantes	CP	Entidade Instituidora	O.S. n.º 13/2025

REGULAMENTOS DA AÇÃO SOCIAL E ATRIBUIÇÃO DE BOLSAS E PRÉMIOS

Designação	Proposta /Aprovação	Homologação /Aprovação	Documento
Regulamento Bolsa de mérito da DGES	--	Entidade instituidora	O.S. n.º 12/2025
Regulamento da Ação Social Escolar	--	Entidade instituidora	O.S. n.º 10/2025
Regulamento da Bolsa “Nossa Terra”	--	Entidade Instituidora	O.S. n.º 11/2025
Regulamento do Prémio de Mérito Escolar	--	Presidente/Administrador	Despacho conjunto n.º 21/2025
Regulamento de Incentivos de Apoio à Investigação e Inovação	--	Presidente/Administrador	Despacho conjunto n.º 22/2025

REGULAMENTOS ADMINISTRATIVOS E DE SERVIÇOS

Designação	Proposta /Aprovação	Homologação /Aprovação	Documento
Regulamento de Pagamento de Propinas e Emolumentos	--	Entidade Instituidora	O.S. n.º 14/2025
Regulamento do Centro de Informática		Administrador	
Regulamento da Biblioteca	--	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 18/2025
Regulamento do Gabinete da Qualidade	--	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 20/2025
Regulamento de Prestação de Serviços à Comunidade	--	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 19/2025
Estatutos do Centro de Investigação	C. Geral	Entidade Instituidora	O.S. n.º 17/2025
Regulamento da Escola Superior de Gestão	Diretor UO	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 2/2025
Regulamento da Escola Superior de Engenharia e Tecnologia	Diretor UO	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 3/2025
Regulamento do Provedor do Estudante	CP/CTC	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 11/2025

REGULAMENTOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Designação	Proposta /Aprovação	Homologação /Aprovação	Documento
Regime de Progressão do Pessoal Docente e de Investigação	CTC	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 04/2025
Regime de Avaliação de Desempenho dos Docentes	CTC	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 05/2025
Regime do Estatuto da Carreira Docente do ISLA Santarém	CTC	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 27/2025
Regulamento de Avaliação Desempenho Pessoal não Docente	--	Administrador	Despacho n.º 1/2025

OUTROS REGULAMENTOS

Designação	Proposta /Aprovação	Homologação /Aprovação	Documento
Código de Conduta Ética	CTC/CP	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 09/2025
Regulamento da Comissão de Ética	CTC	Presidente	Despacho n.º 10/2025
Regulamento Atribuição do título de especialista	CTC	Presidente/Administrador	Regulamento n.º 806/2025
Regulamento da Comissão de Avaliação e Qualidade	C. Geral	Presidente	Despacho n.º 27/2025
Regulamento da Mobilidade	CTC	Presidente/Administrador	Despacho Conjunto n.º 22/2025
Regulamento Eleitoral do Conselho Pedagógico	--	Entidade Instituidora	O.S. n.º 09/2025
Regulamento Eleitoral do Conselho Técnico-Científico	--	Presidente	Despacho de 05-03-2025

ANEXO 4 – RESPONSABILIDADES DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO NO SIGQ

Órgão	Responsabilidade
Presidente	Coordenar superiormente o SIGQ. Aprovar o Manual da Qualidade (MQ). Aprovar o Relatório Anual de Monitorização do SIGQ. Elaborar o Plano Anual de Atividades em Cooperação com o Administrador. Elaborar o Relatório Anual de Atividades. Emitir parecer sobre propostas NCE. Aprovar Relatório de Unidade Orgânica (RUO). Elaborar a proposta de estratégia do ISLA Santarém no domínio da formação graduada e não graduada que ministra e no domínio da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade.
Administrador	Estabelecer, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do ISLA Santarém, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação. Preparar o orçamento anual, bem como os relatórios e contas dos exercícios. Elaborar o plano de atividades em cooperação com o Presidente.
Conselho Geral	Pronunciar-se sobre a proposta de estratégia do ISLA Santarém no domínio da formação graduada e não graduada que ministra. Aprovar os instrumentos para a autoavaliação regular do desempenho do ISLA Santarém, nomeadamente o Manual de Qualidade. Pronunciar-se sobre a proposta de orientação estratégica do ISLA Santarém no domínio da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade. Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de ciclos de estudos. Pronunciar-se sobre os mecanismos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica do ISLA Santarém.
Diretor de Unidade Orgânica de Ensino	Elaborar o Plano Anual de Atividades da Unidade Orgânica (PUO). Elaborar o Relatório de Atividades da Unidade Orgânica (RUO). Emitir parecer sobre propostas NCE.
Diretor de Unidade Orgânica de Investigação	Elaborar o Plano Anual de Atividades da Unidade Orgânica (PUO). Elaborar o Relatório de Atividades da Unidade Orgânica (RUO).
Conselho Técnico – Científico da UO	Apreciar o plano de atividades científicas da unidade orgânica. Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados. Pronunciar-se sobre o relatório anual do ciclo de estudos (RAC). Pronunciar-se sobre o relatório da unidade orgânica (RUO).
Conselho Pedagógico da UO	Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação. Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Escola e a sua análise e divulgação. Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação. Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos Ministrados. Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias.
Diretor de curso	Emitir parecer sobre a criação, modificação e extinção de ciclos de estudos diretamente relacionados com o ciclo de estudos. Elaborar o relatório anual de autoavaliação do ciclo de estudos (RAC).
Provedor do estudante	Recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do ISLA Santarém.
Docentes	Elaborar o relatório anual da unidade curricular (RUC).

ANEXO 5 – INQUÉRITOS PARA GARANTIA DA QUALIDADE DO ENSINO E APRENDIZAGEM

Designação	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito pedagógico - estudantes	Aferir o nível de satisfação dos estudantes em relação aos aspetos relacionados com o ensino e aprendizagem	Estudantes	Questionário eletrónico.	Conselho Pedagógico	Semestral / final de 1º e 2º semestre
Inquérito pedagógico - docentes	Aferir o nível de satisfação dos estudantes em relação aos aspetos relacionados com o ensino e aprendizagem	Docentes	Questionário eletrónico.	Conselho Pedagógico	Semestral / final de 1º e 2º semestre
Inquérito de avaliação da UC - docentes	Avaliar a Unidade curricular Aferir o nível de satisfação de docentes em relação aos aspetos pedagógicos.	Docentes	Questionário eletrónico.	Gabinete da Qualidade	Semestral / final de 1º e 2º semestre
Inquérito aos diplomados	Recolher opinião dos antigos estudantes sobre a integração e o percurso profissional no mercado de trabalho	Diplomados	Questionário eletrónico.	Gabinete da Qualidade	Anual / novembro
Inquérito às Entidades externas / Acolhedoras de estágios	Recolher a opinião das entidades externas com quem o ISLA Santarém interage regularmente, designadamente no âmbito das suas atividades formativas a propósito da qualidade e adequabilidade da oferta formativa e do desempenho profissional dos seus diplomados Recolher opinião relativamente ao desempenho dos estudantes em contexto de trabalho, bem como identificar as necessidades do mercado	Entidades externas / acolhedoras de estágios	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	3 em 3 anos em novembro/ dezembro

Nota: Apenas são realizados inquéritos quando o universo de possíveis respondentes é igual ou superior a 5. Dos resultados obtidos no tratamento de dados estatísticos apenas são consideradas resposta em que o conjunto de dados é igual ou superior a 3.

ANEXO 6 – INQUÉRITOS PARA GARANTIA DA QUALIDADE DA INTERNACIONALIZAÇÃO

Designação	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito de mobilidade IN	Recolher opinião sobre mobilidade IN	Estudantes em mobilidade IN	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual
Inquérito de mobilidade IN	Recolher opinião sobre mobilidade IN	Docentes em mobilidade IN	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual
Inquérito de mobilidade IN	Recolher opinião sobre mobilidade IN	Não docentes em mobilidade IN	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual
Inquérito de mobilidade OUT	Recolher opinião sobre mobilidade OUT	Estudantes em mobilidade OUT	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual
Inquérito de mobilidade OUT	Recolher opinião sobre mobilidade OUT	Docentes em mobilidade OUT	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual
Inquérito de mobilidade OUT	Recolher opinião sobre mobilidade OUT	Não docentes em mobilidade OUT	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual

Nota: Apenas são realizados inquéritos quando o universo de possíveis respondentes é igual ou superior a 5. Dos resultados obtidos no tratamento de dados estatísticos apenas são consideradas resposta em que o conjunto de dados é igual ou superior a 3.

ANEXO 7 – INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES E FUNCIONÁRIOS DOS SERVIÇOS DE APOIO

Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito de satisfação - estudantes	Aferir o nível de satisfação dos estudantes relativamente aos recursos materiais e aos serviços	Estudantes	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual / maio
Inquérito de satisfação - docentes	Aferir o nível de satisfação dos docentes relativamente aos recursos materiais e aos serviços	Docentes	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual / maio
Inquérito de satisfação – funcionários não docentes	Aferir o nível de satisfação dos funcionários relativamente aos recursos materiais e aos serviços, bem como das condições de trabalho que lhe são proporcionadas	Funcionários não docentes	Questionário eletrónico	Gabinete da Qualidade	Anual / dezembro

Nota: Apenas são realizados inquéritos quando o universo de possíveis respondentes é igual ou superior a 5. Dos resultados obtidos no tratamento de dados estatísticos apenas são consideradas resposta em que o conjunto de dados é igual ou superior a 3.

ANEXO 8 – PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS INTERNOS E EXTERNOS NO SIGQ

Parceiros externos	internos	e	Participação órgão com responsabilidade no SIGQ	Participação em processos de garantia da qualidade
Docentes			Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Comissão/Conselho de curso (*) Comissão de Avaliação e Qualidade	<u>Instrumentos de planeamento</u> • Plano de atividades • Regulamentos • Plano de estudos • Calendário escolar • Ficha da UC • Programa/Planeamento da UC • Criação de novos CE • Júris • Indicadores <u>Instrumentos de Execução</u> • Aulas • Sumários • Instrumentos de avaliação • Inquéritos pedagógicos • Inquéritos de satisfação <u>Instrumentos de verificação/análise</u> • Relatórios de atividades (RAA) • Relatórios de autoavaliação • Relatórios de CE (RAC) • Relatórios da UC (RUC) • Revisão dos CE • Reunião de comissões • Auditorias <u>Instrumentos de atuação</u> • Plano de melhorias • Definição de medidas de melhoria • Ações corretivas/preventivas • Avaliação da eficácia das ações definidas • Revisão das Fichas da UC
Estudantes			Conselho Pedagógico Comissão/Conselho de curso Comissão de Avaliação e Qualidade (*)	<u>Instrumentos de planeamento</u> • Plano de estudos • Calendário escolar • Ficha da UC • Regulamento disciplinar dos estudantes • Regulamentos pedagógicos • Criação de novos CE <u>Instrumentos de Execução</u> • Inquéritos pedagógicos • Inquéritos de satisfação <u>Instrumentos de verificação/análise</u> • Relatórios de autoavaliação • Relatórios de curso • Revisão dos CE • Reunião de comissões <u>Instrumentos de atuação</u> • Definição de medidas de melhoria • Revisão das Fichas da UC
Funcionários não docentes			Comissão de Avaliação e Qualidade	<u>Instrumentos de planeamento</u> • Plano de atividades • Indicadores <u>Instrumentos de Execução</u> • Inquéritos de satisfação <u>Instrumentos de verificação/análise</u> • Relatórios de atividades • Relatórios de autoavaliação • Reunião de comissões

		- Auditorias <u>Instrumentos de atuação</u> - Plano de melhorias - Definição de medidas de melhoria - Ações corretivas/preventivas - Avaliação da eficácia das ações definidas
Graduados	Comissão de Avaliação e Qualidade	<u>Instrumentos de planeamento</u> - Plano de estudos - Criação de novos CE <u>Instrumentos de Execução</u> - Inquéritos aos diplomados - Inquéritos da empregabilidade - Outros processos de recolha e tratamento de dados <u>Instrumentos de verificação/análise</u> - Relatórios de autoavaliação - Revisão dos CE - Reunião de comissões <u>Instrumentos de atuação</u> - Definição de medidas de melhoria
Entidades Externas (Empresas/empregadores)	Conselho Geral Comissão de Avaliação e Qualidade	<u>Instrumentos de planeamento</u> - Plano de estudos - Criação de novos CE - Protocolos de colaboração <u>Instrumentos de Execução</u> - Inquéritos de satisfação - Outros processos de recolha e tratamento de dados <u>Instrumentos de verificação/análise</u> - Relatórios de autoavaliação - Revisão dos CE - Reunião de comissões - Outros processos de recolha e tratamento de dados <u>Instrumentos de atuação</u> - Definição de medidas de melhoria

(*) – Se existirem

ANEXO 9 - PROCESSOS: DOCUMENTOS DE SUPORTE

Processo	Documentos de suporte	
GESTÃO ESTRATÉGICA	- Plano Estratégico - Projeto educativo, científico e cultural - Plano de atividades - Relatório de atividades - Relatório autoavaliação institucional (A3ES) - Orçamento - Relatório de gestão - Atas do Conselho Geral	
ENSINO E APRENDIZAGEM	- Regulamentos pedagógicos - Regulamentos de estágios, projetos e dissertação - Plano de estudos dos cursos existentes - Ficha da Unidade curricular (FUC) - Distribuição do serviço docente - Horários - Planeamento de outras atividades do curso - Calendário de avaliações (contínua, final, recurso) - Pauta de avaliação - Planeamento de estágios (identificação estudantes / caracterização da entidade / Plano de trabalho (TeSP) / Avaliação do tutor / mapa de assiduidade / relatório do orientador) - Relatório da UC (RUC) - Relatório do CE (RAC) - Plataforma Moodle (apoio às atividades de ensino e aprendizagem) - Plataforma Secretaria virtual/NETPA (sumários, pautas de avaliação, FUC) - Relatório de autoavaliação do CE (A3ES) - Proposta de criação / reestruturação / suspensão e extinção de cursos - Atas dos Conselhos Técnico-Científico e Conselho Pedagógico - Parecer dos Diretores de CE - Parecer dos Diretores das Unidades Orgânicas - Parecer do Presidente	
INVESTIGAÇÃO ORIENTADA & DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DE ALTO NÍVEL	INVESTIGAÇÃO	- Ficha curricular do docente (Ciência Vitae) (publicações, atividades de desenvolvimento profissional de alto nível, projetos, etc.) - Protocolo de colaboração com entidades (nacionais/internacionais) - Comprovativo de participação/integração em Centros de investigação classificados pela ACT.
	PROJETOS	- Proposta de participação em projetos (nacionais/ internacionais) - Procedimentos para projetos financiados - Formulário da candidatura - Regulamento do programa financiador - Termo de aceitação/contrato/protocolo - Pedido de reembolso/Saldo final
COLABORAÇÃO INTRINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE	COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	- Protocolos de parceria / associação/consórcio, etc. - Relatórios de atividades desenvolvidas
	COLABORAÇÃO COM A COMUNIDADE	- Protocolo de cooperação / parceria - Proposta de prestação de serviços - Relatório dos serviços prestados - Protocolo para estágio - Proposta /evidência de atividade extracurricular (conferências, seminários, etc.) - Proposta /evidência de atividade de responsabilidade social - Procedimento para a realização de formação especializada

INTERNACIONALIZAÇÃO	- Protocolo de parceria/acordos (interinstitucional agreement) - Learning agreement - Changes to original learning agreement - Learning agreement for traineeships - Transcription of records - Contrato ERASMUS + mobilidade para estudos e/ou estágios - Confirmation of arrival - Proposta de plano de equivalências - Letter of acceptance for mobility for teaching mobility agreement - Staff mobility for training mobility agreement - Contrato Pessoal para formação - Relatório final ECAEA EC	
RECURSOS HUMANOS	- Recrutamento de pessoal (docente / não docente) - Avaliação de desempenho do pessoal docente - Avaliação de desempenho do pessoal não docente - Contrato de pessoal docente - Remuneração / abonos / Boletim de itinerário para ajudas de custo - Registo de presença e sumários - Mapa de férias - Justificação de falta - Ficha curricular do docente (Ciência Vitae) - Declaração de acumulação - Declaração/comprovativo de integração em Unidade de investigação - Regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente - Regulamento de avaliação de desempenho do pessoal não docente - Regime de Progressão do Pessoal Docente e de Investigação	
RECURSOS MATERIAIS	BIBLIOTECA	- Aquisição e tratamento técnico - Horário da biblioteca - Listagem do acervo documental - Empréstimo presencial e outro - Reserva de documentos - Regulamento da biblioteca
	CENTRO DE INFORMÁTICA	- Regulamento do CI - Horário do CI - Pedidos de utilização
SERVIÇOS	SERVIÇOS ACADÉMICOS	- Planos de estudos - Boletim de Candidaturas (reingresso/transferência/mudança de curso, concursos especiais) - Boletim de Matrículas e inscrições - Boletim de inscrição em exames - Boletim de inscrição em UC - Declaração de presença e avaliação - Requerimento (revisão de prova, justificação de falta, etc.) - Reconhecimento de creditações - Bolsas de mérito e prémios - Pautas de avaliação - Declarações, certidões e cartas de curso - Conteúdos programáticos de cursos e UC - Tratamento de dados - Tratamento de pedidos de anulação de matrícula/inscrição - Entrega de dissertação/trabalho de projeto ou relatório de estágio - Regulamento administrativo

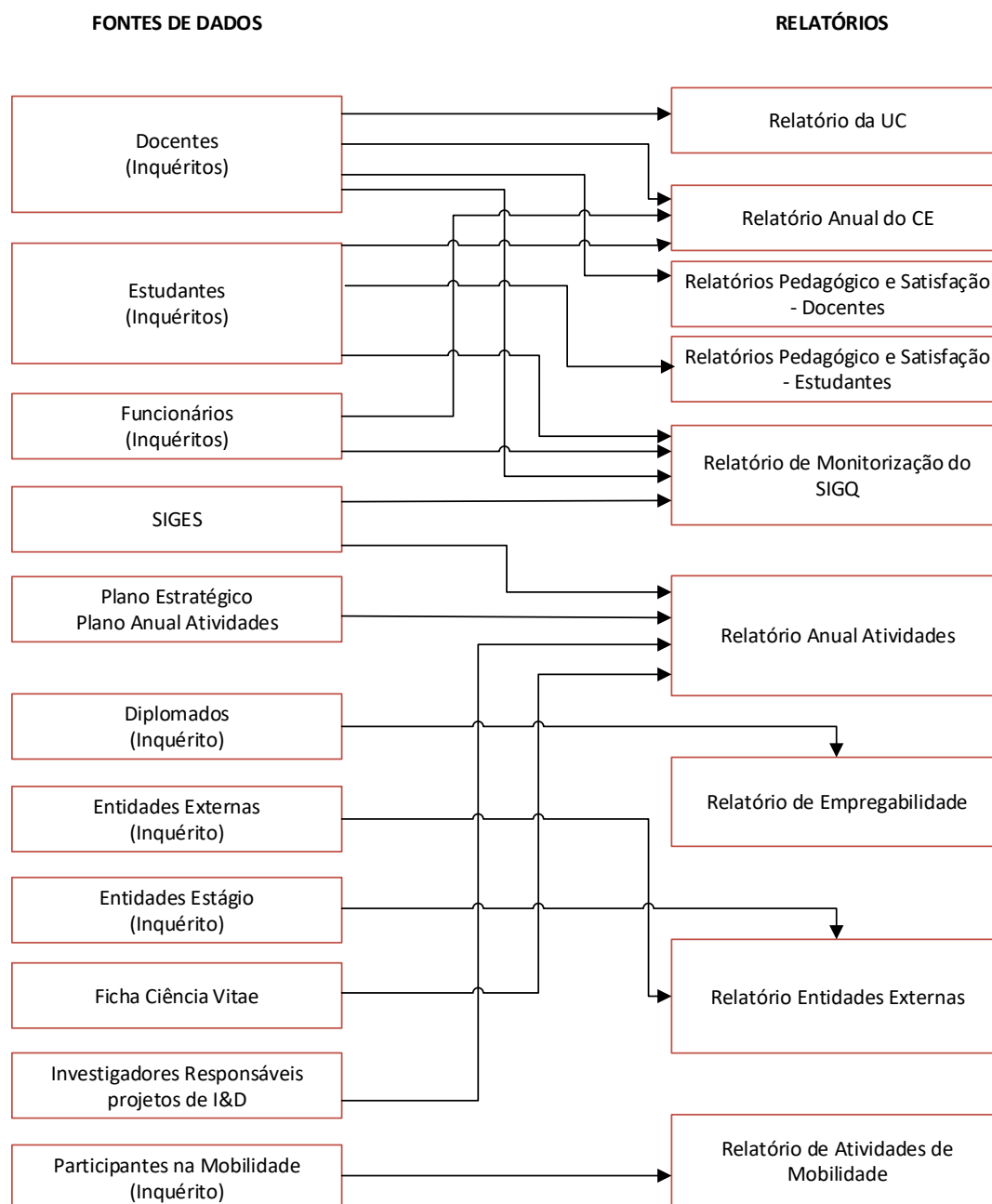
	SERVIÇO DE APOIO SOCIAL	- Divulgação de oferta de oportunidades e experiências - Candidatura a bolsas - Regulamento de atribuição de bolsas “Para os que são da nossa terra” - Regulamento de atribuição de bolsas de mérito e excelência - Regulamento de apoio social - Apoio na obtenção de bolsas DGES
	GABINETE DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E MOBILIDADE	- Gestão dos protocolos e estágio - Divulgação de ofertas de emprego - Gestão do portal de emprego (http://emprego.islasantarem.pt) - Gestão dos processos de estágio - Gestão dos protocolos de desconto de propinas - Gestão de protocolos de mobilidade - Gestão de processos de mobilidade - Gestão de candidaturas a financiamento
	GABINETE DE APOIO AO ESTUDANTE	- Regulamento do programa de mentoria - Registo/marcação de apoio psicológico - Relatório de atividades - Inquérito de satisfação
	GABINETE DE INOVAÇÃO PEDAGÓGICA	- Gestão de parcerias e redes para a inovação - Divulgação de atividades de inovação pedagógica - Relatório de atividade de inovação pedagógica
	GABINETE DE APOIO A PROJETOS	- Gestão de parcerias e redes - Preparação de candidaturas - Gestão de projetos - Relatório de execução física e financeira
	GABINETE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE	- Regulamento de prestação de serviços à comunidade - Gestão da prestação de serviços à comunidade
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	- Plano de atividades para TI - Política de segurança e proteção de dados (RGDP) - Registo de acesso a áreas e plataformas de apoio ao processo ensino/aprendizagem - Registo de atribuição de credenciais - Registo de atribuição de acesso a Office 365	
DIVULGAÇÃO PÚBLICA DA INFORMAÇÃO	- Plano Estratégico (PE) - Plano Anual de atividades (PA) - Manual da Qualidade - Relatório anual de monitorização do SIGQ e plano de melhoria - Relatórios anuais (RAA, RUC, RAC); - Relatório anual de empregabilidade; - Relatórios trienal do Inquérito às Entidades externas Através do sítio institucional na internet (http://www.islasantarem.pt): - A missão e objetivos da instituição, os estatutos e regulamentos; - A oferta formativa; - Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso; - A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços; - As políticas de acesso e orientação dos estudantes; - A planificação dos cursos (complementado PUC no Moodle e com os processos de acreditação junto da A3ES); - As oportunidades de mobilidade; - Os direitos e deveres dos estudantes (complementado com os regulamentos aplicáveis); - Os serviços de ação social escolar (complementado com os regulamentos aplicáveis); - Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;	

	- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino (complementados com as plataformas Secretaria virtual, Moodle e respetivos regulamentos aplicáveis); Através da secretaria virtual (acesso reservado a estudantes e docentes): - Os resultados do ensino expressos nos resultados académicos.
--	--

ANEXO 10 – RELATÓRIOS

Designação	Objetivo	Responsável	Prazos/Periodicidade
Relatório da UC (RUC)	Sintetizar os aspetos pedagógicos relacionados com o funcionamento da UC	Docente	Outubro / Anual
Relatório anual do Curso (RAC)	Sistematizar a avaliação do CE	Direção de CE	Janeiro / Anual
Relatório Pedagógico - Estudantes	Sintetizar a avaliação dos estudantes	Gabinete da Qualidade	Janeiro / anual
Relatório Pedagógico - Docentes	Sintetizar a avaliação dos docentes	Gabinete da Qualidade	Janeiro / anual
Relatório de satisfação - Estudantes	Sintetiza grau de satisfação dos estudantes	Gabinete da Qualidade	Janeiro / anual
Relatório de satisfação - Docentes	Sintetiza grau de satisfação dos docentes	Gabinete da Qualidade	Janeiro / anual
Relatório de empregabilidade	Sintetizar os aspetos relacionados com a empregabilidade dos diplomados	Gabinete da Qualidade	Dezembro / Anual
Relatório Entidades externas e acolhedoras de estágios	Apresentar os resultados do inquérito às entidades externas	Gabinete da Qualidade	Dezembro / 3 em 3 anos
Relatório Anual de atividades (RAA)	Apresentar as atividades desenvolvidas conforme previsto no RJES complementado com a análise dos indicadores do progresso institucional previstos no PE	Presidente Administrador	Janeiro / Anual
Relatório de monitorização do SIGQ	Relatório de monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SIGQ	Gabinete da Qualidade / Comissão de Avaliação e Qualidade	Dezembro /anual
Revisão do MQ	Atualizar o manual em resultado de novas exigências e da experiência da respetiva aplicação.	Gabinete da Qualidade/Presidente/ Conselho Geral	Dezembro / anual

ANEXO 11 – FONTES DE DADOS VS. RELATÓRIOS



ANEXO 12 – INDICADORES DE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA DO SIGQ

A estrutura de indicadores definida é multidimensional no sentido em que cada indicador integra várias variáveis de análise consideradas em função dos objetivos de aplicação do indicador.

PROCESSO	MÉTRICA	INDICADOR	DIMENSÕES DA ANÁLISE
Ensino e aprendizagem Oferta	Cursos	Número de cursos	UO, tipo de curso, modalidade de ensino, em associação
Ensino e aprendizagem Procura	Vagas	Número de vagas	UO, Grau, contingente
		% de vagas ocupadas	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
		Rácio de candidatos por vaga	UO, Grau, contingente
	Candidatos	Nº total de candidaturas	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
	Colocados	Nº total de estudantes colocados	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
	Inscritos primeiro ano primeira vez	Nº de estudantes matriculados no primeiro ano do CE pela primeira vez.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
Ensino e aprendizagem Estudantes	Inscritos	Total de estudantes inscritos.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
Ensino e Aprendizagem Eficiência formativa	Diplomados	Nº total de diplomados	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
	Diplomados em N anos	% de diplomados em N anos	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
	Taxa de sucesso escolar	Percentagem de estudantes com avaliação positiva.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
	Taxa de abandono	Percentagem de estudantes que abandonam.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
Ensino e Aprendizagem Inserção profissional dos graduados	Taxa de empregabilidade	Percentagem de graduados que obtiveram emprego até um ano após conclusão do curso.	UO, curso, género, idade
	Correlação formação/emprego	Percentagem de graduados empregados em setores de atividade relacionados com o curso.	UO, curso, género, idade
Ensino e aprendizagem Apoio social	Benefícios educacionais	Nº de estudantes com apoio com redução de propinas.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
		Valor anual de redução de propinas.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
		Valor médio de redução de propinas.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
	Bolsa de estudo	Nº de estudantes com bolsa de estudo da DGES.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
		Nº de estudantes com bolsa de estudo para os que são da Nossa Terra.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
		Valor anual das bolsas de estudo para os que são da Nossa Terra.	UO, Grau, curso, género, nacionalidade, idade
Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível Nível de atividades	Unidades de investigação	Nº de unidades de investigação em que a IES é associada ou parceria.	Unidade, Classificação da Unidade
	Unidades de investigação reconhecidas	Nº de unidades de investigação reconhecidas pela FCT com docentes afiliados.	Unidade, Classificação Unidade, Integrados/Não integrados
	Docentes afiliados a Centros de investigação classificados pela FCT.	Nº e percentagem de docentes afiliados a centros de investigação classificados pela FCT.	
Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível Publicações	Citações	Número de citações	UO, investigador
	Publicações	N.º de publicações em revistas internacionais com revisão de pares, indexadas.	Com arbitragem (Q1 a Q4) por âmbito, tipologia: revista, livros e capítulos de livros, proceedings
		N.º de livros e/ou capítulos de livros	
		N.º médio de publicações por docente	

		N.º de estudantes a participar em publicações	UO, curso
Investigação orientada e atividades de desenvolvimento profissional de alto nível Atividades de desenvolvimento profissional de alto nível	Trabalho técnico / Material didático /outras atividades de desenvolvimento profissional de alto nível	N.º de trabalhos técnicos, natureza didática ou outras atividades	UO, Docente
Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível Projetos e Redes	Participação em projetos	N.º de projetos	Área, valor, entidade, natureza, (promotor ou beneficiário)
		N.º de projetos concluídos	
		N.º de propostas submetidas	
	Parcerias para investigação - Redes	N.º de parcerias/redes	UO, Entidade, âmbito (nacional, internacional)
	Resultados das atividades de investigação	Valor em euros	Por atividade, global
Colaboração institucional e com a comunidade Colaboração interinstitucional	Relações com IES nacionais	N.º de relações institucionais com IES nacionais	acordos, protocolos, associações, consórcios, etc..
Colaboração institucional e com a comunidade Colaboração com a comunidade	Relações institucionais c/ empresas/organizações, etc.	N.º de relações institucionais	empresas/organizações nacionais, tipo de parceria
	Estágios	N.º de protocolos de estágio disponíveis	empresas/organizações nacionais
	Eventos outras realizações de âmbito cultural, artístico ou sociais abertos à comunidade	N.º de eventos	conferências, seminário, workshop, etc.
	Atividades de responsabilidade social	N.º de atividades	
	Receitas obtidas	Receitas obtidas com prestação de serviços, etc.	
Internacionalização Parcerias	Parcerias institucionais internacionais	N.º de relações institucionais.	Escolas e organismos internacionais (acordos, associações, protocolos)
Internacionalização Mobilidade	Mobilidade de estudantes	N.º de estudantes estrangeiros (IN). N.º de estudantes em mobilidade (OUT).	UO, curso, nacionalidade
	Mobilidade de docentes	N.º de docentes estrangeiros (IN). N.º de docentes em mobilidade (OUT).	UO, curso, nacionalidade
	Mobilidade de pessoal de staff	N.º de staff estrangeiros (IN). N.º de staff em mobilidade (OUT).	UO, curso, nacionalidade
Recursos humanos Pessoal docente	Docentes doutorados	% de docentes doutorados a TI.	UO, curso
	Docentes especialistas	% de docentes especialistas.	UO, curso
	Estabilidade e dinâmica de formação	N.º de docentes em doutoramento (mais de um ano).	UO, curso
Recursos humanos Pessoal não docente	Formação académica	% de pessoal não docente com formação superior.	Instituto
Recursos materiais Salas de aula	Estudantes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
	Docentes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
Recursos Materiais Instalações (Geral)	Estudantes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
	Docentes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
	Funcionários não docentes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
Serviços académicos	Estudantes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
	Docentes	Média das respostas ao questionário.	Instituto

Serviços (Adequabilidade/Qualidade)	Estudantes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
	Docentes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
Serviços (Condições de trabalho)	Funcionários não docentes	Média das respostas ao questionário.	Instituto
Qualidade da Gestão e Publicitação da Informação (Indicador: 1 – Insuficiente 2 – Parcial 3 – Substancial 4 – Muito elevado)	Missão e objetivos da instituição, estatutos e regulamentos	Site	Classificação/verificação
	Oferta formativa	Site Redes sociais	Classificação/verificação
	Objetivos de aprendizagem, qualificações requeridas e perspectivas de empregabilidade de cada curso	Site Documentação de acreditação	Classificação/verificação
	Qualificação e regime de vínculo do pessoal docente	Site	Classificação/verificação
	Políticas de acesso e orientação dos estudantes	Site GRI Secretaria académica	Classificação/verificação
	Planificação dos cursos	Site Dossier de acreditação Plano da UC	Classificação/verificação
	Metodologia de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes	Dossier de acreditação Plano da UC	Classificação/verificação
	Oportunidades de mobilidade	GRI Site	Classificação/verificação
	Direitos e deveres dos estudantes	Site Regulamentos	Classificação/verificação
	Serviços de Ação Social Escolar	Site SAS	Classificação/verificação
	Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões	Livro de reclamações Direção de curso Provedor do estudante	Classificação/verificação
	Acesso a recursos materiais e serviços de apoio	Site Plataformas Moodle Secretaria virtual	Classificação/verificação
	Resultados de ensino expressos nos resultados académicos	Site Relatório da UC (RUC) Relatório CE (RAC)	Classificação/verificação
	Resultados da inserção laboral	Relatórios de empregabilidade Relatórios de entidades externas	Classificação/verificação
	Políticas de garantia da qualidade	Site Manual da Qualidade	Classificação/verificação
	Títulos de acreditação e resultados de avaliação da IES e dos ciclos de estudos	Site Dossier de AA do ciclo de estudos	Classificação/verificação
Sistema da garantia da qualidade	Acreditação pela A3ES	N.º de cursos com decisão de acreditação pela A3ES	UO, Curso
	Reclamações	Nº de reclamações Tempo de resposta	Tipo
	Grau de eficiência do sistema	Total de propostas de melhoria.	Lista
		Nº de propostas de melhoria implementadas.	Lista
		Percentagem de propostas de melhoria implementadas.	rácio



Rua Teixeira Guedes 31
2000 - 029 | Santarém, PT



+351 243 305 880



info@islasantarem.pt

www.islasantarem.pt