



SISTEMA INTEGRADO
DE GARANTIA
DA QUALIDADE
ISCTE

Manual da Qualidade

VERSÃO 4.0



iscte INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

FICHA TÉCNICA

Título

Manual da Qualidade

Edição 4.0

Elaboração

Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ)

Revisão

Comissão de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade (CGQS)

Aprovação

Reitora

Data de Aprovação

17/03/2020

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	4
GLOSSÁRIO	7
SIGLAS E ACRÓNIMOS	8
1. INTRODUÇÃO	10
2. ESTRUTURA E ENQUADRAMENTO DO MANUAL DA QUALIDADE (MQ)	12
2.1. Estrutura do MQ	13
2.2. Enquadramento legal e documentos de referência	15
3. CONTEXTO INSTITUCIONAL	16
3.1. Missão, visão e valores	19
3.2. Projeto educativo, científico e cultural	21
3.3. Política e estratégia para a qualidade	22
4. SISTEMA INTEGRADO DE GARANTIA DA QUALIDADE DO ISCTE (SIGQ ISCTE)	23
4.1. Organização	24
4.1.1. Enquadramento e âmbito	24
4.1.2. Partes interessadas relevantes (internas e externas)	24
4.1.3. Estrutura organizativa e responsabilidades	25
4.1.4. Abordagem por processos	33
4.2. Monitorização da qualidade	35
4.2.1. Macroprocessos integradores	35
4.2.2. Macroprocessos nucleares	40
4.2.3. Macroprocessos de suporte	52
4.3. Sistemas de informação e gestão do Iscte	55
4.3.1. Sistemas de informação	55
4.3.2. Gestão e divulgação de informação	57
REFERÊNCIAS	59
ANEXOS	61

Apresentação

O Iscte dispõe de uma cultura consolidada para a qualidade como pode ser comprovado quer pela certificação ISO 9001:2015, quer pela certificação do nosso Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGQ Iscte), quer ainda pela recente acreditação institucional do Iscte e das suas escolas pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), ambos pelo período máximo previsto (6 anos). Toda a comunidade do Iscte se encontra envolvida em promover a cultura da qualidade transversal em todas as dimensões da nossa missão, contribuindo também para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ODS).

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento que formaliza o SIGQ Iscte e explica o seu funcionamento. Nele é descrita a estrutura do Iscte e a sua forma de atuar no cumprimento da sua missão. Por outro lado, o MQ descreve como o Iscte atua para cumprir os requisitos da certificação que detém, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, e de outras certificações que pretenda vir a obter.

No atual plano estratégico e de ação para 2018-2021, é claramente identificada a procura contínua pela valorização e promoção da qualidade em toda a instituição. Desta forma, agradeço a todos os membros da comunidade Iscte o seu contínuo empenho para a qualidade, e em particular ao Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ), pela coordenação e constante monitorização desse objetivo.

Jorge Costa

Vice-Reitor para os Sistemas de Informação e Qualidade



GLOSSÁRIO

ACREDITAÇÃO

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

CERTIFICAÇÃO

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

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades. (Fonte: ISO26000, 2011)

GARANTIA DA QUALIDADE

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

MELHORIA DA QUALIDADE

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

PARTES INTERESSADAS (stakeholders)

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

PROCEDIMENTO

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

PROCESSO

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

PRODUTO

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

QUALIDADE (Ensino Superior)

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

RISCO

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

UNIDADE CURRICULAR

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

SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
AACSB	Association to Advance Collegiate Schools of Business	FUC	Ficha de Unidade Curricular
AEISCTE	Associação de Estudantes do Iscte	GAA	Gabinete de Aconselhamento ao Aluno
AMBA	Association of MBAs	GAI	Gabinete de Apoio à Investigação
AUDAX-Iscte	Centro de Empreendedorismo e Inovação	GC	Gabinete de Comunicação
BI	Sistema de Business Intelligence	GDSI	Gabinete de Desenvolvimento de Sistemas de Informação
BRU	Business Research Unit	GEPQ	Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade
CAC	Comissão de Análise Curricular	GJ	Gabinete Jurídico
CEI	Centro de Estudos Internacionais	GNEE	Gabinete de apoio aos estudantes com NEE
CGQS	Comissão de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade	GR	Gabinete do Reitor
CIES	Centro de Investigação e Estudos de Sociologia	ICAPA	International Commission on Accreditation of Public Administration Education and Training Programs
CIS	Centro de Investigação e de Intervenção Social	I&D	Investigação e Desenvolvimento
CNA	Concurso Nacional de Acesso	IASIA	International Association of Schools and Institutes of Administration
ConCQS	Conselho Consultivo da Qualidade e Sustentabilidade	IBS	Escola de Gestão (Iscte Business School)
CRIA	Centro em Rede de Investigação em Antropologia	IES	Instituição de Ensino Superior
DGES	Direção-Geral do Ensino Superior	INDEC	Executive Education
DINÂMIA/CET	Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território	IPPS	Instituto para as Políticas Públicas e Sociais
DUC	Dossier de Unidade Curricular	IPQ	Instituto Português da Qualidade
EAPAA	European Association for Public Administration Accreditation	Iscte	Iscte – Instituto Universitário de Lisboa
ECSH	Escola de Ciências Sociais e Humanas	ISO	International Standards Organization
ECTS	Sistema Europeu de Transferência e Acumulação de Créditos	ISTA	Escola de Tecnologias e Arquitetura (Iscte School of Technology and Architecture)
EEO	European Employment Observatory	ISTAR	Information Sciences, Technologies and Architecture Research Center
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education	IT	Delegação do Iscte do Instituto de Telecomunicações
EQAR	European Quality Assurance Register for Higher Education	KPI	Key Performance Indicator
EQUIS	European Quality Improvement System	LCT	Laboratório de Línguas e Competências Transversais
ESG	European Standards and Guidelines	MQ	Manual da Qualidade
ESPP	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	N1C-IBS	Núcleo de 1.º Ciclo da Escola de Gestão
EUA	European University Association	N2C-IBS	Núcleo de 2.º Ciclo da Escola de Gestão
EUR-ACE	European Quality Label for Engineering	NAG	Núcleo de Atendimento Geral
		NATS	Núcleo de Apoio Técnico e de Secretariado
		NAU	Núcleo de Apoio ao Utilizador

NB	Núcleo de Biblioteconomia	SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública
NC	Núcleo de Contabilidade	SID	Serviços de Informação e Documentação
NC	Núcleo de Cooperação	SIGQ Iscte	Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do Iscte
NCG	Núcleo de Controlo de Gestão	SIIC	Serviços de Infraestruturas Informáticas e de Comunicações
NCI	Núcleo de Cursos Internacionais	SIIG	Sistema Integrado de Informação e Gestão
NE	Núcleo de Eventos	SRHCP	Serviços de Recursos Humanos , Compras e Património
NE	Núcleo de Erasmus	U12C-ECSH	Unidade de 1.º Ciclo e 2.º Ciclo da Escola de Ciências de Ciências Sociais e Humanas
NEA	Núcleo de Expediente e Arquivo	U12C-ESPP	Unidade de 1.º Ciclo e 2.º Ciclo da Escola de Sociologia e Políticas Públicas
NEE	Necessidades Educativas Especiais	U12C-IBS	Unidade de 1.º Ciclo e 2.º Ciclo da Escola de Gestão
NGC	Núcleo de Gestão de Contratos	U12C-ISTA	Unidade de 1.º Ciclo e 2.º Ciclo da Escola de Tecnologias e Arquitetura
NGP	Núcleo de Gestão de Projetos	UA3C	Unidade de Apoio ao 3.º Ciclo
NGT	Núcleo de Gestão de Terceiros	UATA- ECSH	Unidade de Apoio Técnico e Administrativo – ECSH
NI	Núcleo de Instalações	UATA- ESPP	Unidade de Apoio Técnico e Administrativo – ESPP
NM	Núcleo de Manutenção	UATA- IBS	Unidade de Apoio Técnico e Administrativo – IBS
NPO	Núcleo de Projetos e Obras	UATA- ISTA	Unidade de Apoio Técnico e Administrativo – ISTA
NT	Núcleo de Tesouraria	UGC	Unidade Gestão Curricular
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	UC	Unidade de Compras
OFAP	Observatório das Famílias e das Políticas de Família	UGDU	Unidade de Gestão do Desporto Universitário
ONG	Organização Não Governamental	UER	Unidade de Edifícios e Recursos
ORSIES	Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior	UF	Unidade Financeira
PAA	Plano Anual de Atividades	UI	Unidade de Investigação
PAO	Plano de Atividades e Orçamento de Unidade (unidade orgânica descentralizada e dos serviços/ /gabinetes)	UIF	Unidade de Informação e Formação
PDCA	Plan, Do, Check, Act	UO	Unidade Orgânica
PE	Plano Estratégico	URCS	Unidade de Redes de Comunicações e Sistemas
PQ	Procedimento da Qualidade	URH	Unidade de Recursos Humanos
RAC	Relatório de Autoavaliação de Curso	URI	Unidade de Relações Internacionais
RAU	Relatório de Atividades de Unidade (unidade orgânica descentralizada e dos serviços/gabinetes)		
RIAG	Relatório Integrado de Atividades e de Gestão		
RJAES	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior		
RJIES	Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior		
RUC	Relatório de Unidade Curricular		
SAS	Serviços de Ação Social		
SGA	Sistema de Gestão Ambiental		
SGE	Serviços de Gestão do Ensino		

1. Introdução

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

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

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

A política institucional para a qualidade no Iscte – Instituto Universitário de Lisboa (doravante Iscte) constitui um vetor fundamental da sua estratégia de desenvolvimento e consubstancia-se no Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGQ Iscte). Por sua vez, a sustentabilidade institucional – nas vertentes planeta (ambiente), pessoas (social) e prosperidade (económica) – também enquanto aposta estratégica, é assumida pelo Iscte como um processo integrador do SIGQ Iscte. Importa referir que o Iscte se compromete a trabalhar para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, nas suas diferentes dimensões. Assim, as atividades do Iscte devem decorrer de uma forma que contribua para responder às necessidades das Pessoas, protegendo o Planeta, fomentando a Prosperidade, e promovendo a Paz; reforçando a sua ação através de Parcerias nacionais e internacionais.

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

2.

**Estrutura e
Enquadramento
do Manual da
Qualidade
(MQ)**

2.1. ESTRUTURA DO MQ

A presente versão do MQ resulta de um processo de aprendizagem e crescente integração para o qual muito contribuíram as reflexões e recomendações que resultaram de diferentes exercícios, nomeadamente:

- I) certificação do SIGQ Iscte;
- II) avaliação institucional nacional pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
- III) avaliações internacionais: European University Association (EUA); Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB); European Quality Label for Engineering (EUR-ACE); European Quality Improvement System (EQUIS); European Association for Public Administration Accreditation (EAPAA) e pela International Commission on Accreditation of Public Administration Education and Training Programs (ICAPA);
- IV) resultados das auditorias relativas às normas ISO9001 e ISO 14001;
- V) adaptação do SIGQ Iscte à nova versão dos European Standards and Guidelines (ESG 2015).

A candidatura do Iscte a este tipo de avaliações e acreditações tem contribuído para uma discussão e reflexão internas, partilhada por todas as partes interessadas relevantes do SIGQ Iscte (ver seção 4.1.2).

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

O Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ) é responsável pela permanente atualização do MQ (sempre que se verifiquem alterações/revisões nos processos, procedimentos, despachos, normas e

orientações relacionados com a garantia da qualidade), arquivo, publicação e divulgação.

O Manual foi divulgado no portal de comunicação interna para apreciação pela comunidade. As sugestões recebidas, quando relevantes, foram integradas na versão final, a qual foi aprovada pela Reitora, através do Despacho n.º 15/2020. A presente versão do MQ foi aprovada em 17 de março de 2020, encontrando-se disponível no Portal de informação interna do Iscte (Mylscte) e no Portal Iscte, em páginas próprias da Qualidade.

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

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

- › No Capítulo 2 faz-se uma introdução ao MQ, revisão e distribuição do MQ, a sua estrutura e o respetivo enquadramento legal e os principais documentos de referência nacionais e internacionais.
- › No Capítulo 3 faz-se uma apresentação do contexto institucional, com uma breve apresentação da história do Iscte, principais características e estrutura organizativa. Apresentam-se ainda a missão, a visão e os valores que norteiam a Instituição, o seu projeto educativo, científico e cultural, bem como a política, a estratégia e os objetivos para a qualidade.
- › No Capítulo 4 são abordadas as características gerais do SIGQ Iscte, com ênfase nos seus elementos estruturantes, nomeadamente: enquadramento

e âmbito, formas de envolvimento das partes interessadas, estrutura organizativa e níveis de responsabilidades, funcionamento do SIGQ Iscte e abordagem por processos. Procede-se ainda à caracterização das metodologias de monitorização e avaliação da garantia da qualidade das atividades do Iscte e que se encontram discriminadas em função dos macroprocessos de gestão do Iscte.

Os macroprocessos são de três tipos: a) integradores (governança, sustentabilidade e melhoria contínua); b) nucleares (ensino e aprendizagem; investigação, interação com a sociedade e; internacionalização); e c) de suporte (recursos humanos, recursos financeiros e recursos materiais e serviços de apoio). O MQ termina com a descrição do sistema de informação e gestão do Iscte.

2.2. ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

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

ENQA

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

A3ES

Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (2017).

Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas instituições de Ensino Superior – manual para o processo de auditoria (Versão 1.3. dezembro 2018).

Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (2016).

ISO

ISO9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (2015).

ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental: Requisitos e Linhas de Orientação para a sua utilização (2015).

ISO26000:2010 – Guidance on Social Responsibility (2010).

NP 4469:2019 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (2019).

ISCTE

Estatutos da Fundação Iscte — Instituto Universitário de Lisboa (2009).

Estatutos do Iscte — Instituto Universitário de Lisboa (2019).

Regulamento dos Serviços Centralizados do Iscte-IUL (2019).

Código de Conduta Académica (2017).

Código de Conduta Ética na Investigação (2016).

ENSINO

Lei n.º 38/2007 – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior – RJAES (2007).

Lei n.º 62/2007 – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior – RJIES (2007).

AMBIENTE

Lei n.º 19/2014 – As bases da Política de Ambiente (2014).

Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015, transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development.

PROTEÇÃO DE DADOS

Regulamento Geral da Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

Lei n.º 58/2019 – Regulamento Geral da Proteção de Dados, 8 de agosto de 2019.

3.

Contexto Institucional

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

Em 2019, o Instituto implementou uma nova estrutura organizacional e é atualmente uma instituição de ensino superior público de média dimensão (7.º lugar em 13 IES, tendo como base o número de estudantes do 1.º e 2.º ciclos). É composto pelas seguintes unidades orgânicas descentralizadas: 4 Escolas, 16 Departamentos e 8 Unidades de Investigação (UI). Tem mais de nove mil estudantes, mais de 100 cursos conferentes e não conferentes de grau, cerca de 480 docentes (aproximadamente 300 docentes de carreira), cerca de 270 pessoal técnico e administrativo e 389 investigadores afetos a Investigação e Desenvolvimento (I&D) a cem por cento. O Iscte é a Instituição de Ensino Superior (IES) com maior nível de eficiência no ensino universitário público no rácio de estudantes por pessoal técnico e administrativo. Participa ainda em 3 entidades que se dedicam à transferência de conhecimento para a sociedade através da promoção do empreendedorismo, da consultoria e da formação de executivos não só em empresas privadas, mas também em entidades públicas e organizações sem fins lucrativos: AUDAX Iscte – Centro de Empreendedorismo e Inovação; INDEG – Executive Education; e o IPPS – Instituto para as Políticas Públicas e Sociais).

A instituição distingue-se no panorama universitário português por: i) forte peso do ensino pós-graduado, que integra mais de 50% dos seus estudantes; ii) prática sistemática de transferência de conhecimento e inovação para o exterior através de relações estreitas com organizações públicas e privadas; iii) desenvolvimento sustentado da investigação e das suas ligações com os níveis de ensino pós-graduado e com as atividades de prestação de serviços; iv) elevado grau de autonomia financeira (57% de receitas próprias em 2018). O Iscte apresenta uma elevada taxa de empregabilidade dos seus diplomados, com uma média de 96%, atingindo 100% em algumas áreas.

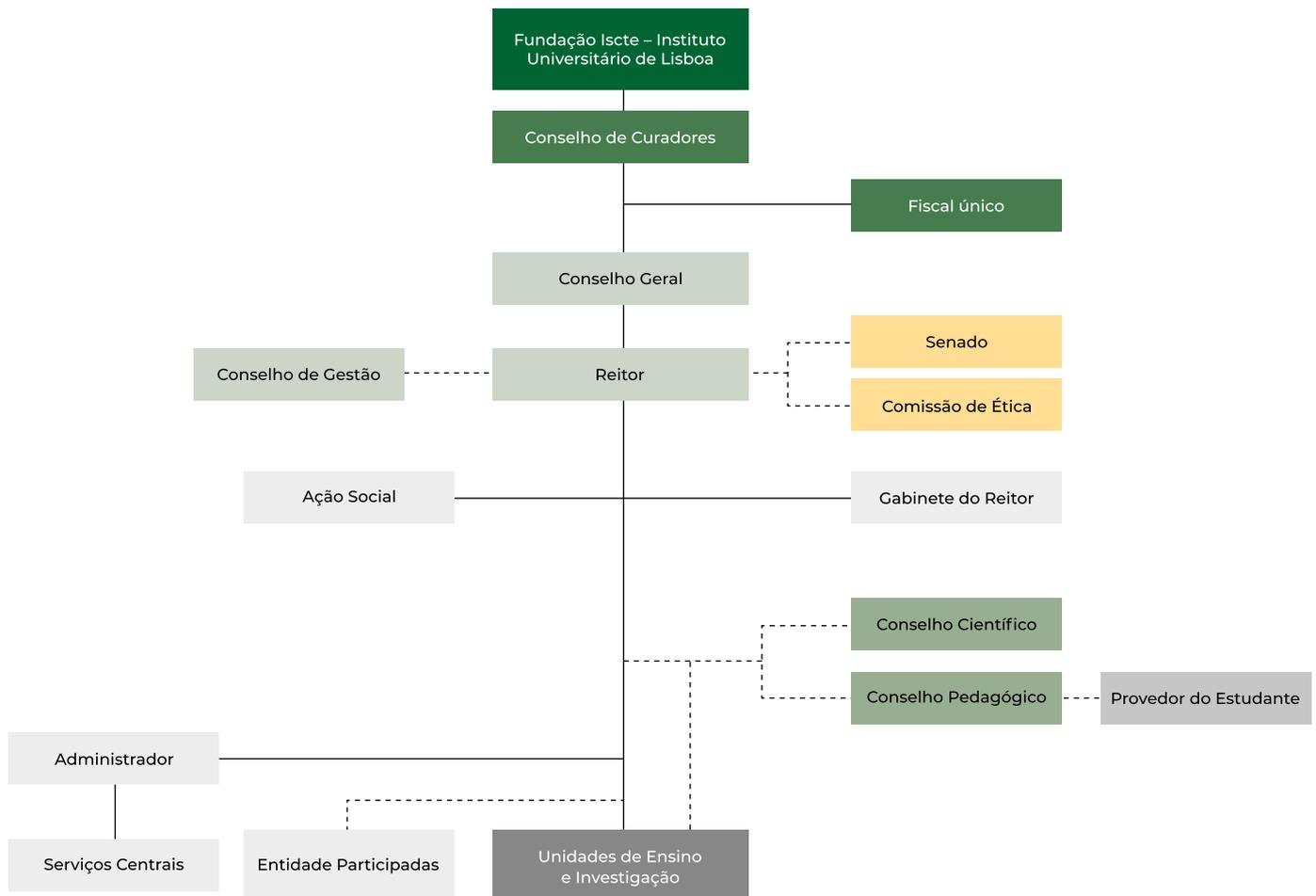
O Iscte faz parte da Fundação Iscte – Instituto Universitário de Lisboa, a qual é administrada pelo Conselho de Curadores. A estrutura organizativa do Iscte contempla unidades orgânicas de ensino e investigação (escolas, departamentos, unidades de investigação e Laboratório de Competências Transversais – LCT); unidades de extensão universitária centradas na interação com o exterior (entidades participadas); Serviços de Ação Social (SAS); Serviços Centrais (Figura 3.3.1.). Ao nível dos serviços, a organização interna obedece a um modelo de estrutura hierarquizada que compreende: Gabinete do Reitor e os Serviços Centrais (constituídos por estruturas orgânicas nucleares designadas Serviços, os quais se organizam em Unidades e/ou Núcleos e por Gabinetes). O Regulamento dos Serviços Centralizados do Iscte (Anexo 3, Quadro 3.1.) encontra-se disponível no portal de informação interna do Iscte (Mylscte) e no site institucional (<https://www.iscte-iul.pt/>).

São órgãos do Iscte:

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

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

FIGURA 3.3.1. Macro organograma geral do Iscte



LEGENDA

Órgãos da Fundação	Órgãos de Coordenação Central	Outros Órgãos Universitários	Unidades de Extensão Universitária
Órgãos de Governo	Órgãos Consultivos	Unidades Orgânicas Descentralizadas	Estruturas Orgânicas

3.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES

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

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

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

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

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

Os Estatutos do Iscte definem, no artigo 2.º, os princípios gerais que devem orientar a sua atividade, organização e gestão (Despacho normativo n.º 11/2019):

Artigo 2.º (Princípios gerais)

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

São ainda preocupações do Iscte:

- › Assegurar condições para desenvolver e difundir o saber, o aprender, o saber-fazer e a inovação;
- › Favorecer o bem-estar de cada um dos seus membros, providenciando um ambiente favorável ao estudo, ao trabalho, à investigação e ao desenvolvimento pessoal.
- › Concretizar práticas pedagógicas adequadas e inovadoras, e práticas científicas rigorosas, pioneiras e originais.
- › Reforçar a política de sustentabilidade, planeta (ambiente), pessoas (social) e prosperidade (económica), de uma forma alinhada com a Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável, induzindo ganhos de eficiência, melhorando a qualidade de vida no campus e contribuindo para um melhor futuro para a humanidade.

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

1. A criação de oportunidades para potenciar as competências científicas construídas ao longo da trajetória do Iscte e a capacidade já demonstrada

de criar novas combinações interdisciplinares e de responder a problemas atuais;

2. Incentivos à participação alargada de todos os docentes e investigadores no processo de tomada de decisão, com mais autonomia, transparência, responsabilidade, inovação e colegialidade no funcionamento dos órgãos;
3. O aprofundamento da cooperação institucional, designadamente com as outras instituições de ensino universitário no quadro do CRUP, mas também com os poderes governamentais e locais da área metropolitana de Lisboa, com o objetivo de contribuir para melhorar o desempenho e a imagem interna e externa do sistema de ensino superior do país;
4. A valorização de uma gestão prudente, responsável e equilibrada do património e dos recursos financeiros da instituição, bem como de promoção da qualidade em todos os domínios.

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

No âmbito do Código de Conduta Académica (Artigo 2) salientamos os seguintes valores do Iscte:

1. Autonomia e liberdade individual na produção do conhecimento, sem condicionalismos, interferências ou constrangimentos em respeito do disposto no artigo 13.º da Constituição da República Portuguesa;
2. Responsabilidade individual e coletiva, entendida como capacidade para assumir os atos e aceitar as consequências;
3. Tolerância e respeito pela diversidade de opiniões e pensamentos;
4. Honestidade, rigor e lealdade académica, em todas as vertentes que a integram seja nos processos de ensino e aprendizagem ou na atividade científica;

5. Cidadania ativa, consciência e responsabilidade social, que reflitam e promovam os princípios da liberdade e justiça, dignidade e solidariedade.

O Código de Conduta e os Estatutos do Iscte estabelecem, portanto, princípios que preconizam a igualdade de oportunidades a vários níveis institucionais, designadamente no acesso ao emprego e progressão profissional.

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

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

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

A sustentabilidade institucional, nas suas dimensões, planeta (ambiente), pessoas (social) e prosperidade (económica), constitui uma preocupação central da estratégia do Iscte, que a considera quer nas suas práticas de gestão, quer no ensino, na investigação e na extensão universitária para as organizações e para a sociedade. O Iscte orienta a sua atuação considerando os 17 ODS contidos na Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável, com uma perspetiva integradora.

Para além da regulamentação formal que contempla a ética, a responsabilidade e a sustentabilidade, o Iscte procura contribuir de forma alargada para um desenvolvimento responsável e sustentável da sociedade através das suas atividades nucleares, assegurando a formação para a cidadania e a intervenção ativa na comunidade, disseminando conhecimento e propondo soluções inovadoras para problemas organizacionais, sociais e ambientais.

3.2. PROJETO EDUCATIVO, CIENTÍFICO E CULTURAL

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

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

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

igualmente para um maior entrosamento com as organizações, para o aumento do nível de empregabilidade dos diplomados e, desta forma, para o desenvolvimento sustentado do país.

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

O Iscte procura ainda assegurar as condições para a formação, a qualificação e o desenvolvimento profissional do pessoal técnico e administrativo e fomentar a internacionalização e a cooperação cultural, científica e tecnológica. A este nível assegura a mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e apoia a projeção internacional dos seus trabalhos. Privilegia a celebração de acordos de cooperação cultural, científica e tecnológica com outras instituições de ensino e com outras entidades nacionais e estrangeiras, como forma de contribuir para a melhoria do ensino ministrado e de reforçar parcerias que potenciem o seu desenvolvimento sustentável (ODS17).

3.3. POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A QUALIDADE

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

A implementação da estratégia delineada desenvolve-se através dos Planos Anuais de Atividade (PAA), que especificam os objetivos específicos, as ações a desenvolver, os indicadores de performance, os valores de referência as metas a alcançar, os seus responsáveis e os prazos a cumprir. Envolvem as escolas, os serviços/gabinetes, os órgãos de coordenação das atividades científicas e pedagógicas, outras unidades orgânicas descentralizadas e entidades participadas.

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

Neste sentido, e em sintonia com as metas do ODS16, o Iscte assume o compromisso de:

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

4. Sistema Integrado de Garantia da Qualidade do Iscte (SIGQ Iscte)

4.1. ORGANIZAÇÃO

4.1.1. ENQUADRAMENTO E ÂMBITO

O SIGQ Iscte baseia-se nos referenciais europeus (ENQA) e nacionais (A3ES) para a garantia da qualidade e as disposições legais aplicáveis já descritos no ponto 2.2. e integra os valores e a cultura de qualidade desenvolvidos ao longo da história do Iscte. O SIGQ Iscte tem ainda em atenção os requisitos da norma ISO 9001:2015 (ponto 2.2.) e das diversas associações profissionais relacionadas com os cursos lecionados no Iscte, nomeadamente, nas áreas de gestão (AACSB), das tecnologias (EUR-ACE) e da administração pública (ICAPA e EAPAA). Quanto à sustentabilidade, o SIGQ Iscte está alinhado com os requisitos das normas ISO 14001:2015 e NP 4469:2019 e com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O Sistema prevê a existência de subsistemas semi-autónomos sempre que os mesmos se revelem estratégicos e necessários ao adequado funcionamento da Instituição. Atualmente, o SIGQ Iscte é um sistema integrado Qualidade-Sustentabilidade. As vantagens da gestão integrada das normas ISO e dos referenciais da qualidade e sustentabilidade passam por uma visão integrada por processos do SIGQ Iscte, visando a melhoria contínua do serviço prestado pelo Iscte. O atual desafio do Iscte consiste no alargamento substantivo do SIGQ Iscte à integração e desenvolvimento das dimensões pessoas (social) e prosperidade (económica) da sustentabilidade.

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

4.1.2. PARTES INTERESSADAS RELEVANTES (internas e externas)

A política de qualidade do Iscte dá a máxima importância à participação de todas as partes interessadas relevantes, internas e externas, no sentido de garantir que todos os processos da Instituição dão resposta às suas necessidades e expectativas.

As partes interessadas relevantes são (i) internas: órgãos de governo, de gestão e de coordenação científica e pedagógica; estudantes; docentes e investigadores; pessoal técnico e administrativo; comissão de trabalhadores; entidades participadas e (ii) externas: candidatos; diplomados; alumni; empregadores, fornecedores e prestadores de serviços; concessionários e arrendatários; entidades tutelares e reguladoras; comunidade local, parcerias e consórcios. Todas as partes interessadas proporcionam um risco significativo para a sustentabilidade do Iscte se as suas necessidades e expectativas não forem satisfeitas. De forma a garantir o nível desejado de satisfação das partes interessadas relevantes, o Iscte procura identificar, monitorizar e rever, de forma sistemática, a informação acerca destas partes interessadas e dos seus requisitos relevantes (Anexo 5, Quadro 5.1.).

A metodologia utilizada para identificação das partes interessadas relevantes passa por momentos de auscultação às diferentes estruturas funcionais e aos empregadores e alumni, nomeadamente, em sede do Conselho Consultivo da Qualidade e Sustentabilidade (ConCQS).

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

As formas e a frequência de envolvimento das partes interessadas relevantes são diversas e têm em consideração o nível de análise de cada caso, desde

as unidades curriculares, em que se salienta a participação de estudantes e docentes, até à avaliação global, em que se salienta a participação das partes interessadas externas, dos representantes dos estudantes, docentes e pessoal técnico e administrativo, dos responsáveis dos órgãos e unidades descentralizadas nos diferentes órgãos consultivos e de gestão da Instituição. Para além do envolvimento direto, o Sistema contempla a auscultação regular das diversas partes interessadas através de inquéritos, os quais já fazem parte das práticas instituídas do Iscte.

Os processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade contam com a ação dos órgãos de governo, dos órgãos de coordenação e dos órgãos consultivos na avaliação dos riscos e oportunidades das atividades e com o envolvimento das partes interessadas relevantes externas através da participação no ConCQS. Ao nível das estruturas e da gestão intermédia, a garantia da qualidade requer uma intervenção consistente e permanente das unidades orgânicas descentralizadas, dos serviços centrais e das entidades participadas.

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

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

No caso dos antigos estudantes, a existência de uma unidade específica para a gestão da relação da

instituição com este grupo – Alumni Clube Iscte – é fundamental para aumentar o seu envolvimento na qualidade do ensino. Têm sido envolvidos em processos de discussão sobre as competências para a empregabilidade, sobre parcerias entre professores/ /investigadores e empresas, assim como sobre necessidades do mercado de trabalho.

4.1.3. ESTRUTURA ORGANIZATIVA E RESPONSABILIDADES

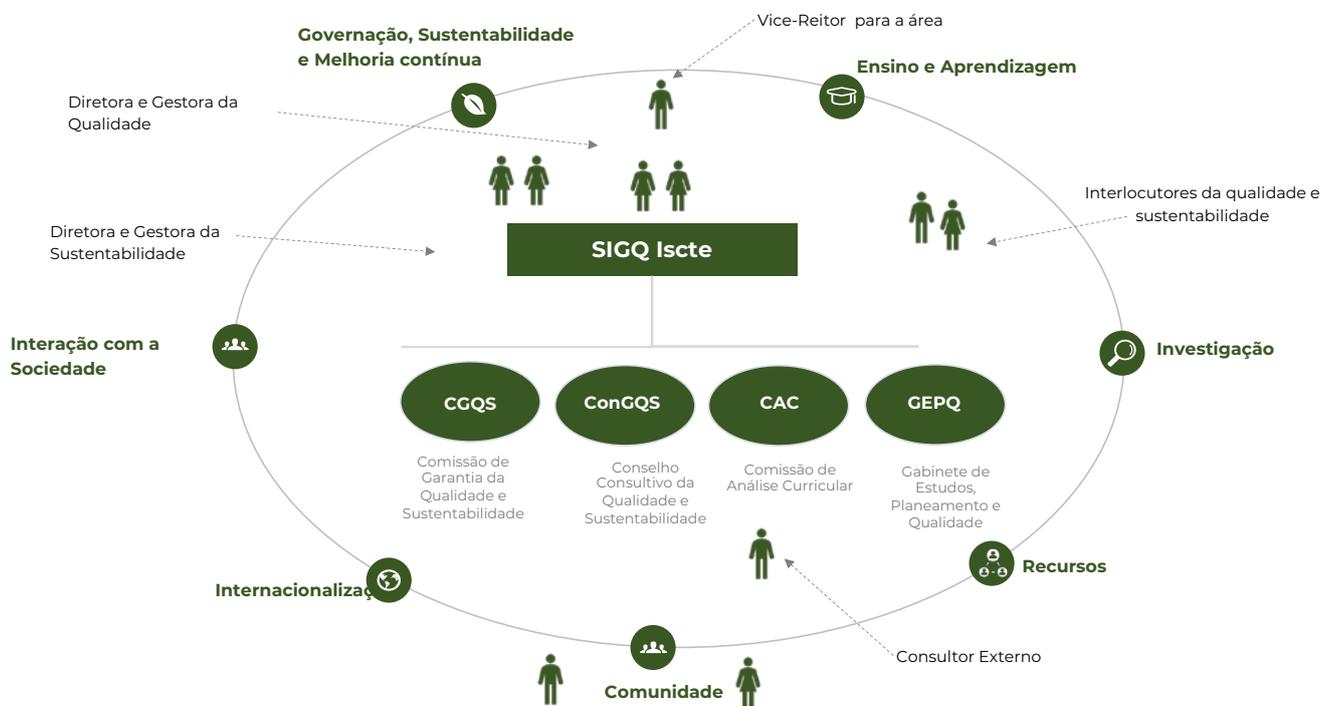
O modelo organizacional do SIGQ Iscte (figura 4.1.3) assenta nas unidades de estrutura existentes e é especificamente constituído por:

- › Comissão de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade (CGQS);
- › Conselho Consultivo da Qualidade e Sustentabilidade (ConCQS);
- › Comissão de Análise Curricular (CAC);
- › Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ).

No que concerne às atividades de coordenação e gestão do SIGQ Iscte e da sustentabilidade, há ainda a considerar as seguintes funções:

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

FIGURA 4.1.3. Estrutura organizativa do SIGQ Iscte



COMISSÃO DE GARANTIA DA QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE (CGQS)

RESPONSABILIDADES

- › Propor à Reitora a política institucional e os objetivos estratégicos para a qualidade e sustentabilidade;
- › Propor à Reitora os planos de atividade, procedimentos e estruturas para a concretização do SIGQ Iscte;
- › Propor à Reitora a listagem de aspetos ambientais e sociais que devem ser considerados significativos no âmbito da sustentabilidade;
- › Monitorizar a concretização do SIGQ Iscte e respetivos planos de atividades;
- › Assegurar o ajustamento do SIGQ Iscte às normas legais e critérios das entidades reguladoras;
- › Assegurar que o funcionamento do SIGQ Iscte potencia os objetivos da qualidade e da sustentabilidade definidos;
- › Analisar, deliberar sobre as conclusões dos relatórios de atividades, dados de entrada relativos à revisão pela gestão e propor ações de melhoria;
- › Apreciar as propostas de relatórios de autoavaliação e de certificação institucional;
- › Rever o Manual da Qualidade e propor para aprovação da Reitora.

COMPOSIÇÃO

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

FUNCIONAMENTO

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

CONSELHO CONSULTIVO DA QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE (ConCQS)

RESPONSABILIDADES

- › Assegurar que a política da qualidade e sustentabilidade integram as contribuições das partes interessadas internas e externas, tendo em vista o desenvolvimento sustentável do Iscte;
- › Garantir que a política e os objetivos da qualidade e da sustentabilidade refletem a cultura e valores do Iscte e que articulam adequadamente a estratégia e as atividades realizadas na Instituição, tendo em consideração as normas e os critérios das entidades reguladoras.

COMPOSIÇÃO

- › Reitora (Preside);
- › Vice-Reitores e Pró-Reitor(es);
- › Diretores de escola;
- › Diretores das unidades de investigação;
- › Presidentes/diretores das entidades participadas;
- › Membros da CGQS;
- › Provedor(a) do Estudante;
- › Presidente da Comissão de Ética;
- › Presidente do Alumni Clube Iscte;
- › Interlocutores da qualidade e sustentabilidade;
- › Encarregado de proteção de dados;
- › Presidente da Associação de Estudantes do Iscte;
- › Representantes de empregadores dos diplomados do Iscte (quatro);
- › Representantes de entidades públicas e sociais (quatro);
- › Membros externos na área da qualidade (dois)
- › Membros externos na área da sustentabilidade (três);
- › Alumni (dois de cada escola do Iscte).

FUNCIONAMENTO

- › Reúne ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente por decisão da Reitora;
- › A convocatória, com a respetiva ordem de trabalhos, deve ser efetuada até quinze dias de calendário antes da data da reunião;
- › As recomendações do ConCQS são vertidas em atas, elaboradas pelo GEPO, disponibilizadas na internet;
- › Os stakeholders externos são renovados de 4 em 4 anos;
- › O Presidente da ConCQS pode convidar os dirigentes superiores e/ou intermédios para as reuniões, sempre que a sua participação seja considerada pertinente para as matérias em discussão.

COMISSÃO DE ANÁLISE CURRICULAR (CAC)

RESPONSABILIDADES

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

COMPOSIÇÃO

- › Vice-reitor(a) para a área (Preside);
- › Vice-Reitores para as áreas do ensino; da qualidade, da investigação, da internacionalização e dos recursos humanos;
- › Presidente do Conselho Científico;
- › Presidente do Conselho Pedagógico;
- › Diretores de Escola.

FUNIONAMENTO

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

GABINETE DE ESTUDOS, PLANEAMENTO E QUALIDADE (GEPQ)

O GEPQ é a estrutura de apoio logístico ao SIGQ Iscte, coordenada pelo(a) diretor(a) da Qualidade. Integram também esta estrutura, o(a) Gestor(a) da Qualidade e o(a) Gestor(a) de Sustentabilidade.

RESPONSABILIDADES

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

DIRETOR(A) DA QUALIDADE

RESPONSABILIDADES:

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

GESTOR(A) DA QUALIDADE

RESPONSABILIDADES:

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

DIRETOR(A) DE SUSTENTABILIDADE

RESPONSABILIDADES:

- › Coordenar, de forma geral, os princípios, orientação estratégica, objetivos, metas, atividades e implementação da sustentabilidade no Iscte;
- › Trabalhar em articulação com o Diretor(a) da Qualidade na integração da Sustentabilidade no SIGQ Iscte;
- › Assegurar o estabelecimento, a implementação e a manutenção da sustentabilidade no Iscte, em conformidade com os requisitos da normalização aplicável, nomeadamente, mas não exclusivamente, com a ISO14001 e NP 4469, em todos os níveis aplicáveis da organização;
- › Reportar à Reitora o desempenho da sustentabilidade no Iscte, incluindo o desempenho ambiental, e as suas oportunidades de melhoria;
- › Apoiar a CGQS nas atividades e tarefas associadas ao desempenho ambiental e de sustentabilidade do Iscte.

GESTOR(A) DE SUSTENTABILIDADE

RESPONSABILIDADES:

- › Trabalhar diretamente sob a coordenação do(a) Diretor(a) de Sustentabilidade na implementação operacional das políticas e objetivos definidos para a sustentabilidade no Iscte;
- › Trabalhar sob a coordenação do(a) Diretor(a) da Qualidade, e em articulação com o(a) Gestor(a) da Qualidade, na integração da Sustentabilidade no SIGQ Iscte;
- › Garantir a concretização das tarefas operacionais específicas da gestão da qualidade relacionadas com os requisitos de controlo geral de: documentos e registos, auditorias internas e externas, não conformidades, ações corretivas e ações de melhoria, elogios, sugestões e reclamações;
- › Manter o(a) Diretor(a) de Sustentabilidade informado(a) sobre qualquer situação operacional que possa ter impacto na sustentabilidade no Iscte;
- › Disponibilizar-se para apoiar os serviços e os interlocutores da qualidade e sustentabilidade na concretização das suas responsabilidades operacionais, no que concerne à sua abrangência e impacto ao nível da sustentabilidade no Iscte;
- › Implementar os processos de certificação do Sistema de Gestão Ambiental e Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

INTERLOCUTOR(A) DA QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE

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

RESPONSABILIDADES:

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

4.1.4. ABORDAGEM POR PROCESSOS

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

O SIGQ Iscte é entendido como um conjunto de processos que interagem e se relacionam entre si e baseia-se no ciclo PDCA – Plan, Do, Check, Act, com vista a melhorar a eficácia do SIGQ Iscte. Implica a identificação, a definição e a gestão de um conjunto de atividades relacionadas, identificando igualmente os recursos necessários a desempenho adequado. Inclui ainda a monitorização e a avaliação do seu desempenho através de um conjunto de métricas e indicadores que medem a concretização dos objetivos propostos. O pensamento baseado em risco está subjacente a todos os processos que integram o SIGQ Iscte, o que aumenta a probabilidade de se atingirem de forma mais eficiente e eficaz os objetivos e alcançar as metas definidas para a Instituição.

O mapa de processos (figura 4.1.4.1.) apresenta como estão organizados e classificados os processos do SIGQ Iscte. Assim, os processos encontram-se estruturados em três tipos: integradores, nucleares e de suporte.

1. MACROPROCESSOS INTEGRADORES

Governança, sustentabilidade e melhoria contínua

Definem a estrutura de gestão da instituição, ou seja, o compromisso e as responsabilidades do Iscte perante a Tutela, o Conselho de Curadores e as partes interessadas; as orientações estratégicas e as formas de atuação interna a aplicar, quer nos processos nucleares, quer nos processos de suporte, nomeadamente, através da elaboração e aprovação do PE, dos PAA e Relatórios Integrados de Atividades e Gestão (RIAG) institucionais e das diferentes unidades orgânicas descentralizadas e serviços/gabinetes. Incluem as atividades de planeamento e governação da instituição; a monitorização e melhoria contínua; e a sustentabilidade, nas suas dimensões, planeta (ambiente), pessoas (social) e prosperidade (económica).

Pela sua importância e transversalidade, os macroprocessos integradores são imprescindíveis ao SIGQ Iscte, uma vez que são responsáveis pela transposição

dos valores da instituição para os outros processos, o que promove a convergência de toda a instituição.

2. MACROPROCESSOS NUCLEARES

Ensino e aprendizagem, investigação, interação com a sociedade e internacionalização

Representam os componentes fundamentais da execução da missão e estratégia do Iscte, acrescentando valor para os estudantes, investigadores, pessoal técnico e administrativo e partes interessadas, bem como para a sociedade. Decorrem dos processos integradores, operam com os recursos disponibilizados pelos processos de suporte, de forma a assegurar a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação, na interação com a sociedade e na internacionalização.

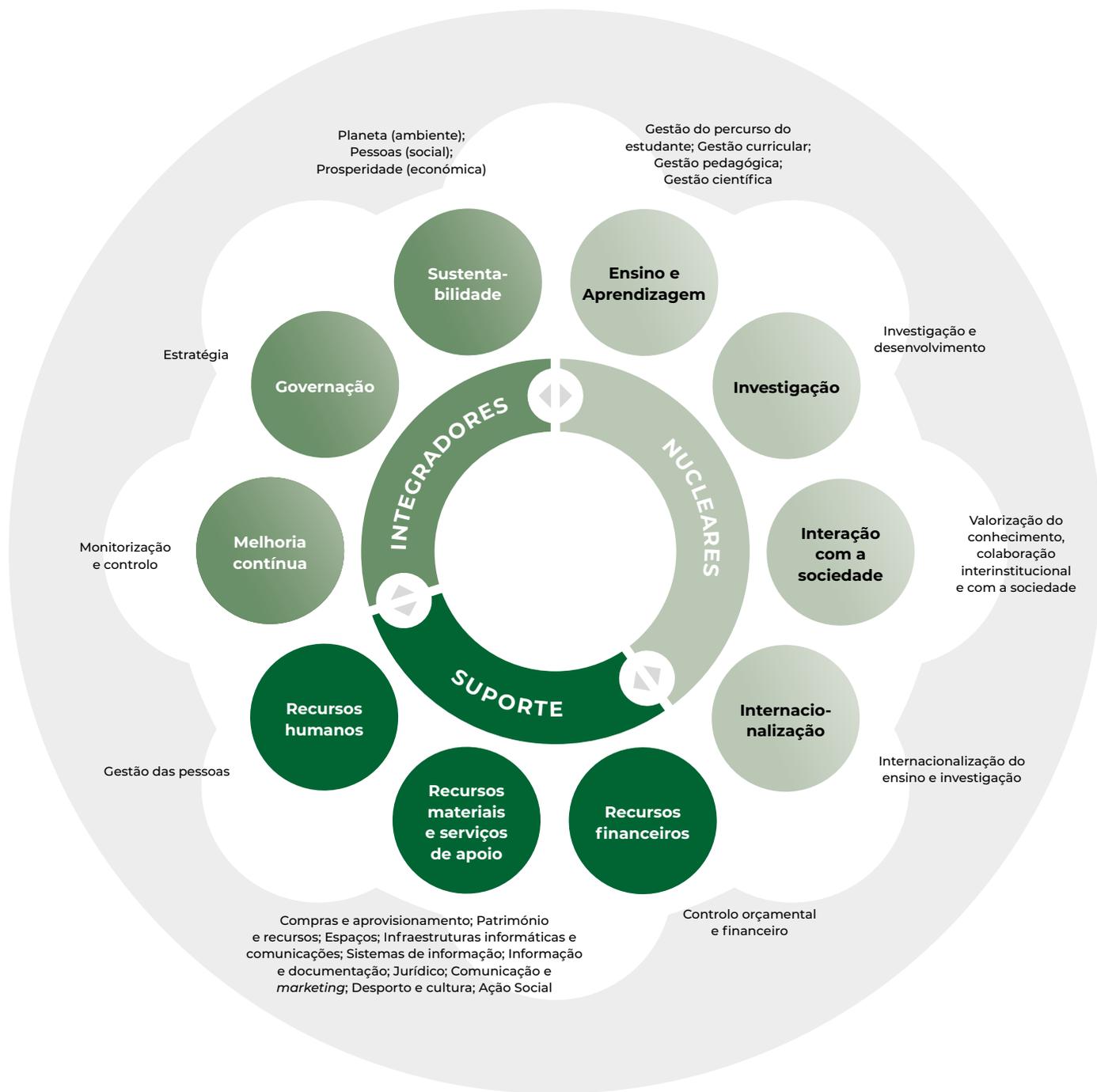
3. MACROPROCESSOS DE SUPORTE

Recursos humanos, recursos financeiros e recursos materiais e serviços de apoio

São fundamentais para que os processos nucleares e integradores (estratégicos) do Iscte sejam concretizados com a garantia da qualidade requerida, em conformidade com os atuais padrões europeus e internacionais, e requisitos legais aplicáveis. Contemplam todos os processos necessários à provisão de recursos, designadamente: recursos humanos; recursos financeiros; recursos materiais e serviços de apoio. Ou seja, são processos que decorrem das orientações dos processos estratégicos integradores e interagem com os processos nucleares disponibilizando os recursos adequados e necessários à garantia da qualidade dos mesmos.

As entradas, saídas, documentos de suporte e respetivos responsáveis de cada um dos macroprocessos aqui descritos apresentam-se no Anexo 8 (Quadro 8.1). Estes macroprocessos estão alinhados com os requisitos da A3ES (Anexo 9, Quadro 9.1.), com os requisitos da norma ISO9001:2015 e ISO14001:2015 (Anexo 10, Quadro 10.1) e são suportados por atividades e procedimentos que concretizam operacionalmente a política da qualidade. A lista de procedimentos no âmbito do SIGQ Iscte encontra-se no Anexo 11 (Quadro 11.1). Os procedimentos da qualidade são divulgados na intranet e/ou internet em função da decisão do coordenador do serviço.

FIGURA 4.1.4.1. – Mapa de processos do SIGQ do Iscte



4.2. MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

4.2.1. MACROPROCESSOS INTEGRADORES

4.2.1.1. GOVERNAÇÃO

A garantia da qualidade na governação do Iscte constitui uma componente fundamental do SIGQ Iscte. Este processo determina o compromisso e as responsabilidades institucionais perante a Tutela e as partes interessadas relevantes. Estabelece as orientações estratégicas da Instituição e a forma como são planeadas, organizadas, dirigidas, e como são monitorizadas as suas atividades e processos, tendo em atenção a sua eficiência e eficácia, contribuindo para o ODS 16.

Ao nível institucional, a Reitora elabora e apresenta ao Conselho Geral para aprovação, o Plano Estratégico e de Ação de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do seu mandato. Suportado no PE, compete à Reitora submeter ao Conselho Geral para aprovação o PAA e o Orçamento onde são definidos os objetivos, as ações e as metas a executar no ano seguinte, com uma estimativa de custos associados. O PAA do Iscte integra os contributos dos Planos Anuais de Atividades e Orçamento das diferentes unidades orgânicas descentralizadas e dos serviços/gabinetes. Estes, por sua vez, fundamentam-se nas orientações estratégicas propostas no PE e nas atividades definidas no PAA do Iscte.

O Iscte faz publicar um RIAG sobre as suas atividades nas diferentes vertentes da missão institucional e sobre a gestão financeira segundo as regras oficiais em vigor.

Compete ao GEPQ elaborar o RIAG, com base nos contributos dos relatórios das diferentes unidades orgânicas descentralizadas e serviços/gabinetes e outros indicadores de performance institucionais, nomeadamente ao nível do ensino e aprendizagem. O Relatório contempla a execução do PAA com os níveis de realização das diversas linhas de orientação estratégicas relacionadas com as vertentes da missão do Iscte e com os seus objetivos estratégicos. Com base no RIAG, os órgãos de governo do Iscte, em articulação com os seus órgãos consultivos, analisam anualmente o grau de concretização dos

objetivos e metas propostos, promovendo uma discussão alargada sobre os mesmos com a participação de docentes, estudantes e pessoal técnico e administrativo. Compete ao Conselho Geral aprovar o RIAG do Iscte e ao Conselho de Curadores a sua homologação. No procedimento da qualidade Planeamento e Monitorização das Atividades do Iscte (PQ. GPSQ.08) é definida a metodologia para o planeamento e monitorização das atividades do Iscte.

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

- › Diretores de escola, nas quais são analisados e monitorizados os aspetos centrais relativos ao planeamento das atividades letivas e respetiva implementação e monitorização de acordo com os objetivos fixados na PAA;
- › Diretores das unidades de investigação, nas quais se analisam as questões relativas aos projetos, financiamento, concursos e funcionamento e se monitoriza a evolução das respetivas atividades;
- › Dirigentes das entidades participadas, em que se analisa a concretização das atividades planeadas, os procedimentos de garantia de qualidade e a articulação com os objetivos do Iscte;
- › Diretores de departamento, nas quais se analisa a implementação das atividades e a concretização do plano letivo nas suas diversas componentes;
- › Dirigentes dos serviços/gabinetes e representantes dos estudantes para discussão e análise de assuntos de interesse geral e para a apresentação do grau de execução do PAA.

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

4.2.1.2. SUSTENTABILIDADE

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DO ISCTE

O Iscte reconhece a sua responsabilidade institucional na promoção da Sustentabilidade nas várias dimensões, de forma holística e integrada, em alinhamento com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas. Os ODS agrupam-se em cinco dimensões principais, conhecidas como os 5P, todas essenciais e necessariamente interligadas: as Pessoas, onde se encontra a maioria dos aspetos sociais; o Planeta, agregando aspetos primordialmente ambientais; a Prosperidade, onde se defende uma visão alargada do desenvolvimento económico das comunidades humanas; a Paz, sem a qual nenhuma das outras dimensões é atingível; e as Parcerias, como forma de criar e disseminar os melhores resultados. O SIGQ Iscte, apesar de reconhecer a importância de todas as dimensões, engloba sistemas semiautónomos para as primeiras três dimensões, conforme descrito em seguida.

Estas dimensões encontram-se refletidas no Plano Estratégico e de Ação para o Quadriénio 2018/2021, na linha estratégica 7- Promover o desenvolvimento estratégico da instituição, e Objetivo estratégico 23 – Identificar os desafios sociais e os domínios interdisciplinares relevantes.

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

1. Envolver, de forma inclusiva e participativa, a comunidade Iscte e as demais partes interessadas na definição, implementação e avaliação das ações conducentes à melhoria do seu desempenho nas diferentes dimensões da Sustentabilidade;
2. Criar, transmitir e partilhar conhecimento científico relativo à Sustentabilidade nos domínios científicos da Gestão, Finanças, Contabilidade, Economia, Métodos Quantitativos, Antropologia, Psicologia Social, Sociologia, História, Ciência Política e Políticas Públicas, Tecnologias da Informação e Arquitetura, formando profissionais altamente qualificados com competências para compreender as suas responsabilidades e criar

oportunidades de melhoria, potenciando um impacto positivo no ambiente, na sociedade e na economia;

3. Assumir a proteção do ambiente e respeitar os princípios de responsabilidade social no planeamento estratégico e nos planos anuais de atividades, assumindo uma conduta ética e transparente no cumprimento da missão institucional na perspetiva local e global;
4. Melhorar o seu impacto ambiental, ajustando a gestão dos processos de suporte e as operações do campus, para reduzir a utilização de recursos e a produção de resíduos e emissões, prevenindo a poluição e melhorando a qualidade de vida no campus;
5. Gerir os aspetos da responsabilidade social e respetivos impactes, empreendendo ações de controlo ou influência;
6. Cumprir e respeitar os requisitos legais aplicáveis, bem como requisitos adicionais que decida subcrever ou implementar, nas diferentes dimensões da Sustentabilidade;
7. Avaliar e melhorar, de forma contínua, o desempenho do Iscte através da monitorização de indicadores mensuráveis e da realização de auditorias regulares;
8. Melhorar continuamente o SIGQ Iscte (qualidade, ambiente e responsabilidade social) para potenciar o desempenho.

A primeira reflexão sobre Sustentabilidade do ponto de vista institucional surgiu em 2012 com a constituição de um grupo de trabalho dedicado à responsabilidade social universitária. Em 2016 foi constituído o projeto da Sustentabilidade envolvendo um conjunto de ações para a melhoria do desempenho sustentável da instituição, das quais se destacam a implementação do Sistema de Gestão Ambiental do Iscte e a obtenção da respetiva certificação em 2018. Em 2019 o Iscte aderiu à Aliança ODS Portugal, uma iniciativa da UN Global Compact Network Portugal, confirmando assim o seu compromisso de trabalhar para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável,

DIMENSÃO PLANETA (AMBIENTE)

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) foi desenvolvido num projeto transversal em parceria com a Associação Columbus, a Universidade de Gotemburgo e a Universidade de Aveiro. Enquadrado neste projeto,

o Iscte definiu: o âmbito de aplicação, o contexto, as partes interessadas e os aspetos ambientais, numa perspetiva do ciclo de vida; o plano de ação; e o modelo de organização interna. A organização interna do SGA encontra-se já descrita na secção 4.1.3. no âmbito do SIGQ Iscte. Para avaliação da conformidade legal, o Iscte- IUL efetua regulamente o levantamento dos requisitos legais aplicáveis.

ÂMBITO, CONTEXTO E PARTES INTERESSADAS

O Sistema de Gestão Ambiental do Iscte enquadra-se no âmbito do SIGQ Iscte que está descrito na secção 4.1.1. do Manual da Qualidade.

A atividade do Iscte é condicionada por, e condiciona, um conjunto de questões externas e internas, devendo ser moldadas pelas necessidades e expectativas das partes interessadas e considerando os limites físicos do campus universitário. As questões de contexto enquadram o âmbito do SGA do Iscte. São desagregadas em condições gerais, condições ambientais afetadas pela atividade do Iscte e condições ambientais que afetam a atividade do Iscte.

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

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

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

O conjunto das partes interessadas cujas necessidades e expectativas devem ser avaliadas no âmbito do Sistema é constituído pelos membros já descritos anteriormente na secção 4.1.2. do presente Manual.

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

O SGA tem por base os processos integradores, nucleares e de suporte necessários para a realização das atividades do Iscte, definidos no âmbito do SIGQ Iscte em todo o campus universitário. Está especialmente alinhado com os ODS 4, 7, 11, 12 e 13.

ASPETOS AMBIENTAIS SIGNIFICATIVOS

O Iscte definiu um conjunto de 14 aspetos ambientais que pode controlar ou influenciar, assim como os impactes ambientais associados, de entre os quais se determinaram 11 aspetos ambientais significativos (*):

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

9. Investigação (*);
10. Ensino-aprendizagem (*);
11. Extensão universitária (*);
12. Formação/Divulgação/Comunicação (*);
13. Deslocações de e para o campus (*);
14. Gestão de risco e segurança.

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

DIMENSÃO PESSOAS (SOCIAL)

A dimensão pessoas (social) da sustentabilidade no Iscte procura ter em consideração os impactes das decisões e atividades da instituição na comunidade interna e na sociedade. Inclui a preocupação com a equidade e a justiça social, a capacitação dos membros da comunidade académica e a integração dos estudantes no ensino superior, tendo por base princípios de ética e transparência que contribuem para o desenvolvimento sustentável.

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

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

Em 2019 foi criado e desenvolvido o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS), com a participação ativa do grupo alargado da dimensão pessoas (social) e da comunidade interna do Iscte. Deste trabalho participativo resultou a revisão da Política de Sustentabilidade, das Partes Interessadas, a identificação dos aspetos de responsabilidade social, a definição de um plano de ação.

O plano de ação foi elaborado tendo em conta alguns dos contributos que foram recebidos das diversas ações que foram sendo feitas (reuniões, formação), assim como de alguns documentos internos e externos à instituição (resultados do inquérito do clima organizacional, requisitos e resultados de rankings como o Times Higher Education, requisitos da Norma NP 4469:2019, entre outros).

ÂMBITO, CONTEXTO E PARTES INTERESSADAS

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social do Iscte enquadra-se no âmbito do SIGQ Iscte que está descrito na secção 4.1.1. do Manual da Qualidade.

O conjunto das partes interessadas cujas necessidades e expectativas devem ser avaliadas no âmbito do Sistema é constituído pelos membros já descritos anteriormente na secção 4.1.2. do presente Manual.

ASPETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Foram identificados os elementos das decisões, relações e atividades da instituição, que podem interagir com a sociedade, considerando especialmente os ODS 1, 3, 4, 5, 8, 10 e 16. Foram identificados 12 Aspetos de Responsabilidade Social, sendo que 10 são significativos (*), dos quais 5 são transversais ao SGA, a saber:

1. Governo das organizações (*);
2. Direitos humanos (*);
3. Práticas laborais (*);
4. Aprovisionamento (*);
5. Consumidor – Informação, formação e educação para o consumo sustentável;
6. Desenvolvimento da sociedade;
7. Acolhimento e Integração (*);
8. Emergência Social (*);
9. Investigação (*);
10. Ensino-aprendizagem (*);
11. Extensão universitária (*);
12. Formação/Divulgação/Comunicação (*).

Para cada aspeto de responsabilidade social definiram-se planos de ação e respetivos indicadores, metas, ações e equipas responsáveis.

DIMENSÃO PROSPERIDADE (ECONÓMICA)

Esta dimensão refere-se aos impactes das decisões e atividades do Iscte na condição económica das suas partes interessadas e nos sistemas económicos a nível local, nacional e global.

Com o objetivo de assegurar prosperidade, em alinhamento com a Agenda 2030, o Iscte pretende contribuir, direta e indiretamente, através das suas atividades para a promoção de uma economia inclusiva e sustentável, onde domine o emprego e trabalho decente para todos, e com menores desigualdades dentro e entre países, através da construção de uma industrialização inclusiva e sustentável e fortemente assente na inovação, em cidades cada vez mais inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis (alinhado com os ODS 8, 9, 10, 11).

O Iscte define os seguintes objetivos estratégicos na dimensão Prosperidade (Económica):

- › Contribuir para o crescimento económico do país de forma direta, aumentando progressivamente a taxa de aquisição de bens e serviços produzidos em Portugal, e de forma indireta através do impacte económico da sua atividade na comunidade envolvente;
- › Promover a empregabilidade dos estudantes, melhorando continuamente os processos de apoio à empregabilidade e de acesso a estágios nacionais e internacionais dos estudantes;
- › Contribuir para a criação de emprego e trabalho decente reforçando, nas atividades de ensino e de investigação, os temas relacionados com empreendedorismo, criatividade e inovação;
- › Fomentar o ensino, a investigação e a extensão universitária que promovam uma melhoria da produtividade económica numa economia inclusiva e sustentável nos diversos setores de atividade (turismo, instituições financeiras, indústria, entre outros);
- › Contribuir para o desenvolvimento das Pequenas e Médias Empresas assente numa gestão responsável, através do ensino, investigação e relações com a comunidade;
- › Reforçar a investigação científica e contribuir para a melhoria das capacidades tecnológicas dos setores de atividade;
- › Contribuir para a sustentabilidade da urbanização e para a capacidade de planeamento e gestão participativa e integrada, através do ensino, investigação e relações com a comunidade.

4.2.1.3. MELHORIA CONTÍNUA

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

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

A acreditação de todos os cursos do Iscte pela A3ES exigiu a mobilização de docentes, estudantes e pessoal técnico e administrativo e permitiu identificar diversos aspetos de melhoria, cujas medidas foram implementadas. Mais ainda, contribuiu para uma maior interiorização, da parte da comunidade Iscte, da relevância e utilidade da garantia da qualidade no ensino universitário.

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

O Iscte promoveu a avaliação institucional externa por parte da EUA, que se realizou em dois momentos: 2013 e 2016. Este processo exigiu também uma reflexão alargada e generalizada à comunidade Iscte acerca das diversas áreas cobertas pelo Institucional

Evaluation Programme, incluindo a identificação de aspetos de melhoria a implementar. Os relatórios da EUA estão disponíveis no site do Iscte. Em 2018, o Iscte foi acreditado enquanto Instituição no seu todo pela AZES e pelo período máximo previsto de 6 anos.

Ainda no quadro desta estratégia, o Iscte promove a acreditação de grande parte dos cursos a agências internacionais, como é o caso da AACSB e da Association of MBAs (AMBA) para os cursos da área de gestão, e EUR-ACE para os de engenharia. O Iscte implementa os padrões de qualidade destas agências, continuando o desenvolvimento e a melhoria do SIGQ Iscte. Na área da gestão, a Iscte Business School foi acreditada em 2016 pela AACSB, pelo período máximo de 5 anos. Este processo foi particularmente importante, entre outros aspetos, pela relevância que atribui aos learning goals (objetivos de aprendizagem) e pela aprendizagem institucional decorrente da sua implementação. No caso da EUR-ACE, estão certificados 2 cursos de licenciatura e 2 cursos de mestrado, pelo período máximo de seis anos. No domínio das políticas públicas, o Iscte é já membro da International Association of Schools and Institutes of Administration (IASIA) que implementa um sistema de acreditação internacional pela EAPAA e pela ICAPA, ao qual o Iscte submeteu o mestrado em Administração Pública, em 2017.

Nos últimos anos, o Iscte tem ainda sido alvo de outras auditorias externas especializadas, de entidades oficiais como o Tribunal de Contas, a Inspeção Geral do Ensino Superior e o Ministério das Finanças. Os relatórios finais têm confirmado a eficiência e o cumprimento dos procedimentos e assinalado alguns aspetos muito específicos para melhorias, que têm sido sistematicamente concretizadas.

Desde 2008, o Iscte tem obtido todos os anos a Certificação no âmbito da norma ISO 9001 e, desde 2018, a certificação no âmbito da ISO 14001. Neste âmbito, o Iscte realiza anualmente três auditorias: duas internas e uma externa. Estas auditorias permitem identificar eventuais não conformidades e constituem oportunidades para acionar melhorias e definir outros procedimentos (PQ.GPSQ.04 – Auditorias) e (PQ.GPSQ.01 – Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria).

O processo de monitorização, avaliação e revisão do SIGQ Iscte é dinamizado pela CGQS, com o apoio

técnico do GEPQ. O GEPQ é responsável pela manutenção do SIGQ Iscte, nomeadamente: criação e alteração de procedimentos, registo de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações de melhoria, e avaliação de riscos e oportunidades; planeamento e acompanhamento das auditorias internas e externas realizadas no âmbito da norma ISO9001; controlo de documentos, dados e registos (PQ.GPSQ.02. Informação Documentada); e gestão de elogios, sugestões e reclamações. Anualmente, o GEPQ integra no RIAG o capítulo da Qualidade, Sustentabilidade e Rankings, que tem como objetivo, entre outros, apresentar as principais atividades desenvolvidas no âmbito da Qualidade e avaliar o desempenho do SIGQ Iscte, com base nos resultados de todas as auscultações (estudantes e partes interessadas), na avaliações e auditorias realizadas no Iscte e no feedback dos diversos membros da comunidade. Constam também deste capítulo o apuramento dos elogios, sugestões e reclamações. Compete à CGQS monitorizar a concretização do SIGQ Iscte e propor propostas de melhoria a integrar no PAA do ano seguinte, a submeter ao Conselho Geral

4.2.2. MACROPROCESSOS NUCLEARES

4.2.2.1. ENSINO E APRENDIZAGEM

Em conformidade com as práticas que têm vindo a ser utilizadas nas melhores universidades, e seguindo as recomendações das principais agências, o MQ do Iscte contempla os procedimentos e padrões essenciais da garantia da qualidade em todas as dimensões do ensino e da aprendizagem, procurando assim reforçar o seu contributo para o ODS4. A explicitação exhaustiva neste Manual decorre do nível de detalhe que as entidades externas propõem e não da sobreposição às restantes áreas, nas quais os referenciais de garantia da qualidade estão já consolidados.

No macroprocesso de ensino e aprendizagem destacam-se os seguintes processos que, de seguida, se descrevem: 1) Gestão do percurso académico do estudante; 2) Gestão curricular: criação, alteração e acreditação de cursos; 3) Gestão Pedagógica; e 4) Gestão Científica.

GESTÃO DO PERCURSO ACADÉMICO DO ESTUDANTE

O percurso académico do estudante constitui uma preocupação do Iscte, desde a atração dos novos estudantes e a integração até à inserção e acompanhamento profissional. Faz parte da missão institucional colocar o estudante no centro da universidade. O Iscte procura proporcionar condições de adaptação académica e condições exigentes de aprendizagem de múltiplas competências e de desenvolvimento pessoal e ético, visando a empregabilidade e a concretização das aspirações da vida profissional, pessoal e social dos estudantes.

O Iscte aposta na captação de novos estudantes, melhorando permanentemente as suas estratégias de promoção de modo a atrair mais estudantes e novos públicos (Anexo 3, Quadro 3.1. – Regulamento do processo de avaliação da capacidade para a frequência do Ensino Superior dos maiores de 23 anos). A implementação de políticas de recrutamento dos estudantes do Iscte varia nos diferentes ciclos de estudos, mas estrutura-se em torno de 3 eixos estratégicos: i) permanente reforço da notoriedade institucional, nos diferentes domínios da sua ação; ii) preocupação crítica com a qualidade científica e pedagógica; iii) ações de comunicação. A prossecução dos 2 primeiros eixos obedece a uma política global de qualidade, salientando-se a acreditação internacional dos diferentes cursos e a acreditação institucional tendo em vista a captação dos melhores estudantes a nível nacional e internacional. Por seu lado, o 3.º eixo é promovido pelo Gabinete de Comunicação (GC), em articulação com as escolas, traduzindo-se num leque de ações de marketing e comunicação.

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

Relativamente ao acolhimento dos estudantes, o Iscte desenvolve diferentes atividades para facilitar a adaptação e a inserção dos novos estudantes. O Welcome Day é um evento inovador que promove a integração dos estudantes do 1.º ciclo de todas as Escolas e conta com a participação de estudantes do 2.º e do 3.º ano (mentores), docentes (tutores), antigos estudantes (Alumni) e responsáveis de diversas empresas/instituições. O Welcome Day do Iscte é organizado em parceria com a AEIscte e com as quatro escolas do Iscte. No final de cada ano é efetuado um relatório com o propósito de identificar ações de melhoria a introduzir na edição seguinte. No início de cada ano letivo, as escolas realizam ainda sessões de acolhimento aos novos estudantes de todos os ciclos de estudo com vista à sua integração na comunidade académica.

O GEPQ aplica anualmente um inquérito online aos novos estudantes do Iscte com o objetivo de conhecer as motivações para prosseguir estudos, as fontes de informação para a escolha do Iscte e os fatores de atração do Iscte e do curso (Anexo 12, Quadro 12.1.).

Os regulamentos para a gestão académica, científica e pedagógica estão disponíveis no portal de informação interna, no portal de comunicação do Fénix e no site. No caso dos estudantes com necessidades educativas especiais (NEE), o Iscte adota uma política de inclusão e integração operacionalizada pela valência de apoio aos estudantes com NEE, designada pelo Gabinete de Apoio aos Estudantes com NEE (GNEE), integrado no Gabinete de Aconselhamento ao Aluno (GAA) do SAS, em estreita colaboração com o Conselho Pedagógico. O estatuto de estudante com NEE é concedido pelo Conselho Pedagógico depois de uma análise da situação do aluno em colaboração com o GNEE e/ou com uma Comissão Especializada do Conselho Pedagógico, que poderá ser solicitada sempre que estejam em causa necessidades de adaptações pedagógicas ou outras que o justifiquem. O GNEE reúne com o estudante no sentido de aferir e identificar as suas necessidades específicas e elabora um parecer, explicitando os apoios adequados a cada caso.

O Iscte possui ainda o Programa Buddy (Buddy System), um sistema de tutoria destinado a estudantes internacionais em mobilidade no Iscte e a estudantes do Iscte em fase de preparação de uma futura mobilidade. Este Programa é desenvolvido pela Unidade de Relações Internacionais (URI) e constitui-se como um

primeiro projeto de apoio interpares. O mentor, aqui designado por buddy, funciona como o contacto por excelência dos estudantes em mobilidade internacional, mesmo antes da sua chegada.

O Iscte integra na sua estrutura o SAS que promove o apoio social aos estudantes e encaminha para acompanhamento psicológico para entidades externas, sempre que necessário. Existe ainda o acolhimento de estudantes nas UI, integrando-os em atividades científicas, por exemplo, ao nível da participação em projetos de investigação e atribuição de bolsas de investigação. Desenvolve ainda o Projeto de Mentorado PALOP (Buddy Mentoring) direcionado para apoiar a integração dos estudantes recém-chegados dos PALOP, enquanto forma de minorar as dificuldades inicialmente sentidas e com um papel facilitador do seu acolhimento e integração num novo meio social, académico e cultural, com vista à sua progressiva autonomização.

A preocupação com o combate ao insucesso e abandono escolar no Iscte está refletido no PE, através da definição de objetivos estratégicos, ações, indicadores e metas específicas a atingir. O Conselho Pedagógico aposta na melhoria contínua das estruturas de apoio pedagógico e procura monitorizar e analisar o sucesso académico dos estudantes dos diferentes ciclos de estudo, de forma a colaborar na definição de estratégias de promoção do sucesso.

Como forma de estimular o sucesso do estudante, o Iscte premeia o mérito e o esforço individual dos estudantes, tanto à entrada do curso como no final, através da atribuição de prémios de excelência académica (prémios de ingresso; prémios de finalista; diplomas de mérito, prémio Silva Leal, entre outros). As regras definidas para a atribuição de prémios constam nos regulamentos de atribuição de prémios de Excelência para discentes de licenciatura, mestrado integrado; discentes de 2.º ciclo e estudantes inscritos no 1.º ano do 2.º ciclo da IBS, divulgadas no site.

As escolas têm como missão apoiar a integração dos estudantes no mercado de trabalho, assim como acompanhar os estudantes ao longo do seu percurso profissional. Entre outras funções, compete às Unidades de Apoio Técnico e Administrativo (UATAS) assegurar, em articulação com os serviços competentes do Iscte: a colocação dos estudantes em estágios curriculares e não curriculares e

respetivo acompanhamento; a organização de eventos de recrutamento; o estabelecimento de contactos e gestão de protocolos com entidades externas para promover a empregabilidade dos diplomados; o estabelecimento de parcerias conducentes à melhoria contínua científica-pedagógica das atividades da Escola; a cooperação com empresas na divulgação de anúncios de emprego; e a realização de sessões de aconselhamento e de formação em competências profissionais. Em articulação com os docentes, as UATAS apoiam também a realização de visitas de estudo que asseguram uma maior promoção do desenvolvimento das competências dos estudantes no terreno.

Anualmente o GEPQ realiza inquéritos para monitorizar a inserção na vida ativa dos diplomados do Iscte, com o objetivo de conhecer o nível de empregabilidade e os percursos de inserção no mercado de trabalho até 1 ano após a conclusão do curso. Periodicamente são também realizados inquéritos às entidades empregadoras de antigos estudantes do Iscte para conhecer a opinião destas sobre os diplomados do Iscte (Anexo 12, Quadro 12.1.). Os resultados são divulgados no portal do Iscte, e possibilitam a apresentação de propostas de alteração a planos de estudo em vigor pelas comissões científicas de departamento/ escolas (PQ.GEAPQ.06 – Monitorização da Inserção na Vida Ativa dos Diplomados).

GESTÃO CURRICULAR: CRIAÇÃO, ALTERAÇÃO E EXTINÇÃO DE CURSOS

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

O SIGQ Iscte dispõe de mecanismos de apoio à revisão curricular. Nos processos de criação, alteração e extinção de cursos salientam-se os seguintes:

- › Seguir as orientações definidas em despachos reitorais e as competências dos diferentes órgãos do Iscte nesta matéria;
- › Envolver a direção do curso e órgãos de coordenação científica e pedagógica, ao nível das escolas e departamentos e ao nível central, e a Comissão de Análise Curricular;
- › Recolher e considerar os contributos de antigos estudantes, empregadores e outras partes interessadas relevantes, através de resultados de inquéritos e reuniões;
- › Respeitar os procedimentos de monitorização da qualidade pedagógica, de avaliação e acreditação de ciclos de estudo, de alteração de planos de estudo e de criação de cursos, relativos ao ensino e aprendizagem, que estão devidamente enquadrados no âmbito da norma ISO 9001;

Estes instrumentos de monitorização visam a melhoria contínua da qualidade no ensino, através da revisão cíclica dos seus resultados e de uma aferição do cumprimento dos objetivos.

GESTÃO PEDAGÓGICA

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

A inovação ao nível das práticas pedagógicas tem sido promovida através do desenvolvimento de projetos-piloto que conjugam a adaptação dos planos curriculares com novas abordagens, otimizam a aprendizagem ativa, integram a componente da investigação e tiram partido das tecnologias educativas, nomeadamente

através de e-learning, b-learning e m-learning. Neste sentido, o Iscte tem procurado estimular a participação dos docentes em ações de formação pedagógica relacionadas com novos modelos de ensino e aprendizagem com otimização das tecnologias.

Compete ao Conselho Pedagógico, no início de cada ano letivo, redigir e divulgar as orientações pedagógicas para docentes e estudantes com a divulgação dos seguintes elementos: código de conduta académica; calendário letivo; horários; planeamento e registo de atividades; métodos de ensino-aprendizagem; avaliação da aprendizagem; monitorização pedagógica; prémios e bolsas; ação social (só para os estudantes).

A monitorização da qualidade do ensino e da aprendizagem realiza-se numa abordagem multinível que procura agregar e articular sucessivamente as avaliações efetuadas e concretiza-se nos relatórios semestrais e/ou anuais. A produção dos relatórios considera a especificidade de cada um dos níveis considerados. O processo de monitorização contempla os seguintes níveis de avaliação: a Unidade Curricular, o Curso e a Escola. Em cada nível, os relatórios orientam-se pelos termos de referência apresentados neste Manual. A nível de cada Unidade Orgânica, a coordenação dos processos de garantia da qualidade do ensino é da responsabilidade da sua Direção, que consulta a Comissão Científica e Comissão Pedagógica (no caso das Escolas), de acordo com as normas especificadas neste Manual e com as orientações comuns oriundas da CGQS.

O GEPQ proporciona o apoio técnico, nomeadamente no que diz respeito à aplicação centralizada dos diversos inquéritos relativos ao ensino. O Gabinete de Desenvolvimento de Sistemas de Informação (GDSI) dá o suporte para a produção e disponibilização online da maior parte da informação. Através do Sistema de Gestão Académica Fénix, o GDSI presta o apoio necessário à aplicação dos inquéritos de monitorização pedagógica, a estudantes e docentes, em formato pré-definido, contemplando a existência de perguntas abertas para comentários e sugestões de melhoria.

Unidade Curricular

A organização e o planeamento do ensino e da aprendizagem baseiam-se na unidade curricular (UC) enquanto pilar fundamental da arquitetura do curso.

A monitorização constitui o elemento básico essencial do processo de avaliação da qualidade. Diz respeito à concretização dos objetivos dos planos dos cursos, aos processos de ensino e de envolvimento dos estudantes na aprendizagem e na melhoria contínua.

A Ficha de Unidade Curricular (FUC) é da responsabilidade do coordenador da UC, que pode escolher até 3 ODS para associar a cada UC. A FUC é publicamente disponibilizada em língua portuguesa e em língua inglesa, após a aprovação pelo coordenador de ECTS do respetivo departamento. A FUC contempla os seguintes componentes.

- › Código; nome; acrónimo; línguas de instrução; nível (1.º, 2.º e 3.º ciclos); pré-requisitos;
- › Objetivos gerais;
- › Objetivos de aprendizagem;
- › Programa;
- › Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da UC (informação interna);
- › Processo de avaliação;
- › Processo de ensino aprendizagem;
- › Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da UC (informação interna);
- › Observações;
- › Bibliografia básica e complementar.

O Coordenador(a) da UC produz relatórios de autoavaliação – Relatório da Unidade Curricular (RUC) – que apresentam resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC e definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios. O RUC deve ser concluído, no Fénix, com um prazo máximo de um mês após o fecho do livro de termo da época normal, ficando disponível para toda a comunidade do Iscte. Contém toda a informação existente no sistema sobre a UC incidindo, designadamente, sobre as condições de funcionamento da UC e eventuais problemas detetados, as práticas pedagógicas utilizadas e os resultados da avaliação. Em suma, o RUC integra:

- › Dossier da Unidade Curricular (DUC), que inclui:
- › FUC (à exceção da informação interna);
- › Equipa docente;
- › Horários;
- › Planeamento da UC;
- › Estudantes Inscritos;

- › Resultados Escolares dos Estudantes:
 - Distribuição de classificações dos estudantes aprovados;
 - Assiduidade dos estudantes por tipologia de aula;
- › Apreciação da Unidade Curricular;
- › Satisfação dos estudantes;
- › Resultados da avaliação final;
- › Avaliação da UC pelo Coordenador:
 - Opinião dos docentes sobre o funcionamento da unidade curricular;
 - Follow UP: Grau de concretização das propostas de ações de melhoria apresentadas na edição anterior da unidade curricular;
 - Análise dos pontos fortes e a melhorar na unidade curricular;
 - Medidas concretas a implementar na edição seguinte da unidade curricular.

Entre a 4.ª e a 5.ª semana de aulas, realiza-se uma monitorização intercalar das UC semestrais de modo a que se possa proceder a alterações em tempo útil, minimizando ou eliminando as consequências negativas de um eventual irregular funcionamento. A monitorização intercalar é efetuada pelo conjunto dos estudantes da turma (1.º e 2.º ciclos), com coordenação do respetivo delegado de turma. O Coordenador de Ano/Curso desencadeia o processo, a quem a avaliação intercalar deve ser entregue pelos delegados de turma.

O Conselho de Ano é realizado entre a 5.ª e a 6.ª semana de aulas, envolvendo os estudantes e os docentes, para analisar e discutir o funcionamento das UC a partir da avaliação intercalar. Nesta reunião estabelecem-se medidas de melhoria eficientes no decurso do semestre. O Conselho de Ano é convocado pelo Coordenador de Ano, com conhecimento do Diretor do Curso, e dirigido a todos os Docentes e Delegados de Turma do respetivo ano. O Conselho Pedagógico define o procedimento (PQ.CP.02 – Monitorização Pedagógica – Intercalar).

O GEPQ aplica semestralmente um inquérito de monitorização pedagógica sobre o processo de ensino e aprendizagem para medir a satisfação dos estudantes (Anexo 12, Quadro 12.1). O inquérito inclui diversas questões, estruturadas em dois grupos distintos: 1) geral sobre o Iscte e 2) específico sobre as UC e respetivo(s) docente(s). Este último grupo inclui questões relativas ao funcionamento da UC, à autoavaliação do estudante na UC e ao desempenho dos docentes da UC.

O grupo geral inclui questões relativas à satisfação dos estudantes com o Iscte e com o curso, bem como a comparação com outras Instituições de Ensino Superior em Portugal e a probabilidade de recomendação do Iscte a um amigo/familiar. No inquérito do 2.º semestre este grupo integra a opinião dos estudantes sobre os aspetos mais positivos e a melhorar no curso, nos espaços físicos, recursos e serviços do Iscte, bem como sobre o SIGQ Iscte.

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

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

Considera-se um resultado excelente¹ sempre que se obtenham os seguintes resultados nos inquéritos de monitorização pedagógica:

- › Par Docente/UC: mediana igual ou superior a 8 (escala de 0 a 10) na questão “Globalmente, qual o grau da sua satisfação com este docente?”.

O regulamento dos Prémios Pedagógicos define os restantes critérios que determinam a elegibilidade ao prémio de um par docente/UC, os procedimentos específicos de cada edição e os responsáveis pelo

apoio logístico à sua concretização. O apuramento da lista do(s) par(es) Docente(s)/UC elegíveis para os prémios é da responsabilidade do GEPQ, bem como o envio ao Gabinete da Reitora para posterior divulgação.

Considera-se um resultado não satisfatório² sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- › Par Docente/UC: médias inferiores ao ponto médio de cada escala (3 nas escalas de 1 a 5; 5 na escala de 0 a 10) em pelo menos 2 das 4 questões: “Globalmente, qual o grau da sua satisfação com este docente?”; “Expõe com clareza as matérias da UC”; “Esclarece as dúvidas dos alunos de formas adequada;” e “Estimula o interesse dos alunos pela UC”.
- › Unidades Curriculares: médias inferiores ao ponto médio da escala (5 na escala de 0 a 10) na questão “Globalmente, qual o grau da sua satisfação com a UC?”.

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

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

O Conselho Pedagógico pode determinar a realização de auditorias pedagógicas no caso de os resultados não satisfatórios da UC e/ou do par docente/UC terem sido referenciados para melhoria duas vezes

1 Existindo 10 ou mais respondentes à UC.

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

consecutivas ou não ter sido definido um plano de ação para os mesmos. Em sede de reunião da Comissão Permanente do Conselho Pedagógico, este órgão pode ainda determinar a realização de outras auditorias pedagógicas, devidamente fundamentadas e justificadas.

A auditoria pedagógica é realizada por uma Equipa Auditora nomeada pela Comissão Pedagógica da Escola do docente. É constituída por dois docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica (um deles do departamento do docente) e por um estudante. A Comissão Pedagógica da Escola comunica a constituição da Equipa Auditora à Comissão Permanente do Conselho Pedagógico. Quando não estejam reunidas as condições – nomeação de Equipa Auditora ou recusa dos elementos em fazer parte da Equipa Auditora – de realização de auditoria pedagógica no prazo estipulado para o efeito, compete à Comissão permanente do pedagógico do ISCTE nomear uma Equipa Auditora. A Equipa Auditora define o plano para a auditoria pedagógica na primeira reunião, nomeadamente os procedimentos, as diligências, os indicadores, as fontes dos dados e os prazos a fixar. As decisões são vertidas em ata com conhecimento da Comissão Pedagógica da Escola e do Conselho Pedagógico.

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

Curso

Relativamente à avaliação dos cursos, o sistema prevê um Relatório de Autoavaliação de Curso (RAC), anual, enviado para parecer pelas comissões pedagógicas

das Escolas. Este relatório baseia-se nos relatórios das unidades curriculares e em outros indicadores dos sistemas de informação do Iscte e inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso. Contempla os seguintes aspetos:

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

O preenchimento dos primeiros quatro pontos do relatório de curso é automático ou da responsabilidade dos serviços/gabinetes. O Diretor(a) de Curso preenche os seguintes pontos: outros resultados; *Follow-up*; análise dos pontos fortes e a melhorar no curso; ações de melhoria a implementar e comentários gerais.

A finalização deste relatório é da responsabilidade do(a) Diretor(a) do curso e é efectuada e disponibilizada no Fénix.

Escola

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

- › Fundamentos estratégicos da escola (Missão, Visão, Valores)
- › Descrição dos órgãos da escola;

- › Concretização das atividades realizadas pela escola e enquadramento no PE;
- › Resultados da escola para os indicadores do PE;
- › Procura dos ciclos de estudo (Candidaturas e acessos);
- › Estudantes afetos à escola (inscrição e caracterização por sexo);
- › Propinas faturadas;
- › Sucesso Escolar (Eficiência formativa e taxa de conclusão);
- › Empregabilidade e inserção profissional (taxas de empregabilidade);
- › Indicadores de internacionalização (cursos lecionados em inglês; unidades curriculares em língua estrangeira estudantes de nacionalidade estrangeira; estudantes em mobilidade; internacionalização do corpo docente e das atividades);
- › Investigação (membros; financiamento; publicações; projetos);
- › Recursos humanos afetos à escola;
- › Parcerias estabelecidas;
- › Procedimentos de autoavaliação e de avaliação externa e seus resultados (acreditações A3ES; outras acreditações; posição e evolução dos *rankings*);
- › Follow up: grau de concretização das propostas de ações de melhoria apresentadas no ano letivo anterior;
- › Análise dos pontos fortes e a melhorar;
- › Medidas concretas a implementar no ano seguinte;
- › Principais linhas estratégicas para o futuro.

A Comissão Científica e na Comissão Pedagógica da escola analisam os relatórios de atividades, pronunciando-se sobre os aspetos que considerem relevantes no âmbito das suas competências. Estes relatórios são aprovados e publicados através dos órgãos competentes para o efeito.

GESTÃO CIENTÍFICA

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

O planeamento da distribuição de serviço dos docentes permite garantir uma adequada gestão do corpo

docente. De acordo com o Regulamento de Serviço dos Docentes do Iscte (Anexo 3, Quadro 3.1), o serviço dos docentes é constituído por várias componentes:

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

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

Efetua-se anualmente o planeamento do serviço dos docentes, de acordo com um procedimento devidamente formalizado (PQ.CC.SGE-AGCAD.01 – Planeamento do Serviço Docente), para garantir uma adequada gestão do corpo docente do Iscte e potenciar as componentes científicas e pedagógicas nos diferentes cursos oferecidos pela Instituição.

O Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do Iscte está articulado com o Regulamento de Serviço dos Docentes do Iscte e fixa as normas e procedimentos para a avaliação nas vertentes das suas atividades de ensino, de investigação, de gestão universitária e de extensão universitária (Anexo 3, Quadro 3.1).

A avaliação do desempenho dos docentes realiza-se em períodos trienais, com monitorização anual, tendo por base o objetivo fixado pela Reitora. O Iscte tem uma plataforma própria (i-meritus) que está articulada com os sistemas de informação académica, de investigação e de gestão (Fénix, Ciência-IUL e SAP), o que permite integrar automaticamente a grande maioria da informação necessária à avaliação (PQ. GEAPQ.09 – Avaliação de Desempenho dos Docentes do Iscte).

4.2.2.2. INVESTIGAÇÃO

INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

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

Existe um alinhamento das atividades de investigação com as políticas de qualidade em vigor no Iscte e com os ODS. No quadro do Plano Estratégico e de Ação do Iscte, os PAA especificam as ações que operacionalizam a estratégia para a investigação e sua articulação com o ensino. De acordo com a arquitetura desses planos, os objetivos concretizam-se em ações com metas específicas, que exprimem os padrões de qualidade pretendidos e funcionam como indicadores de monitorização da atividade das unidades de investigação. O SIGQ Iscte considera ainda as normas da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) para a recolha de indicadores e elaboração de relatórios periódicos, necessários no quadro do acompanhamento das unidades de investigação e da sua avaliação externa.

As oito UI do Iscte dispõem de regulamentação própria e elaboram um PAA enquadrado no planeamento da Instituição. As equipas de investigação são compostas por investigadores (doutorados integrados de acordo com a FCT), investigadores associados, assistentes de investigação e bolsiros. As UI publicam um Relatório de Atividades dando conta de: i) grau de cumprimento do PAA; ii) realização dos objetivos; iii) eficiência de gestão administrativa e financeira; iv) movimentos dos investigadores e composição da equipa de investigação; v) projetos concluídos e em curso; vi) indicadores de produção científica; vii) indicadores de internacionalização das atividades e do corpo de investigadores; viii) parcerias; ix) e procedimento de avaliação interna e externa e seus resultados.

As UI têm conselhos consultivos com membros externos (Comissão Externa de Aconselhamento Científico), que apreciam os relatórios de atividade e sugerem medidas de melhoria. O RIAG das UI inclui indicadores de desempenho previstos no PAA do Iscte. O GAI reúne e sistematiza a informação e envia posteriormente para o GEPQ, para integração no RIAG do Iscte. Estes relatórios constituem a base das iniciativas de melhoria para o desenvolvimento da investigação no Iscte incorporadas no PAA.

O Iscte promove a articulação da investigação com o ensino, nomeadamente no 1.º ciclo, procurando garantir que todos os estudantes tenham contacto direto com atividades de investigação. Para a concretização deste objetivo foram implementadas diversas medidas: i) criação de regulamentos neste sentido em todas as unidades de investigação; ii) financiamento de bolsas de iniciação à investigação; iii) articulação do processo com os programas de doutoramento. As bolsas de iniciação à investigação visam o desenvolvimento progressivo de competências dos estudantes inscritos a tempo integral no 1.º ciclo em atividades científicas, pedagógicas e técnicas, relevantes para a formação do estudante. No 3.º ciclo há uma articulação sistemática entre ensino e investigação com a gestão de programas doutorais por parte das UI. O Iscte disponibiliza bolsas internas a estudantes dos vários programas doutorais e estes bolsiros são acolhidos pelas UI participando nas atividades científicas das unidades. No âmbito do ensino, existem também diversas unidades curriculares que proporcionam aos estudantes o contacto direto com a investigação, com a realização de trabalhos e projetos

de investigação. Todos os estudantes são ainda incentivados a frequentar congressos e conferências, realizados dentro e fora do Iscte, alinhados com os seus interesses e tópicos de investigação.

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

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

A investigação está também contemplada no sistema de avaliação do desempenho dos docentes e investigadores no regulamento relativo à Avaliação de Desempenho dos Investigadores do Iscte. O regulamento estabelece indicadores sobre a atividade científica, suportados nos portais i-meritus e Ciência-IUL, onde as publicações e os projetos científicos podem ser classificados de acordo com os ODS.

As UI indicam interlocutores da qualidade e sustentabilidade no âmbito do SIGQ Iscte, à semelhança das restantes unidades orgânicas e serviços/gabinetes. Os interlocutores funcionam como dinamizadores das práticas da qualidade e da sustentabilidade, promovendo a implementação da política da garantia da qualidade e da sustentabilidade e o cumprimento dos objetivos, tendo sempre por base a missão e visão do Iscte.

4.2.2.3. INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

VALORIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A SOCIEDADE

A declaração de missão do Iscte considera o serviço à comunidade e transferência de conhecimento como um dos pilares da atividade académica, a par do ensino e da investigação. Neste domínio, incluem-se atividades de formação contínua, de valorização e de aplicação do conhecimento gerado na academia, designadamente a formação específica e adaptada a necessidades concretas, a realização de estudos e projetos inovadores ou a consultoria. A universidade contribui para gerar valor e melhorar o desempenho das empresas, das instituições públicas e do país. Simultaneamente, gera recursos, financeiros e de conhecimento, que lhe permite desenvolver melhor a sua missão central e contribuir para o desenvolvimento sustentável (ODS17).

No caso do Iscte, onde têm forte peso áreas de conhecimento de aplicação prática, as atividades de prestação de serviços à comunidade permitem contribuir para a resolução de problemas concretos das empresas e das instituições públicas, gerar recursos para as suas atividades de formação e de investigação, bem como apoiar áreas de conhecimento mais fundamentais. Os projetos desenvolvidos com instituições exteriores podem permitir aos estudantes uma transição mais fácil para a vida ativa e uma melhor inserção no mercado de trabalho.

Uma dimensão essencial da política de prestação de serviços à comunidade concretiza-se pela participação do Iscte em 3 entidades participadas (de direito privado), transversais às unidades orgânicas: INDEG; IPPS e AUDAX. Estas unidades asseguram a ligação entre a universidade e a sociedade, dedicam-se à transferência de conhecimento para a sociedade através da promoção do empreendedorismo, da consultoria e da formação de executivos, não só em empresas privadas, mas também em entidades públicas e organizações sem fins lucrativos. Nesta transferência de conhecimento, destacam-se duas vertentes fundamentais. Por um lado, no domínio das ciências sociais, há uma prática consolidada de investigação aplicada às políticas públicas, em diferentes domínios e momentos do ciclo de definição e implementação dessas políticas. Por outro lado, através das entidades participadas, desenvolve-se um vasto conjunto de atividades que inclui: formação

destinada a executivos de empresas e a quadros da administração pública e do terceiro setor; apoio a projetos de desenvolvimento local, em articulação com autarquias e organizações não governamentais (ONG); apoio à constituição de start-up e spin-off. A missão de transferência de conhecimento concretiza-se também, no caso das engenharias, no registo de patentes por parte do Iscte.

Uma parte das atividades da transferência de conhecimento é desenvolvida pelas unidades de investigação. As unidades de investigação do Iscte incluem na sua agenda temas que decorrem dos problemas atuais. Por outro lado, também incluem nos seus planos de ação inúmeras atividades de divulgação e de difusão de conhecimento, de prestação de serviços à comunidade e de formação e educação científica de diferentes públicos.

Os Observatórios do Iscte (das Desigualdades; da Emigração) e com colaboração Iscte (EurWORK – European Observatory of Working Life; European Employment Observatory (EEO); Observatório Português das Atividades Culturais (OPAC); e Observatório das Famílias e das Políticas de Família (OFAP)), são estruturas independentes associadas às UI que colocam o enfoque em temáticas de especial destaque nas sociedades contemporâneas. As equipas dos observatórios abordam as respetivas áreas, contribuindo para o avanço do conhecimento científico e para a transferência de conhecimento para a sociedade, por exemplo pela definição e avaliação de políticas públicas.

A participação em redes e parcerias no âmbito da qualidade e da sustentabilidade tem vindo a ser também uma aposta do Iscte (anexo 13, Quadro 13.1).

O Iscte assegura a formalização das práticas de garantia da qualidade nas entidades participadas com a realização de reuniões regulares entre a Reitoria e as entidades, respeitando a sua autonomia. De facto, a concretização da cultura da qualidade nas entidades participadas assenta em diferentes modelos de integração, desde modelos mais autónomos que implicam a certificação própria e a articulação regulada com o SIGQ Iscte, a modelos mistos, no qual o SIGQ Iscte é a referência, mantendo a autonomia ao nível da implementação de metodologias ajustadas às necessidades de cada entidade. Todas as unidades curriculares com créditos facultadas pelas entidades participadas seguem o circuito de aprovação das

UC/cursos do Iscte, ou seja, são creditadas e sujeitas aos mesmos mecanismos de garantia da qualidade. A participação do corpo docente nas formações das entidades participadas está sujeita à autorização da Reitoria. Foram ainda nomeados, em cada entidade participada, os interlocutores da qualidade e da sustentabilidade, que dinamizam a cultura e as práticas da qualidade nas suas entidades e beneficiam da participação nas ações de formação na área da qualidade realizadas no Iscte.

A Unidade de Gestão do Desporto Universitário (UGDU) tem como competências a promoção, gestão e concretização de programas desportivos para o Iscte, em articulação com a Associação de Estudantes e, nalgumas situações, com a sociedade civil envolvente. A dinamização do desporto faz-se através de programas que fomentam a prática desportiva regular e a competição, procurando promover o sucesso educativo e estilos de vida saudáveis. Estas iniciativas são avaliadas através da aplicação de inquéritos de satisfação e reportadas à gestão de topo.

Importa ainda salientar as atividades realizadas pela AEISCTE, pelos Núcleos de Estudantes e as atividades direcionadas aos alumni. O Iscte aposta na dinamização do Clube Alumni Iscte e realiza um encontro anual para promover parcerias estratégicas e para a promoção internacional.

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

4.2.2.4. INTERNACIONALIZAÇÃO

INTERNACIONALIZAÇÃO DO ENSINO E INVESTIGAÇÃO

A internacionalização do ensino, da investigação e da interação com a sociedade, bem como a mobilidade de estudantes e docentes, constituem um vetor transversal à estratégia de desenvolvimento do Iscte. Nesse sentido, o Plano Estratégico do Iscte e respetivos PAA contemplam um conjunto de objetivos que visam incrementar a internacionalização. Por sua vez, os relatórios das unidades orgânicas e das entidades participadas estão incluídos nos objetivos e nos indicadores dos PAA ao nível da internacionalização das suas atividades. O RIAG do Iscte apresenta uma análise dos resultados alcançados na vertente da relação interinstitucional e o respetivo grau de conformidade com os objetivos e metas traçados, para a internacionalização do ensino, da investigação, da interação com a sociedade e a mobilidade de estudantes e docentes.

O esforço de internacionalização é desenvolvido em três planos articulados: no plano descentralizado dos departamentos e escolas, no plano estratégico promovido pela Reitoria, e no plano da cooperação institucional com outras instituições de ensino superior e com o governo. Estes planos estão presentes ao nível das atividades de ensino e de captação de estudantes estrangeiros e das atividades de investigação.

A estratégia do Iscte para a internacionalização assenta em objetivos concretos que incluem: i) fortalecer a marca internacional da formação dos estudantes; ii) contribuir para melhorar o posicionamento internacional (rankings, acreditações, reputação em geral); iii) aumentar a receita obtida nas atividades internacionais (número de estudantes internacionais, prestações de serviços internacionais, projetos de investigação); iv) aumentar a diversidade cultural dos docentes e quadros técnicos; v) fidelizar corpo docente e não docente através de oportunidades de carreira internacional; vi) explorar as oportunidades criadas pelo Estatuto do Estudante Internacional.

O Iscte promove ainda ações para: o aumento da interação em redes e consolidação de parcerias internacionais; a internacionalização da investigação; o incremento do ensino noutras línguas; o aumento do número de cursos em duplo grau e em parceria; o aumento do número de docentes e investigadores estrangeiros;

o aumento do número de estudantes estrangeiros, recorrendo a novos canais de comunicação promotores de uma visão atualizada e atrativa do Iscte; o desenvolvimento da reputação nacional e internacional, entre outras.

A internacionalização do ensino e da investigação é gerida estrategicamente a um nível central da Instituição e desenvolvida de forma flexível ao nível das unidades orgânicas descentralizadas. A equipa reitoral inclui um pelouro para a área da Internacionalização e os serviços centrais incluem a Unidade de Relações Internacionais (URI). A URI exerce competências nos domínios da dinamização das relações internacionais e da promoção da imagem internacional do Iscte, na gestão dos programas Erasmus e do apoio à mobilidade de estudantes, docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo, em articulação com as escolas. Funciona como a estrutura de acompanhamento e apoio operacional ao desenvolvimento das iniciativas de internacionalização do ensino e promove acordos e programas de cooperação com universidades estrangeiras. Submete candidaturas, coordena e gere os financiamentos atribuídos no âmbito de programas de educação e formação financiados pela Comissão Europeia.

No que se refere à mobilidade dos estudantes, o Iscte possui procedimentos para permitir promover e monitorizar os processos de mobilidade, *incoming* e *outgoing* de estudantes (PQ.GRI.01 – Mobilidade Internacional). A mobilidade de docentes e não docentes é também potenciada através da celebração de protocolos para o efeito.

A internacionalização da investigação concretiza-se em projetos e artigos científicos em parceria com outras Unidades de Investigação de excelência internacionais e através da obtenção de financiamento internacional para a realização de projetos. O Iscte desenhou e implementou um módulo de projetos em SAP com uma série de ferramentas que permitem acompanhar a execução dos projetos e efetuar o relatório financeiro. O Iscte afeta, ainda, recursos financeiros anuais aos docentes/investigadores para apoiar atividades de investigação, nomeadamente a participação em reuniões preparatórias de consórcios, preparação de candidaturas, traduções, participação em eventos de networking, etc. Os investigadores contam ainda com o financiamento da FCT (projeto estratégico) e com receitas próprias das UI, que podem ser

utilizadas na preparação e participação em candidaturas internacionais.

4.2.3. MACROPROCESSOS DE SUPORTE

4.2.3.1. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

GESTÃO DAS PESSOAS

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

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

O Iscte dispõe de um conjunto de procedimentos e mecanismos de garantia da qualidade vertidos em normas e regulamentos internos que regulam os processos de recrutamento do pessoal docente, do pessoal técnico e administrativo e que estão publicamente acessíveis.

No que se refere ao pessoal docente, é feito anualmente o levantamento das necessidades de pessoal docente, de evolução a médio prazo e no planeamento do ano letivo, tendo em atenção os cursos a funcionar em cada ano, n.º de vagas, reforço de área científica e novos cursos. Em cada escola, cabe ao diretor de departamento, ouvida a respetiva comissão científica, apresentar proposta de contratação devidamente instruída, a enviar aos órgãos centrais. As necessidades de recrutamento do pessoal técnico e administrativo são aferidas pelos dirigentes. O Conselho de Gestão do Iscte autoriza e aprova a contratação, desde que enquadrada no orçamento, nas orientações estratégicas e na definição do mapa de pessoal.

O Iscte dispõe de carreiras próprias para pessoal técnico e administrativo e não investigadores, devidamente regulamentadas, respeitando uma aproximação no

elenco de categorias e habilitações académicas em relação às que vigoram nos demais estabelecimentos de ensino superior público.

O regulamento de avaliação de desempenho do pessoal docente está articulado com o regulamento de prestação de serviços dos docentes do Iscte e fixa as normas e procedimentos para a avaliação nas vertentes da sua atividade: ensino, investigação, gestão universitária e transferência de conhecimentos, tal como já descrito na secção 4.2.2. do MQ. Foi ainda recentemente criado um regulamento de avaliação de desempenho para os investigadores contratados para o Iscte ao abrigo da norma transitória (Lei 57/2017).

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

Para além dos efeitos da avaliação fixados na legislação, o Iscte promove o mérito dos docentes e investigadores, nomeadamente, através da atribuição de Prémios Científicos e Prémios Pedagógicos cujo valor é canalizado para atividades de investigação realizadas nas UI. Estes prémios estão devidamente regulamentados como já referido no ponto 4.2.3. O Iscte disponibiliza ainda uma verba anual a cada docente para desenvolvimento da sua carreira académica e que pode ser utilizada para conferências, congressos e outro tipo de reuniões nacionais e internacionais.

O Iscte dispõe ainda de mecanismos que visam criar condições para que o nível de qualificação e competência do pessoal docente e não docente assegure o cumprimento das suas funções com qualidade. Realiza-se anualmente o levantamento das necessidades de formação do pessoal técnico e administrativo, incluindo dirigentes intermédios, tendo por base um procedimento de qualidade devidamente aprovado pela norma ISO 9001 (PQ.URH.01 – Formação). A reitoria do Iscte assegura também a possibilidade de os docentes e investigadores terem ações de formação criando uma oferta formativa no sentido de fomentar a qualidade e a inovação nas práticas pedagógicas.

CONTROLO ORÇAMENTAL E FINANCEIRO

Tendo em consideração que no Espaço Europeu de Ensino Superior predomina o financiamento estatal, as Instituições de Ensino Superior enfrentam dificuldades na implementação de mecanismos de garantia da qualidade no que diz respeito aos recursos financeiros. Ainda assim, pode dizer-se que o Iscte dispõe de recursos financeiros adequados e proporcionais que permitem desenvolver o seu SIGQ Iscte de forma eficaz e eficiente, fruto do seu esforço para contrabalançar o orçamento através da diversificação de fontes de financiamento locais, nacionais e internacionais. Atualmente, as receitas próprias representam 57% do total do Orçamento do Iscte. O Orçamento e o Relatório Integrado de Atividades e de Gestão do Iscte são os mecanismos que publicitam informação clara e precisa sobre o desempenho financeiro da Instituição.

4.2.3.2. RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS DE APOIO

O Iscte disponibiliza diferentes recursos materiais e integra serviços/gabinetes geridos de forma a potenciar o desenvolvimento adequado do ensino e aprendizagem, da investigação e das restantes atividades científico-pedagógicas, nomeadamente:

1. Serviços de apoio às aprendizagens e às atividades científicas e pedagógicas: informação e documentação (biblioteca); gestão de eventos; gestão de espaços para atividades letivas e de apoio às mesmas (salas de aula; anfiteatros; auditórios; salas para conferências; salas de estudo; salas de informática; salas de investigação; laboratórios; espaços de convívio ao ar livre e interiores); infraestruturas físicas e equipamentos (alimentação, manutenção, limpeza, segurança, resíduos, monitorização ambiental); e sistemas de informação e recursos informáticos (sistema de gestão académica, rede, e-learning).
2. Serviços com resposta a necessidades de grupos específicos: estudantes com carências económicas (SAS); estudantes com necessidades educativas especiais (GNEE e Biblioteca); estudantes internacionais (URI); alumni e finalistas (Clube Iscte).

No Iscte são também disponibilizados vários mecanismos para dar resposta a elogios, sugestões e reclamações, nomeadamente: i) Livros de Elogios e Livros de Reclamações; ii) formulário online no Portal

do Iscte; iii) duas contas de email (reclamacoes@Iscte.pt; sugestoes@Iscte.pt); e iv) caixas físicas próprias para o efeito. Estes mecanismos permitem o registo de sugestões, elogios e reclamações identificadas por toda a comunidade. As reclamações são recebidas pelo GEPQ, sendo sempre analisadas e apresentada resposta a cada reclamante, envolvendo os serviços/gabinetes em causa. Os livros de reclamações e de elogios estão também disponíveis e publicitados nos serviços com atendimento ao público, sendo cumpridos todos os trâmites de resolução determinados por lei (PQ.GEAPQ.03 – Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações). São ainda disponibilizadas à comunidade três caixas localizadas nos três edifícios, que permitem o registo em papel de elogios/sugestões/reclamações.

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

O Iscte tem procurado promover a autonomia dos serviços/gabinetes na criação e revisão de procedimentos adequados às suas atividades como forma de disseminação de uma cultura da qualidade. A designação dos interlocutores da qualidade e sustentabilidade por serviços/gabinetes contribui para a dinamização de práticas da qualidade ao nível do serviço promovendo a implementação da política e o cumprimento dos objetivos da qualidade. Paralelamente, as ações de formação sobre Qualidade procuram reforçar a sensibilização dos colaboradores para a necessidade de uma monitorização constante e contínua da qualidade dos serviços. Destaca-se ainda a aplicação de inquéritos de satisfação que monitorizam a qualidade de alguns serviços/atividades prestadas (Anexo 12, Quadro 12.1). Também o PE do Iscte e os PAO têm servido de base para a monitorização do desempenho dos diferentes serviços/gabinetes e dos seus processos de gestão e de suporte. Estes processos estão desenhados e certificados de acordo com a ISO 9001, sendo o GEPQ a entidade interna responsável pela promoção e divulgação da metodologia de trabalho e pelo desenho e revisão da maioria dos procedimentos do sistema de gestão da qualidade. Anualmente, o diretor/coordenador do serviço/gabinete elabora o plano, relatório de atividades e orçamento, conforme já referido no ponto 4.2.1. A aprovação cabe ao respetivo dirigente superior. Os planos contêm a definição das

principais e novas iniciativas a implementar, devidamente enquadradas no Plano Estratégico do Iscte. Estes são monitorizados semestralmente e enviados ao dirigente superior, com conhecimento ao GEPQ, até 15 de outubro.

O relatório de atividades dos serviços/gabinetes sintetiza as principais atividades realizadas e avalia o grau de concretização dos objetivos definidos no plano. Neste relatório são ainda apresentados os pontos fortes, os aspetos a melhorar e respetivo plano de ação para o ano seguinte, para além de ser efetuado o follow-up dos aspetos a melhorar identificados no ano anterior. Os relatórios aprovados pelo respetivo dirigente superior são enviados ao GEPQ até 15 de janeiro do ano seguinte ao ano civil em análise.

O relatório integrado de atividades e de gestão do Iscte integra os contributos destes relatórios, incluindo o investimento em equipamentos e edifícios e a aposta nos recursos humanos.

O Iscte recolhe anualmente a opinião dos estudantes relativamente às instalações, aos espaços físicos, recursos e serviços/gabinetes do Iscte, através dos inquéritos de monitorização pedagógica. Os relatórios de monitorização são produzidos pelo GEPQ e servem de reflexão aos dirigentes, órgãos de governação e gestão. Como referido anteriormente, os estudantes também sinalizam na monitorização intercalar semestral as situações a corrigir nos recursos materiais. O GEPQ encaminha as situações registadas para os respetivos serviços de apoio.

4.3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ISCTE

4.3.1. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O Iscte desenvolveu um sistema integrado de informação e gestão bastante avançado. Responde aos principais eixos estratégicos e reúne informação sobre o funcionamento geral da Instituição e sobre os serviços. Este sistema permite o controlo rigoroso da gestão e da aplicação dos recursos enquanto meio para assegurar a qualidade no ensino, na investigação, na transferência de conhecimento, na internacionalização e na sustentabilidade organizacional.

Existem quatro plataformas/sistemas de informação principais: Fénix, para toda a informação académica; i-meritus, para a avaliação de desempenho dos docentes; Ciência-IUL, para a produção científica dos docentes e investigadores; SAP, para a informação contabilística e financeira (receitas e despesas) e operacional (estudantes, docentes, não docentes), incluindo um módulo de gestão de projetos.

O tratamento da informação desses subsistemas, nomeadamente do SAP, permite a análise de custos e a tomada de decisão fundamentada sobre todas as atividades, incluindo o custo de cada curso, de cada unidade curricular e de cada aula (tendo em atenção a sala, os equipamentos, o número de estudantes, a categoria do docente, etc.), bem como sobre cada projeto.

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

O portal do Iscte IUL é um dos principais meios de divulgação externa da oferta formativa da Instituição. Ao nível da comunicação interna, o IscteMylscte divulga e comunica as decisões tomadas ao nível dos órgãos de governo e de gestão.

O Repositório Institucional do Iscte armazena, preserva, divulga e disponibiliza a produção intelectual do Iscte (publicações científicas) em formato digital, estando articulado com o Ciência-IUL. Os docentes e

investigadores inserem a sua produção científica no Ciência-IUL e posteriormente a equipa da Biblioteca, através de backoffice próprio, faz a validação e carregamento automático para o repositório institucional.

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

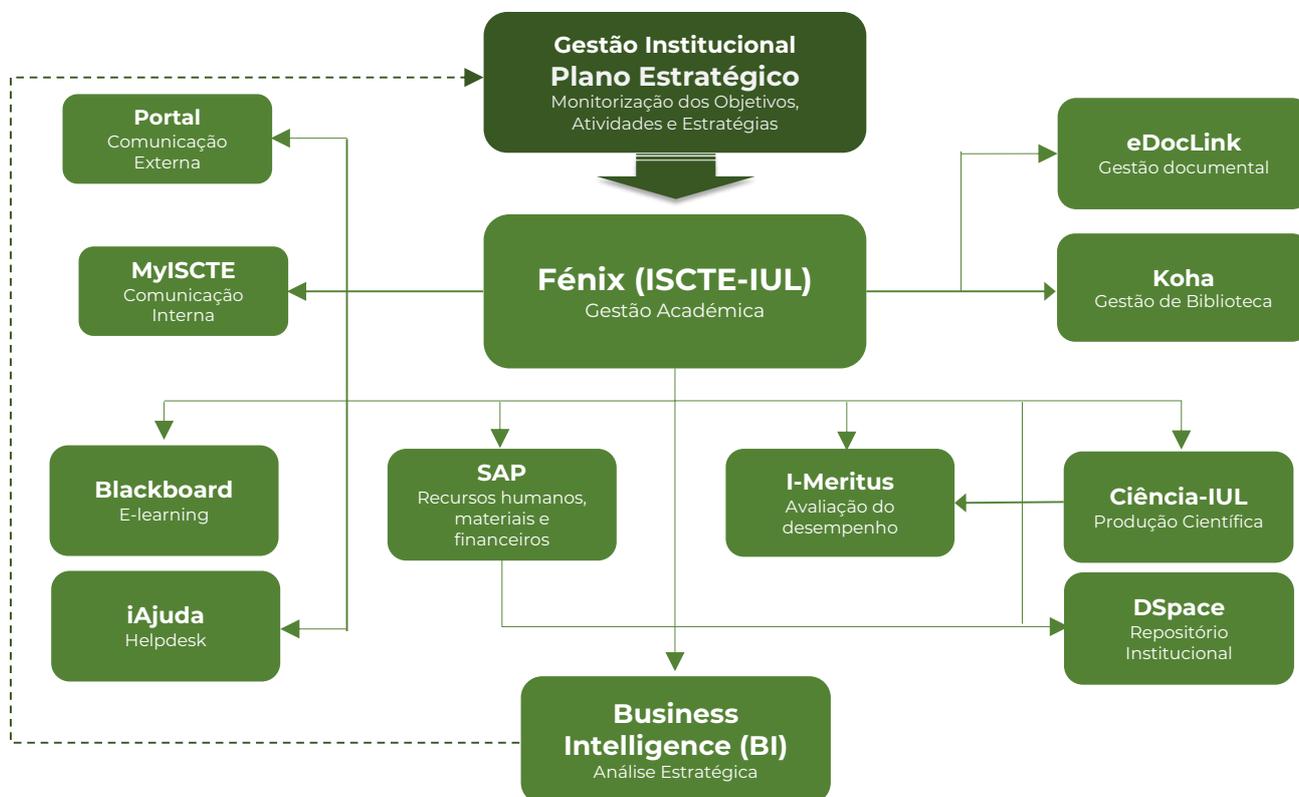
O iAjuda é um sistema de helpdesk que permite a qualquer utilizador da comunidade Iscte reportar problemas relacionados com a conta de utilizador, equipamento informático, acesso a sistemas e utilização de outros recursos tecnológicos no campus. O mecanismo de triagem integrado permite redirecionar o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

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

Toda a informação proveniente dos sistemas de informação e gestão é usada pelos órgãos de governo e coordenação para a tomada de decisão e emissão de pareceres, bem como na atuação para a melhoria no âmbito da garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, da investigação, da gestão de recursos humanos e materiais e da qualidade dos serviços do Iscte.

Na figura 4.3.1.1 é apresentado o Sistema Integrado de Informação e gestão do Iscte.

FIGURA 4.3.1.1. – Sistema integrado de informação e gestão do Iscte



4.3.2. GESTÃO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A transparência e a disponibilização da informação à comunidade Iscte, recolhida nos diferentes sistemas de informação, são elementos fundamentais do SIGQ Iscte, uma vez que contribuem para a eficácia dos processos de tomada de decisão numa perspetiva de melhoria contínua. A informação atualizada, abrangente e relevante é disponibilizada à comunidade de forma sistemática e estruturada. O objetivo é também promover a responsabilização dos diversos interlocutores e um ambiente de transparência académica e reforçar o envolvimento e participação dos parceiros internos e externos.

O dispositivo organizacional do Iscte prevê o suporte do sistema informático na recolha, tratamento e disponibilização dos dados, entre outros outputs pertinentes para a avaliação e análise da qualidade nas diversas vertentes consubstanciadas no PAA. A recolha de dados deve ser o mais “amigável” possível para os diferentes intervenientes de modo a permitir uma gestão eficiente do seu tempo e assegurar a fiabilidade da informação. A disponibilização deve garantir a facilidade de acesso aos relatórios.

A avaliação do ensino e aprendizagem constitui a vertente mais complexa do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade. O sistema prevê o suporte informático adequado para o registo e recolha de informação no que diz respeito a:

- › Organização e planeamento e resultados atingidos em cada unidade curricular (RUC);
- › Opiniões dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do curso (recolhidas através dos diferentes inquéritos);
- › Dados necessários para a realização de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de comissões de acompanhamento dos cursos, ou de entidades certificadoras nacionais ou internacionais.

O tratamento, análise e sistematização da informação é globalmente coordenado pelo GEPQ, com o apoio técnico dos Serviços de Infraestruturas Informáticas e de Comunicações (SIIC) e do GDSI, bem como o apoio dos serviços diretamente relacionados. O GEPQ gere um painel de indicadores de evolução institucional, com valores reportados pelo menos aos três anos

mais recentes, com o objetivo de manter atualizados os indicadores de suporte ao planeamento estratégico que evidencie as tendências de desenvolvimento do Iscte (Anexo 14, Quadro 14.1).

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

O Iscte tem já uma tradição de publicação anual do relatório integrado de atividades e de gestão que inclui o grau de prossecução dos objetivos e metas traçados no plano. O Iscte possui diversos meios de divulgação que disponibilizam informação de interesse para o público-alvo específico a que se destinam.

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

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

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

Como referido na secção anterior, o Iscte dispõe de diversas plataformas de divulgação da informação. O Myslcte disponibiliza também ferramentas necessárias ao desempenho funcional dos vários tipos de colaboradores do Iscte: docentes, investigadores e pessoal técnico e administrativo. O Repositório

Institucional do Iscte divulga a produção intelectual do Iscte em formato digital estando. O Fénix constitui também um meio de divulgação de toda a informação académica para os estudantes, mas também informação para docentes ou pessoal técnico e administrativo relativa às suas atividades.

No que diz respeito à produção científica, o Iscte disponibiliza também através do Ciência-IUL (com acesso público) tem um módulo de estatísticas com as publicações das unidades de investigação, bem como o perfil, automaticamente atualizado, de cada docente/ investigador.

REFERÊNCIAS

- A3ES (2010). Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclo de Estudos – Cláudia S. Sarrico, abril de 2010.
- A3ES (2013). Regulamento n.º 392/2013 – A3ES (Aprova o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos).
- A3ES (2016). Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade – Manual para o processo de auditoria, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), V1.2, Outubro 2016.
- A3ES (2016). Referenciais para os Sistemas de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015).
- A3ES (2017). Guião para elaboração do relatório de avaliação institucional – Ensino Universitário (20.Junho. 2017.)
- A3ES (2017). Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior (V1.0 – Janeiro 2017).
- A3ES, Glossário da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (n/d), disponível em: <http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>
- AACSB International (2013 b) – Business Accreditation Standards Comparison – 2013 & 2003 ([www.aacsb.edu\(a\)ccreditation/2013standards](http://www.aacsb.edu(a)ccreditation/2013standards)).
- AACSB International (2013) – The Association to Advance Collegiate Schools of Business Eligibility Procedures and Accreditation Standards for Business Accreditation, Adopted: April 8, 2013; Updated: January 31, 2015.
- Amaral, A., et al. (2011). Survey of Internal Quality Assurance Systems – The Portuguese Case. IBAR Project. Brussels.
- António Nelson Santos, Teixeira António, Rosa Álvaro (2019). Gestão da Qualidade – de Deming ao modelo de excelência da EFQM. Edições Sílabo (3.ª edição).
- Decreto-lei n.º 369/2007 (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES).
- ENQA (2009). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. (3.ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2010). Internal Quality Assurance – Facing Common Challenges. (3.ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2014). The concept of excellence in higher education, European Association for Quality Assurance in Higher Education AISBL 2014.
- ENQA (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- EQUIS (2015). EFMD Quality Improvement System. 2015 EQUIS standards & Criteria. Brussels: European Foundation for Management Development.
- ESG 2015 (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, Brussels, Belgium.
- EUA (2015). Institutional Evaluation Programme: Follow-up evaluation: Guidelines for institutions and evaluation teams. European University Association.
- EUA (2015). Institutional Evaluation Programme: Guidelines for institutions. European University Association.
- EUA (2017). Institutional Evaluation Programme: Guidelines for institutions – follow-up evaluations. European University Association.
- EUR-ACE (2015). EUR-ACE Framework Standards and Guidelines. International Association of Schools and Institutes of Administration (2008), Standards of Excellence for Public Education ([http://www.iasia.org/iasia\(a\)bout-iasia/iasia-and-the-un/undes-iasia-standards-of-excellence/](http://www.iasia.org/iasia(a)bout-iasia/iasia-and-the-un/undes-iasia-standards-of-excellence/))
- EUR-ACE (2015). Guia de Candidatura para as Instituições – Avaliação de Qualidade para Atribuição do Selo EUR-ACE (Primeiro Ciclo do Processo de Bolonha).
- EUR-ACE (2016). Guia de Candidatura para as Instituições – Avaliação de Qualidade para Atribuição do Selo EUR-ACE (Segundo Ciclo do Processo de Bolonha).
- Harvey, L. and Green, D., (1993). 'Defining Quality', Assessment and Evaluation in Higher Education, 18, 1, pp. 9–34.
- ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental – requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (2015).
- ISO14004:2016 – Sistemas de Gestão Ambiental – linhas de orientação gerais sobre implementação (2017).
- ISO9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário (2015).
- ISO9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – requisitos (2015).

- ISO26000:2010 – Guidance on social responsibility (2010).
- ISO9004:2018 – Questão da qualidade. Qualidade de uma organização. Linhas de orientação para atingir o sucesso sustentado (2019).
- Pires, António Ramos (2019). Qualidade no Ensino Superior, Edições Sílabo.
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior – RJAES (2017) – Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto.
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior – RJIES (2007) – Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.
- Santos, Sérgio Machado (2009). Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Versão 1.0). Lisboa: Documento de Trabalho preparado para a A3ES.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade. Coleção/ /Série A3ES READINGS N.º 1; Lisboa: A3ES.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Cultura de Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Política de Garantia da Qualidade – Os Primeiros Passos. Lisboa: Escola Superior de Educação. Instituto Politécnico de Lisboa.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Processo de Auditoria Institucional: Projeto de Manual. Lisboa: Conselho Consultivo da A3ES.
- Santos, Sérgio Machado (2011). Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Agências de Avaliação e Acreditação. Coleção/Série A3ES READINGS N.º 2; Lisboa: A3ES.
- Secretariado para a Modernização Administrativa (1997). Carta Ética da Administração Pública – Dez Princípios Éticos da Administração Pública.
- Silvério Jorge, Dias Diana, Cobra Jorge (2018). Sistemas de gestão da qualidade na Administração Pública, Diário Bordo Edições.
- Universidade do Minho (2012). Manual da Qualidade, Versão 1.1/2012, maio 2012, Braga.

Anexos

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Registo de Revisões do MQ	64
Anexo 2	Organograma do Iscte.....	66
Anexo 3	Mapa de regulamentos do Iscte.....	68
Anexo 4	Grelha de identificação de riscos.....	74
Anexo 5	Matriz das partes interessadas relevantes.....	75
Anexo 6	Funções e Responsabilidades no Domínio da Qualidade dos Órgãos de Gestão, Consultivos e Unidades Orgânicas Descentralizadas do Iscte.....	81
Anexo 7	Responsabilidade e prazos relativo aplicação de instrumentos de monitorização.....	86
Anexo 8	Macroprocessos: entradas, saídas, documentos de suporte e responsável.....	88
Anexo 9	Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da A3ES (ESG 2015).....	91
Anexo 10	Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos das normas ISO 9001:2015 e 14001:2015.....	93
Anexo 11	Lista de procedimentos.....	95
Anexo 12	Inquéritos de monitorização.....	98
Anexo 13	Redes, parcerias e protocolos da qualidade e sustentabilidade.....	103
Anexo 14	Indicadores de evolução institucional.....	104

Anexo 1

Quadro 1.1. Registo de Revisões do MQ

VERSÃO DO MQ	DATA DA VERSÃO	RESUMO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSABILIDADES
MQ.GAQE.01.01	19-06-2008 a 29-11-2008	Primeira versão do MQ (capítulos 01 a 08)	Elaborado por: GAQE Revisto por: António Caetano (Vice-Reitor para a Avaliação e Desenvolvimento Institucional) Aprovado por: Luís Reto (Presidente do Iscte)
MQ.GAQE.01.02	06-02-2009 a 30-07-2009	Revisão de quatro capítulos do MQ (capítulos 01 a 04)	Elaborado por: GAQE Revisto por: António Caetano (Vice-Reitor para a Avaliação e Desenvolvimento Institucional) Aprovado por: Luís Reto (Presidente do Iscte)
MQ.GEAPQ.01.01	09-12-2010	Revisão de quatro capítulos do MQ (capítulos 01 a 04)	Elaborado por: GEAPQ.NPQ Revisto por: António Caetano (Vice-Reitor para a Avaliação e Desenvolvimento Institucional) Aprovado por: Luís Reto (Reitor do Iscte)
MQ.1.0/2011	02-11-2011	Revisão da estrutura do MQ para melhor adaptação ao referencial da A3ES	Elaborado por: GEAPQ.NPQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade Aprovado por: Luís Reto (Reitor do Iscte-IUL)
MQ.1.1/2013	19-11-2013	Revisão parcial do MQ decorrente da avaliação da A3ES	Elaborado por: GEAPQ.NPQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade Aprovado por: Luís Reto (Reitor do Iscte-IUL)
MQ.2/2015	16-11-2015	Revisão parcial da estrutura do MQ; Introdução do mapa de processos e subprocessos; revisão de procedimentos	Elaborado por: GEAPQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade Aprovado por: Luís Reto (Reitor do Iscte-IUL)
MQ.3/2017	27-12-2017	Revisão parcial da estrutura do MQ; Introdução da dimensão da sustentabilidade	Elaborado por: GEAPQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade Aprovado por: Luís Reto (Reitor do Iscte-IUL)

MQ.3.1/2018	26-02-2018	Revisão parcial do MQ decorrente da alteração ao Regulamento dos Serviços do Iscte - Regulamento n.º 93/2018; DR n.º27 (2ª série) de 07-02-2018.	Elaborado por: GPSQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade Aprovado por: Luís Reto (Reitor do Iscte-IUL)
MQ.3.2/2018	20-11-2018	Revisão parcial do MQ decorrente da alteração da Equipa Reitoral do Iscte - DR n.º 75 (2ª série) de 17-04-2018.	Elaborado por: GPSQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade Aprovado por: Maria Lurdes Rodrigues (Reitora do Iscte)
MQ.4.0/2020	17-03-2020	Revisão parcial do MQ decorrente da alteração da Orgânica do Iscte - DR n.º 57 (2ª série) de 21-03-2019; da revisão do mapa de processos do SIGQ_Iscte; alteração da designação do Sistema e das várias dimensões da sustentabilidade e da revisão da Política da Sustentabilidade	Elaborado por: GEPQ Revisto por: Comissão de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade Aprovado por: Maria Lurdes Rodrigues (Reitora do Iscte)

Fonte: Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ).

Anexo 2

Figura 2.1. Organograma do Iscte: Ensino e Investigação

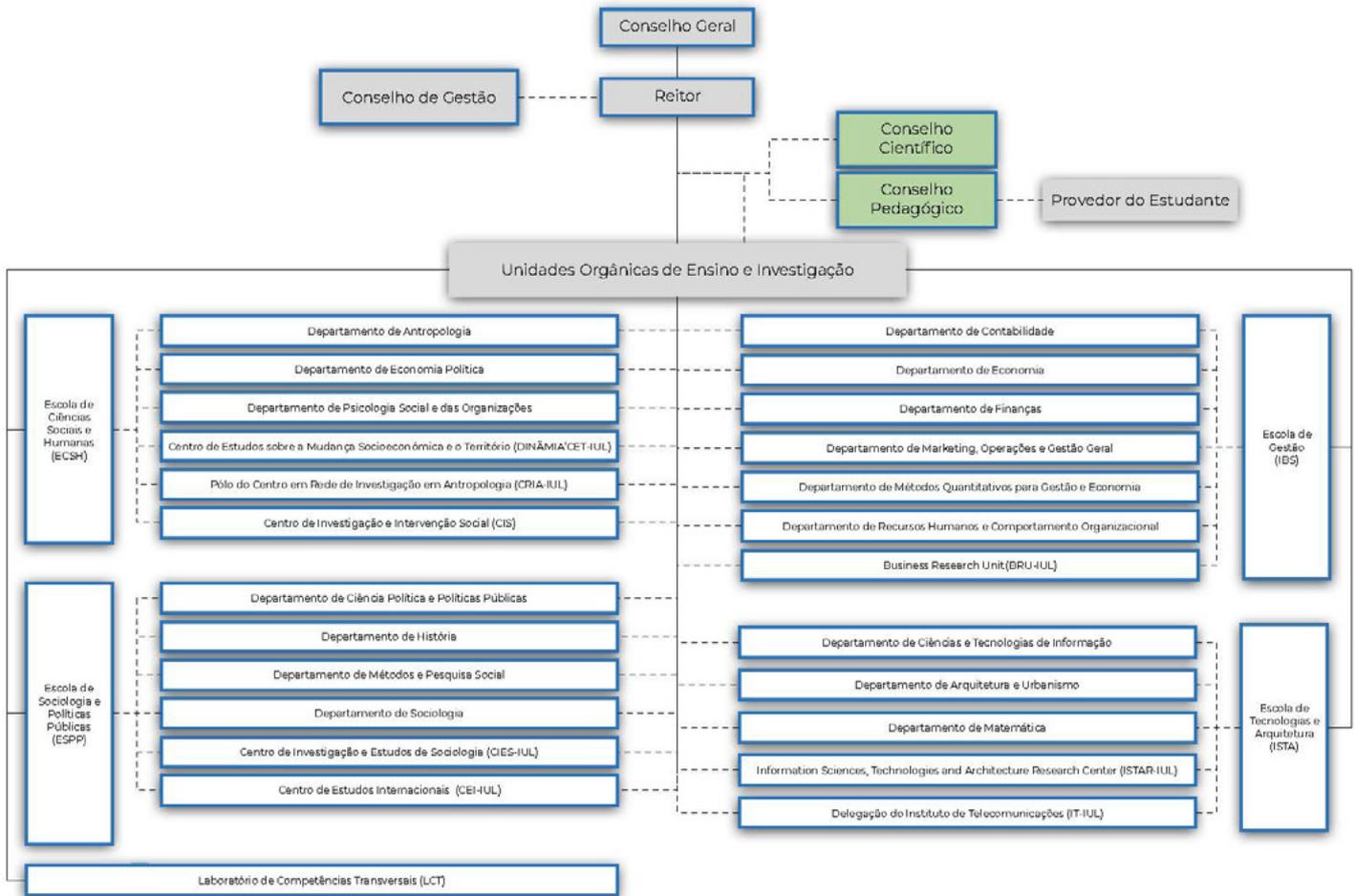
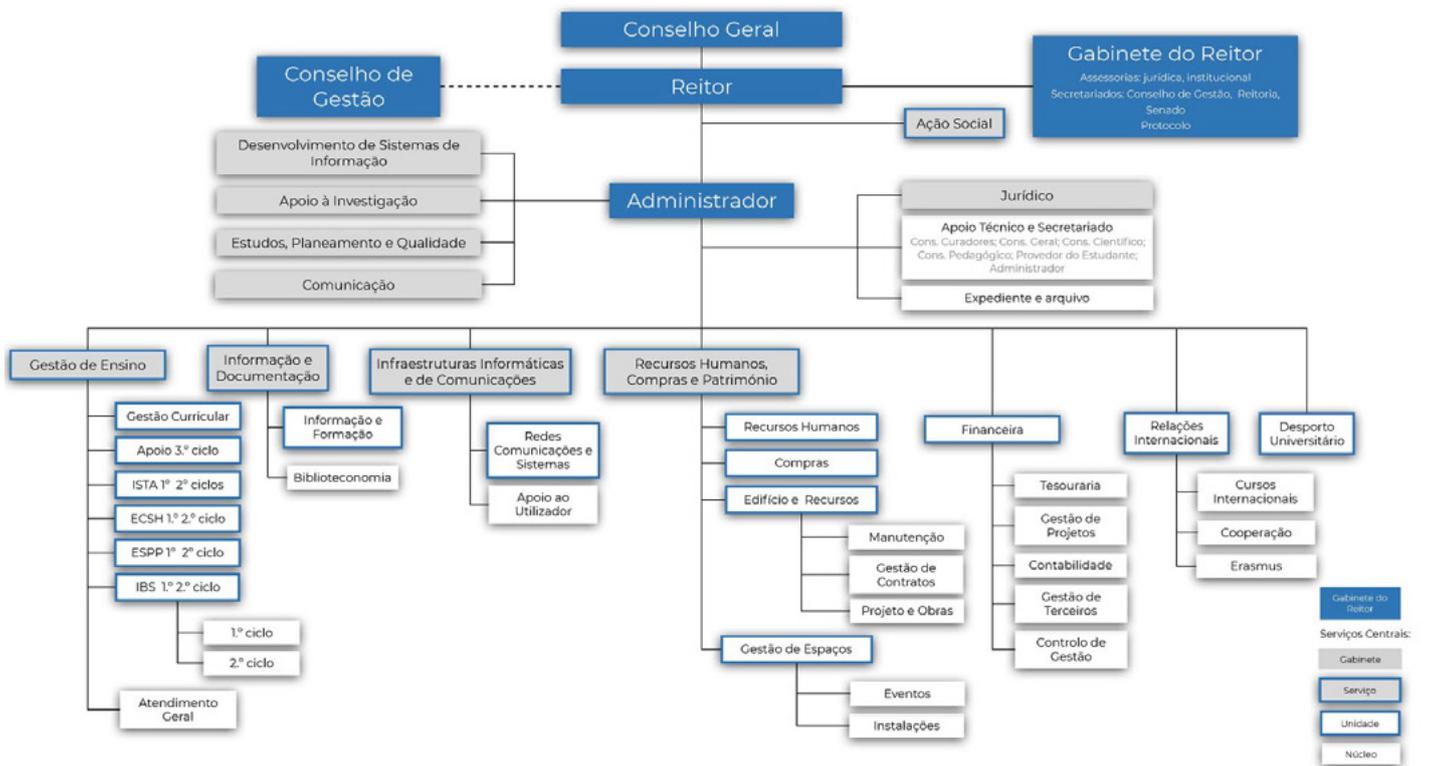


Figura 2.2. Organograma do Iscte – Serviços Centralizados



Anexo 3

Quadro 3.1. Mapa de Regulamentos do Iscte

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Estatutos do Iscte – Homologação às Alterações dos Estatutos publicados nos DN 28/2009 e DN 11/2011. Republicados na íntegra em anexo ao presente Despacho Normativo	DR n.º 174 (2.ª série) de 11-09-2019	Despacho Normativo n.º 20/2019
Estatutos da Fundação Iscte – Instituto Universitário de Lisboa	Decreto-Lei n.º 95/2009	DR n.º 81 (1.ª série) de 27-04-2009
Regulamento Eleitoral do Iscte	Regulamento n.º 365/2010	DR n.º 78 (2.ª série) de 22-04-2010
Regulamento da Comissão de Ética do Iscte	Despacho n.º 7095/2011	DR n.º 90 (2.ª série) de 10-05-2011
Regulamento do(a) Provedor(a) do e da Estudante do Iscte	Deliberação n.º 1890/2010	DR n.º 203 (2.ª série) de 19-10-2010
Códigos		
Código de Conduta Académica (revoga o Despacho n.º 1126/2016 de 25-01-2016)	Regulamento n.º 25/2017	DR n.º 6 (2.ª série) de 09-01-2017
Código de Conduta Ética na Investigação	Despacho n.º 86/2016	
Delegação de competências		
Conselho Científico	Deliberação n.º 574-579/2019	DR n.º 91 (2.ª série) de 13-05-2019
Regimentos		
Regimento Conselho Pedagógico (Revoga o Despacho 3937/2011)	Despacho n.º 5811/2016	DR n.º 83 (2.ª série) de 29-04-2016
Regimento do Conselho Científico	Despacho n.º 17375/2010	DR n.º 224 (2.ª série) de 18-11-2010
Regimento do Conselho Coordenador da Avaliação de Desempenho dos Docentes	Deliberação n.º 616/2011	DR n.º 43 (2.ª série) de 02-03-2011
Regimento do Conselho de Curadores	Deliberação n.º 809/2010	DR n.º 85 (2.ª série) de 03-05-2013
Regimento do Conselho de Gestão	Deliberação n.º 832/2010	DR n.º 87 (2.ª série) de 05-05-2010
Regimento do Conselho Geral	Deliberação n.º 391/2020	DR n.º 59 (2.ª Série) de 23-03 de 2020
Regimento do Senado	Deliberação n.º 331/2011	DR n.º 24 (2.ª série) de 03-02-2011
Escolas		
Regulamento da Escola de Ciências Sociais e Humanas	Despacho n.º 10975/2010	DR n.º 127 (2.ª série) de 02-07-2010
Regulamento da Escola de Gestão	Despacho n.º 10977/2010	DR n.º 127 (2.ª série) de 02-07-2010
Regulamento da Escola de Sociologia e Políticas Públicas	Despacho n.º 10978/2010	DR n.º 127 (2.ª série) de 02-07-2010

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Regulamento da Escola de Tecnologias e Arquitetura (revoga o Despacho n.º 10976/2010, publicado no DR 127 de 02-07)	Regulamento n.º 61/2015	DR n.º 28 (2.ª série) de 10-02-2015
Departamentos		
Regulamento do Departamento de Antropologia	Despacho n.º 9400/2010	DR n.º 107 (2.ª série) de 02-06-2010
Regulamento do Departamento de Arquitetura e Urbanismo	Regulamento n.º 271/2019	DR n.º 59 (2.ª série) de 25-03-2019
Regulamento do Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação	Despacho n.º 9592/2010	DR n.º 109 (2.ª série) de 07-06-2010
Regulamento do Departamento de Contabilidade	Despacho n.º 9402/2010	DR n.º 107 (2.ª série) de 02-06-2010
Regulamento do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas	Regulamento n.º 376/2018	DR n.º 115 (2.ª série) de 18-06-2018
Regulamento do Departamento de Economia	Despacho n.º 9591/2010	DR n.º 109 (2.ª série) de 07-06-2010
Regulamento do Departamento de Economia Política	Despacho n.º 9590/2010	DR n.º 109 (2.ª série) de 07-06-2010
Regulamento do Departamento de Finanças	Despacho n.º 9689/2010	DR n.º 110 (2.ª série) de 08-06-2010
Regulamento do Departamento de História	Despacho n.º 9690/2010	DR n.º 110 (2.ª série) de 08-06-2010
Regulamento do Departamento de Marketing, Estratégia e Operações, alterado para Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral	Regulamento n.º 38/2018	DR n.º 12 (2.ª série) de 17-01-2018
Regulamento do Departamento de Matemática	Despacho n.º 871/2013	DR n.º 3 (2.ª série) de 16-01-2013
Regulamento do Departamento de Métodos de Pesquisa Social	Despacho n.º 10272/2010	DR n.º 117 (2.ª série) de 18-06-2010
Regulamento do Departamento de Métodos Quantitativos, alterado para Departamento de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia	Despacho n.º 9686/2010	DR n.º 110 (2.ª série) de 08-06-2010
Regulamento do Departamento de Psicologia Social e das Organizações	Despacho n.º 9687/2010	DR n.º 110 (2.ª série) de 08-06-2010
Regulamento do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	Despacho n.º 9685/2010	DR n.º 110 (2.ª série) de 08-06-2010
Regulamento do Departamento de Sociologia	Despacho n.º 9684/2010	DR n.º 110 (2.ª série) de 08-06-2010

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Unidades de investigação		
Regulamento da Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE-IUL)	Despacho n.º 9040/2011	DR n.º 133 (2.ª série) de 13-07-2011
Regulamento do Centro de Estudos Internacionais (CEI-IUL)	Regulamento n.º 305/2013	DR n.º 153 (2.ª série) de 09-08-2013
Regulamento do Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território do Iscte (DINÂMIA'CET-IUL)	Regulamento n.º 682/2015	DR n.º 196 (2.ª série) de 07-10-2015
Regulamento do Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES-IUL)	Regulamento n.º 189/2020	DR n.º 45 (2.ª série) de 04-03-2020
Regulamento do Centro de Investigação e Intervenção Social (CIS-IUL)	Despacho n.º 9772/2010	DR n.º 111 (2.ª série) de 09-06-2010
Regulamento do Centro de Investigação em Ciências e Tecnologias da Informação e Arquitetura (ISTAR-IUL)	Regulamento n.º 255/2014	DR n.º 119 (2.ª série) de 24-06-2014
Regulamento do Pólo do Iscte do Centro em Rede de Investigação em Antropologia (CRIA-IUL)	Despacho n.º 10095/2010	DR n.º 114 (2.ª série) de 15-06-2010
Regulamento da Unidade de Investigação – Delegação do Iscte do Instituto de Telecomunicações – IUL – 1.ª Alteração ao Despacho n.º 13396/2011 (IT-IUL)	Despacho n.º 133/2013	DR n.º 3 (2.ª série) de 04-01-2013
Serviços		
Regulamento dos Serviços Centralizados do Iscte	Despacho n.º 11397/2019	DR n.º 232 (2.ª série) de 03-12-2019
Regulamento da Biblioteca do Iscte	Despacho n.º 154/2018	DR n.º 51 (2.ª série) de 13-03-2018
Regulamento Orgânico dos Serviços de Ação Social do Iscte – IUL	Despacho n.º 2257/2011	DR n.º 21 (2.ª série) de 31-01-2011
Regulamento do Laboratório de Línguas e Competências Transversais	Regulamento n.º 486/2014	DR n.º 209 (2.ª série) de 09-10-2014
Regulamento do Parque de Estacionamento do Iscte	Despacho n.º 16186/2010	DR n.º 208 (2.ª série) de 26-10-2010
Regulamento Interno UATA – Unidade de Apoio Técnico e Administrativo da Escola de Gestão	Despacho n.º 23/2019	
Regulamento Interno UATA – Unidade de Apoio Técnico e Administrativo da Escola de Tecnologias e Arquitetura	Despacho n.º 24/2019	
Regulamento Interno UATA – Unidade de Apoio Técnico e Administrativo da Escola de Sociologia e Políticas Públicas	Despacho n.º 26/2019	

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Regulamento Interno UATA – Unidade de Apoio Técnico e Administrativo da Escola de Ciências Sociais e Humanas	Despacho n.º 25/2019	
Criação Unidade de Serviços Desportivos	Despacho n.º 54/2018	
Regulamento do fundo de apoio social do Iscte – IUL	Regulamento n.º 410/2014	DR n.º 179 (2.ª série) de 17-09-2014
Regulamento para a Gestão de Fundos de Maneio	Despacho n.º 9885/2011	DR n.º 150 (2.ª série) de 05-08-2011
Residência Universitária Prof. José Pinto Peixoto	Despacho n.º 9886/2011	DR n.º 150 (2.ª série) de 05-08-2011
Regulamento Arquivístico do Iscte	Portaria n.º 1271/2004	DR n.º 235 (1.ª série B) de 06-10-2004
Regulamento de Concessão de Subsídios	Despacho n.º 8796/2011	DR n.º 125 (2.ª série) de 01-07-2011
Regulamento de Gestão e Organização do Fundo de Desenvolvimento Estratégico do Iscte	Despacho n.º 14179/2012	DR n.º 211 (2.ª série) de 31-10-2012
Regulamento do Iscte sobre as receitas obtidas na atividade dos docentes e investigadores	Regulamento n.º 669/2015	DR n.º 195 (2.ª série) de 06-10-2015
Recursos humanos		
Recrutamento de recrutamento e seleção de pessoal técnico e administrativo e não investigador em regime de contrato individual de trabalho (Alteração ao artigo 25 do Regulamento de 2010 – Despacho 2477)	Despacho n.º 1831/2012	DR n.º 28 (2.ª série) de 08-02-2012
Regulamento de Recrutamento, Seleção e Contratação de Pessoal Docente de Carreira do Iscte	Despacho n.º 15108/2010	DR n.º 193 (2.ª série) de 04-10-2010
Regulamento de Recrutamento e seleção de pessoal docente especialmente contratado	Despacho n.º 17649/2010	DR n.º 228 (2.ª série) de 24-11-2010
Regulamento de Recrutamento e seleção de pessoal docente em regime de contrato individual de trabalho	Despacho n.º 15446/2010	DR n.º 199 (2.ª série) de 13-10-2010
Regulamento do Regime de vinculação do pessoal docente de carreira em contrato em funções públicas do Iscte	Despacho n.º 9078/2011	DR n.º 135 (2.ª série) de 15-07-2011
Regulamento de serviço dos docentes do Iscte	Regulamento n.º 77/2020	DR n.º 22 (2.ª série) de 31-01-2020
Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do Iscte	Regulamento n.º 435/2014	DR n.º 196 (2.ª série) de 10-10-2014
Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Trabalhadores não Docentes e não Investigadores com Contrato Individual de Trabalho	Regulamento n.º 35/2014	DR n.º 20 (2.ª série) de 29-01-2014

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Regulamento para cargos de direção intermédia	Regulamento n.º 78/2015	DR n.º 35 (2.ª série) de 19-02-2015
Regulamento de Serviço dos Docentes do Iscte (Revoga o Regulamento n.º 134/2013, publicado no DR n.º 71 de 11-04)	Regulamento n.º 413/2014	DR n.º 413 (2.ª série) de 17-09-2014
Regulamento de Horário de pessoal não docente e não investigador	Despacho n.º 6678/2011	DR n.º 82 (2.ª série) de 28-04-2011
Regulamento de Licença Sabática e Dispensa de Serviço Docente	Regulamento n.º 29/2015	DR n.º 18 (2.ª série) de 27-01-2015
Regulamento de Propriedade Intelectual do Iscte	Despacho n.º 17747/2010	DR n.º 230 (2.ª série) de 26-11-2010
Regulamento de Professor Emérito	Regulamento n.º 528/2015	DR n.º 154 (2.ª série) de 10-08-2015
Regulamento dos Dirigentes superiores	Despacho n.º 2478/2010	DR n.º 25 (2.ª série) de 05-02-2010
Ensino		
Regulamento Interno de reingresso e mudança de par instituição/curso	Regulamento n.º 654/2016	DR n.º 133 (2.ª série) de 13-07-2016
Regulamento Interno dos Estudantes em Regime de Estudos em Tempo Parcial	Regulamento n.º 346/2014	DR n.º 149 (2.ª série) de 05-08-2014
Regulamento das Condições de Ingresso do Estudante Internacional no Iscte	Regulamento n.º 258/2014	DR n.º 120 (2.ª série) de 25-06-2014
Regulamento das condições de ingresso no Iscte dos maiores de 23 anos não titulares de habilitação de acesso ao ensino superior	Despacho n.º 2587/2019	DR n.º 51 (2.ª série) de 13-03-2019
Regulamento de Propinas do Estudante Internacional no Iscte -IUL	Regulamento n.º 473/2016	DR n.º 96 (2.ª série) de 18-05-2016
Regulamento de Propinas do Iscte	Regulamento n.º 376/2016	DR n.º 72 (2.ª série) de 13-04-2016
Regulamento de Creditação de Formação Anterior e de Experiência Profissional do Iscte	Regulamento n.º 411/2014	DR n.º 179 (2.ª série) de 17-09-2014
Regulamento de Estudantes com Estatuto Especial	Regulamento n.º 456/2017	DR n.º 161 (2.ª série) de 22-08-2017
Regulamento de Inscrição em Unidades Curriculares de Ciclo de Estudos Subsequentes	Despacho n.º 10085/2012	DR n.º 27 (2.ª série) de 26-07-2012
Regulamento de Inscrição em unidades curriculares isoladas (Revoga o Despacho 10084/2012, publicado no DR n.º 144 de 26-07)	Regulamento n.º 408/2014	DR n.º 178 (2.ª série) de 16-09-2015
Regulamento específico de avaliação de conhecimentos e competências dos mestrados da IBS do Iscte – IUL	Despacho n.º 9497/2014	DR n.º 139 (2.ª série) de 22-07-2014

DESIGNAÇÃO	PUBLICITAÇÃO	DIÁRIO DA REPÚBLICA
Normas Regulamentares Gerais dos Doutoramentos do Iscte – IUL (Declaração de retificação n.º 489/2016)	Retificação n.º 489/2016	DR n.º 96 (2.ª série) de 18-05-2016
Normas regulamentares dos mestrados do Iscte	Regulamento n.º 645/2018	DR n.º 197 (2.ª série) de 12-10-2018
Regulamento Específico de Avaliação de Conhecimentos e Competências do 2.º ciclo da ESPP do Iscte – IUL	Regulamento n.º 91/2015	DR n.º 42 (2.ª série) de 02-03-2015
Regulamento específico de avaliação de conhecimentos e competências dos cursos de 2.º Ciclo da ECSH do Iscte – IUL	Regulamento n.º 275/2014	DR n.º 125 (2.ª série) de 02-07-2014
Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos e Competências do Iscte	Despacho n.º 499/2018	DR n.º 148 (2.ª série) de 02-08-2018
Outros		
Regulamento dos Prémios Científicos do Iscte	Regulamento n.º 898/2015	DR n.º 250 (2.ª série) de 23-12-2015
Regulamento do fundo de apoio social do Iscte – IUL	Regulamento n.º 410/2014	DR n.º 179 (2.ª série) de 17-09-2014
Regulamento de Atribuição de Doutoramento Honoris Causa	Despacho n.º 8646/2011	DR n.º 121 (2.ª série) de 27-06-2011
Regulamento de Prémios para estudantes inscritos do segundo ciclo da Escola de Gestão	Regulamento n.º 124/2019	DR n.º 23 (2.ª série) de 01-02-2019
Regulamento disciplinar de Discentes	Deliberação n.º 2246/2010	DR n.º 235 (2.ª série) de 06-12-2010
Regulamento de Estágios	Regulamento n.º 674/2016	DR n.º 136 (2.ª série) de 18-07-2016
Regulamento de equiparação a bolseiro, valorização pedagógica e científica e mobilidade	Despacho n.º 7333/2011	DR n.º 94 (2.ª série) de 16-05-2011
Prémios de Excelência Académica para Estudantes do 2.º Ciclo do Iscte (Revoga o Regulamento n.º 236-2019)	Regulamento n.º 119/2019	DR n.º 22 (2.ª série) de 31-01-2019
Prémios de Excelência Académica para Estudantes do 2.º Ciclo da Escola de Gestão do Iscte (Revoga o Regulamento n.º 237/2016)	Regulamento n.º 124/2019	DR n.º 23 (2.ª série) de 01-02-2019

Anexo 4

Quadro 4.1. Grelha de Identificação de Riscos

IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS				
Classe de risco (A)	Tipologia de risco (B)	Descrição do risco (C)	Mecanismo(s) de monitorização (mecanismo(s) existentes para controlar o risco) (D)	Responsável(eis) pela monitorização do risco (E)

AVALIAÇÃO DE RISCOS			
Probabilidade da ocorrência (Baixa; Média; Alta) (F)	Gravidade da consequência (Baixa; Média; Alta) (G)	Graduação do risco e impacte (H)	Responsável(eis) pela monitorização do risco (E)

PLANO DE AÇÃO - MEDIDAS A IMPLEMENTAR (para os riscos que não tenham mecanismos de monitorização implementados)		
Ações de melhoria (I)	Prazo de implementação (J)	Responsável (eis) (K)

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



Fraco – Monitorizar (prazo de implementação do plano de ação: até 12 meses)



Moderado - Monitorizar e agir, se possível (prazo de implementação do plano de ação: até 3 meses)

Fonte: Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ).

Anexo 5

Quadro 5.1. Matriz das Partes Interessadas Relevantes

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
INTERNAS			
Órgãos de governo, de gestão e de coordenação	Cumprimento da estratégia institucional	Relatório Integrado de Atividades e de Gestão	
	Cumprimento dos requisitos legais	Relatórios de auditorias (qualidade e ambiente)	Senado
	Imagem e reputação	Rankings	Conselho Consultivo da Qualidade e Sustentabilidade *só aplicável para os órgãos consultivos
	Sustentabilidade		
	Ética e transparência		
Docentes/ Investigadores	Afetação de serviço letivo	Avaliação de desempenho (i-meritus)	Conselho Geral
	Planeamento do serviço letivo	Prémios pedagógicos	Conselho de Gestão
	Apoio às atividades de investigação	Relatórios de autoavaliação de cursos e do SIGQ Iscte (A3ES)	Conselho Científico
	Cumprimento dos requisitos contratuais	Relatórios de avaliação institucional	Conselho Pedagógico
	Reconhecimento do desempenho	Relatórios de autoavaliação de Cursos	Senado
	Participação em programas de mobilidade	Relatórios de atividade de Escola	Comissão de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
	Participação em seminários e conferências nacionais e internacionais	Relatórios de atividade de Unidade de Investigação	Comissão de Análise Curricular
	Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos	Inquéritos de monitorização pedagógica	Conselho Consultivo da Qualidade e Sustentabilidade
	Promoção da investigação junto da comunidade	Relatórios de atividade do Conselho Pedagógico	
	Disponibilidade de espaços letivos; salas/laboratórios de investigação	Relatórios de atividade do Conselho Científico	
	Disponibilidade de recursos técnico-pedagógicos	Relatórios de monitorização dos fornecedores externos	
	Disponibilidade de recursos bibliográficos	Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos	
	Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados	Elogios, sugestões e reclamações	
	Disponibilidade de serviços de alimentação	Reuniões com a Reitoria	
	Saúde ocupacional		
	Segurança e limpeza no campus		
	Sustentabilidade		
Ética e transparência			

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
Estudantes	Competência pedagógica e científica do corpo docente	Relatórios de autoavaliação de cursos e do SIGQ_Iscte (A3ES)	Conselho Geral
	Cumprimento do planeamento letivo (notas; reservas salas)	Monitorização pedagógica intercalar	Conselho de Gestão
	Oferta formativa	Inquéritos (Ex. Expectativas dos Novos Estudantes; Monitorização pedagógica; Inquérito de avaliação da qualidade do serviço GAA)	Conselho Pedagógico
	Tratamento administrativo de documentos e registos relacionados com a oferta formativa	Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos	Senado
	Existência de mecanismos para reporte da sua opinião e(a)valiação	Relatórios de atividade do Conselho Pedagógico	Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
	Existência de um sistema interno de divulgação de informação eficaz	Relatório do Provedor do Estudante	
	Programas de acolhimento e integração	Relatório do Welcome Day	
	Participação em programas de mobilidade	Elogios, sugestões e reclamações	
	Participação em projetos de investigação	Relatórios de monitorização dos fornecedores externos	
	Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos	Reuniões com a Reitoria	
	Reconhecimento académico		
	Empregabilidade		
	Acesso à ação social direta e indireta		
	Apoio psicossocial e a necessidades educativas especiais		
	Disponibilidade de espaços letivos; salas/laboratórios de investigação		
	Disponibilidade de recursos pedagógicos		
	Disponibilidade de apoio ao estudo (salas de estudo, biblioteca, wi-fi)		
	Disponibilidade de espaços de lazer		
	Disponibilidade de serviços de alimentação		
Segurança e limpeza no campus			
Sustentabilidade			
Ética e transparência			

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
Pessoal técnico e administrativo	Cumprimento dos requisitos contratuais	Diagnóstico de necessidades de formação	Conselho Geral
	Estabilidade profissional	Avaliação da eficácia da formação	Conselho de Gestão
	Motivação	Avaliação das ações de formação	Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
	Formação profissional	Avaliação de desempenho (SIADAP e CIT)	
	Participação em programas de mobilidade	Inquérito de satisfação e clima organizacional (funcionários)	
	Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos	Reuniões dos órgãos de gestão e órgãos consultivos	
	Reconhecimento do desempenho	Elogios, sugestões e reclamações	
	Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados	Relatórios de atividade de Unidade (serviços)	
	Disponibilidade de serviços de alimentação	Reuniões com a Reitoria	
	Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados		
	Saúde ocupacional		
	Segurança e limpeza no campus		
Sustentabilidade; Ética e transparência			
Comissão de trabalhadores	Segurança e saúde do trabalho; comunicação; participação em estruturas de gestão.	Retorno de informação obtido nos momentos de consulta aos representantes dos trabalhadores na comissão	(Não se aplica)
	Concertação social; cumprimento da legislação laboral; participação e consulta	Retorno de informação obtido nos momentos de consulta	

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
Entidades Participadas	Apoio às atividades de transferência de conhecimento (ex: consultoria; formação; prestação de serviços)	Relatório Integrado de Atividades e de Gestão	
	Possibilidade de participação em órgãos de gestão e consultivos	Reuniões com a Reitoria	
	Disponibilidade de espaços e equipamentos de trabalho adequados		
	Disponibilidade de salas e auditórios		Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
	Disponibilidade de sistemas de informação, infraestruturas informáticas e serviços associados		
	Promoção das atividades de transferência de conhecimento junto da comunidade		
	Segurança e limpeza no campus Sustentabilidade Ética e transparência		
EXTERNAS			
Direção Geral do Ensino Superior	Cumprimento dos requisitos legais relacionados com a integração no Sistema de Ensino Superior Português		
	Integração no Sistema de Ensino Superior Português	Relatórios (RAIDES; REBIDES, etc.)	(Não se aplica)
	Sustentabilidade Ética e transparência		
Agências nacionais e internacionais de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	Garantia da qualidade no ensino superior	Guiões ACEF, PERA e NCE (entre outros)	
	Participação em processos de avaliação externa periódica	Relatórios de avaliação institucionais	(Não se aplica)
	Sustentabilidade	Relatórios de follow-up de cursos e SIGQ_Iscte	
	Ética e transparência		
Fundação para a Ciência e Tecnologia	Correta utilização dos recursos financeiros		
	Garantia da qualidade na investigação		
	Políticas ativas de inibição da fraude na investigação	Relatórios de Atividades da Unidades de Investigação	(Não se aplica)
	Sustentabilidade Ética e transparência		

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
Candidatos a Estudante	Disponibilidade de informação sobre a oferta formativa Facilidade na concretização das inscrições Sustentabilidade Ética e transparência	(Não se aplica)	(Não se aplica)
Direção Geral do Orçamento	Apresentação de orçamentos e relatórios orçamentais dentro dos prazos previstos Utilização adequada dos recursos orçamentais Sustentabilidade Ética e transparência	Monitorização mensal Mapa de execução financeira da receita e da despesa Relatório dos Auditores	(Não se aplica)
Diplomados	Apoio na elaboração de curriculum; preparação para entrevistas e para uma procura ativa de emprego Ofertas de estágio Sustentabilidade Ética e transparência	Inquéritos (Ex. Inquérito de inserção na vida ativa - diplomados) Reuniões dos órgãos consultivos	Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
Alumni	Integração na rede de antigos alunos Sentido de pertença corporativo Sustentabilidade Ética e transparência	Reuniões dos órgãos consultivos	Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
Empregadores	Adequação dos diplomados às necessidades do mercado de trabalho Colaboração Diplomados com competências Sustentabilidade Ética e transparência	Inquéritos (Ex. Inquérito às entidades empregadoras dos diplomados do Iscte) Reuniões dos órgãos consultivos	Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade
Entidades parceiras e consórcios	Cumprimento dos protocolos e parcerias (Ex.Sustentabilidade) Estabelecimento de relações de parceria mutuamente benéficas (relação win-win); cumprimento de acordos documentados; potenciação de resultados Ética e transparência	Relatório Integrado de de Atividades e de Gestão Retorno de informação obtido nos momentos de consulta; indicadores associados a acordos e parcerias	(Não se aplica)

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPETATIVAS)	MONITORIZAÇÃO	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS (GOVERNO, GESTÃO E CONSULTIVOS)
Fornecedores e prestadores de serviços	Colaboração da Universidade na resolução de problemas e de respostas a necessidades específicas de conhecimento	Inquéritos de satisfação do serviço (ex. Inquérito de satisfação dos eventos)	
	Espaços e serviços associados para a organização de eventos	Auditorias	
	Avaliação de desempenho Continuidade nos fornecimentos	Avaliação de fornecedores	(Não se aplica)
	Cumprimento dos requisitos contratuais	Inquéritos de satisfação do serviço (Ex. Satisfação aos Utentes das Unidades Alimentares do Iscte)	
	Sustentabilidade Ética e transparência		
Concessionários e arrendatários	Relações contratuais objetivas, documentadas e que resultem em benefício comum (relações win-win); segurança; infraestruturas de apoio (energia, água)	Manutenção da relação contratual; retorno de informação obtido nos momentos de acompanhamento da relação contratual e dos seus resultados	(Não se aplica)
Comunidade local	Segurança e limpeza no campus Espaços e serviços associados para a organização de eventos Sustentabilidade Ética e transparência	(Não se aplica)	(Não se aplica)

Fonte: Gabinete de Estudos, Planeamento e Qualidade (GEPQ)

Anexo 6

Quadro 6.1. Funções e Responsabilidades no Domínio da Qualidade dos Órgãos de Gestão, Consultivos e Unidades Orgânicas Descentralizadas do Iscte¹

<p>CONSELHO GERAL</p> <p>Estatutos do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Despacho normativo 20/2019, Diário da República, 2.ª série, 11 de setembro de 2019.</p>	<p>Compete ao Conselho Geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aprovar o seu regimento; – Discutir e aprovar as alterações aos estatutos do Iscte, por maioria de dois terços dos seus membros; – Aprovar o Regulamento Eleitoral do Iscte, relativo às eleições e cooptações para os órgãos de governo e de coordenação central; – Aprovar o Regulamento do Provedor; – Aprovar os regulamentos disciplinares de acordo com os princípios e procedimentos estabelecidos na legislação aplicável; – Organizar o procedimento de eleição, eleger o Reitor e submeter o resultado da eleição a homologação do Conselho de Curadores, nos termos da lei, dos Estatutos e do Regulamento Eleitoral do Iscte; – Apreciar os atos do Reitor e do Conselho de Gestão; – Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição; – Decidir sobre os recursos e reclamações que sejam submetidos à sua apreciação; <p>Compete ainda ao Conselho Geral, sob proposta do Reitor e tendo em conta os pareceres dos órgãos que, nos termos da lei ou dos Estatutos, se pronunciaram sobre a matéria:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Reitor; – Aprovar as linhas gerais de orientação da instituição nos planos científico, pedagógico, financeiro e patrimonial; – Criar, transformar ou extinguir unidades orgânicas; – Aprovar os planos anuais de atividades e apreciar o relatório anual das atividades da instituição; – Aprovar a proposta de orçamento, acompanhada do parecer do Fiscal Único; – Aprovar as contas anuais individuais e consolidadas, acompanhadas do parecer do Fiscal Único; – Fixar as propinas devidas pelos estudantes; – Aprovar a criação, promoção ou integração, pelo Iscte, de outras entidades, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 5.º; – Pronunciar-se sobre outros assuntos que lhe forem apresentados pelo Reitor.
<p>REITOR</p> <p>Estatutos do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Despacho normativo 20/2019, Diário da República, 2.ª série, 11 de setembro de 2019.</p>	<p>Elaborar e apresentar ao Conselho Geral propostas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planos estratégicos de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato; – Linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico; – Plano e relatório anuais de atividades; – Orçamento e contas anuais individuais e consolidados, acompanhados de parecer do Fiscal Único; – Criação, alteração ou extinção de áreas estratégicas, e definição das respetivas formas de organização e de coordenação; – Criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas descentralizadas; – Estatutos, regulamentos e projetos de participação em outras entidades com as quais o Iscte e/ou as suas unidades orgânicas descentralizadas se relacionem, nos termos do artigo 5.º dos presentes estatutos; – Estabelecimento de consórcios para efeito do disposto no artigo 5.º; – Propinas devidas pelos estudantes.

¹ Face aos órgãos de gestão, consultivos e unidades orgânicas descentralizadas formalizados nos Estatutos do Iscte (Despacho Normativo n.º 20/2019, DR n.º 174, 2.ª série de 11-09-2020), a Comissão de Garantia da Qualidade e Sustentabilidade analisou os respetivos regulamentos e regimentos e apresenta neste anexo as funções e responsabilidades dos mesmos no domínio da qualidade.

<i>(cont.)</i>	Criar, fundir e extinguir serviços técnicos e administrativos, ouvido o Conselho de Gestão;
REITOR	Designar, nos termos da lei e dos Estatutos, o Provedor do Estudante;
Estatutos do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Despacho normativo 20/2019, Diário da República, 2.ª série, 11 de setembro de 2019.	Aprovar a criação, suspensão e extinção dos cursos;
	Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições em cada ciclo de estudos;
	Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e à contratação de pessoal, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e aos regulamentos de avaliação de docentes e discentes;
	Autorizar a dispensa de serviço docente ou de investigação dos docentes/investigadores que exercem cargos de gestão académica, pedagógica e científica, nos termos definidos em regulamento próprio, aprovado por despacho reitoral, ouvido o Conselho de Gestão.
	Orientar e superintender na gestão de recursos humanos e na gestão administrativa e financeira da instituição, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;
	Superintender nos serviços sociais e designar o respetivo Administrador;
	Atribuir apoios aos estudantes no âmbito da ação social escolar, nos termos da lei;
	Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
	Conceder o estatuto de professor e de investigador emérito com base nos critérios definidos pelo Conselho Científico;
	Aprovar códigos de boas práticas em matéria pedagógica e de boa governação e gestão;
	Instituir prémios escolares ou académicos, bem como prémios e incentivos aos professores, investigadores e pessoal não docente;
	Nomear os dirigentes das unidades orgânicas descentralizadas, sob proposta destas, nos termos da lei e dos regulamentos daquelas;
	Exonerar os dirigentes das unidades orgânicas descentralizadas, nos termos da lei e dos regulamentos daquelas;
	Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos Estatutos, o Administrador e os dirigentes dos serviços do Iscte;
	Aprovar os regulamentos previstos na lei e nos Estatutos que não sejam da competência específica do Conselho Geral;
	Exercer o poder disciplinar, nos termos da lei e dos regulamentos;
	Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos, designadamente no que diz respeito ao Estatuto da Carreira Docente Universitária;
	Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;
	Comunicar ao ministro da tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente, os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas;
	Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade na instituição e nas suas unidades orgânicas, nos domínios do ensino, da investigação, da gestão, do apoio aos estudantes e dos serviços à comunidade;
	Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais do Iscte;

CONSELHO DE GESTÃO	Apoiar o Reitor na elaboração dos planos anuais e plurianuais de actividades e assegurar a respectiva execução;
Estatutos do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Despacho normativo 20/2019, Diário da República, 2.ª série, 11 de setembro de 2019.	Acompanhar e avaliar sistematicamente a actividade desenvolvida, designadamente responsabilizando os diferentes serviços pela utilização dos meios postos à sua disposição e pelos resultados atingidos;
	Apoiar o Reitor na elaboração do relatório de actividades;
	Elaborar o balanço social, nos termos da lei aplicável;
	Exercer os poderes de direcção e gestão do pessoal não docente e não investigador;
	Praticar actos respeitantes ao pessoal previstos na lei e nos Estatutos;
	Praticar os demais actos de gestão decorrentes da aplicação dos Estatutos e necessários ao bom funcionamento dos serviços;
	Elaborar pareceres, estudos e informações que lhe sejam solicitados pelo Reitor e pelo Conselho Geral.
	Apoiar o Reitor na elaboração do orçamento anual e assegurar a respectiva execução;
	Arrecadar e gerir as receitas e autorizar as despesas, nos termos da lei;
	Elaborar a conta de gerência;
	Assegurar as condições necessárias ao exercício do controlo financeiro e orçamental pelas entidades legalmente competentes.
	Fixar as taxas e os emolumentos, salvo as propinas devidas pelos estudantes, as quais são aprovadas pelo Conselho Geral.
	Fixar as multas e outras penalidades.
SENADO	Aprovar o Regimento do Senado.
Fonte: Regimento do Senado, Deliberação n.º 331/2011, DR n.º 24 (2.ª Série) de 03-02-2011	Pronunciar-se sobre os planos anuais de actividades e apreciar o relatório anual das actividades da instituição.
	Dar parecer, nos termos do Regimento do Senado, nos processos disciplinares suscetíveis de conduzir à aplicação de penas graves.
	Pronunciar-se sobre os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Reitor.
	Pronunciar-se sobre as linhas gerais de orientação da instituição nos planos científico, pedagógico, financeiro e patrimonial.
	Pronunciar-se sobre os planos e os relatórios anuais das actividades da instituição. Dar parecer sobre o Regulamento Disciplinar dos Estudantes.

<p>COMISSÃO DE ÉTICA</p> <p>Regulamento da Comissão de Ética, Despacho n.º 7095/2011, DR n.º 90 (2.ª série) de 10 de maio de 2011.</p>	<p>Propor ao Reitor políticas para o Iscte sobre ética no âmbito do ensino, da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade;</p> <p>Dar parecer ao Reitor sobre problemas éticos suscitados na atividade do Iscte nas áreas do ensino, da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade.</p> <p>Na área científica, elaborar propostas, recomendações e pareceres sobre questões de ética da investigação relativas:</p> <ul style="list-style-type: none">– Ao envolvimento de seres humanos em projetos de investigação, de forma direta como objetos de pesquisa ou de forma indireta, mas também suscetível de os afetar;– Ao respeito pelo consentimento informado;– À proteção da privacidade e dos dados pessoais;– À proteção de pessoas especialmente vulneráveis;– À utilização de animais em projetos de investigação. <p>Pronunciar-se, em articulação com o Conselho Pedagógico, sobre questões de ética relativas ao ensino, nomeadamente nas áreas dos direitos de autor e do plágio.</p> <p>Elaborar recomendações e dar pareceres sobre a aplicação nas atividades do Iscte dos códigos deontológicos das profissões e das declarações e diretrizes nacionais e internacionais sobre ética e bioética.</p> <p>Elaborar, no fim de cada ano civil, um relatório sobre a sua atividade, a enviar ao Reitor.</p>
<p>CONSELHO CIENTÍFICO</p> <p>Fonte: Regimento Conselho Científico, Despacho n.º 17375/2010, DR n.º 224 (2.ª Série) de 18-11-2010</p>	<p>Elaborar e propor ao Reitor o Regimento do Conselho Científico.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação, a transformação ou a extinção de unidades orgânicas descentralizadas do Iscte.</p> <p>Propor ou pronunciar -se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas.</p> <p>Apreciar o plano de atividades científicas do Iscte.</p> <p>Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Reitor.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação e a alteração de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados, bem como as disposições sobre transições curriculares.</p> <p>Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares.</p> <p>Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais.</p> <p>Propor a composição de júris de provas e de concursos académicos.</p> <p>Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação, nomeadamente pronunciando-se sobre o mérito científico dos docentes.</p>

CONSELHO PEDAGÓGICO	<p>Elaborar o relatório anual da situação pedagógica do Iscte.</p> <p>Elaborar plano anual de atividades, orçamento e relatório de atividades do Conselho Pedagógico.</p> <p>Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação.</p> <p>Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação.</p> <p>Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação.</p> <p>Propor medidas com vista à qualidade do ensino.</p> <p>Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias.</p> <p>Aprovar, rever e verificar o cumprimento do Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos.</p> <p>Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre propostas de organização e alteração dos planos dos ciclos de estudo ministrados.</p> <p>Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares.</p>
<p>Fonte: Regimento Conselho Pedagógico, Despacho n.º 5811/2016, DR n.º 83 (2.ª Série) de 29-04-2016</p>	
PROVEDOR DO ESTUDANTE	Apreciar exposições dos estudantes sobre matérias pedagógicas e de ação social.
<p>Fonte: Regulamento, Provedor do Estudante do Iscte, DR n.º 203 (2.ª série) de 19-10-2010</p>	
DEPARTAMENTOS	<p>Promover a qualificação e atualização dos docentes do departamento.</p> <p>Promover a internacionalização do corpo docente e o intercâmbio com instituições estrangeiras congéneres.</p> <p>Propor a criação e reestruturação de cursos. Propor alterações a planos de estudo.</p> <p>Elaborar plano anual de atividades, o orçamento e o relatório de atividades do Departamento.</p>
<p>Fonte: Estatutos do Iscte, Despacho Normativo n.º 20/2019; DR n.º 174 (2.ª série) de 11-19-2019.</p>	
UNIDADES DE INVESTIGAÇÃO	<p>Desenvolver investigação científica fundamental e aplicada, assegurando padrões de qualidade internacionalmente reconhecidos.</p> <p>Participar na conceção e reestruturação de planos de estudos, nomeadamente de segundo e terceiros ciclos.</p> <p>Promover a internacionalização das suas atividades. Elaborar o relatório anual e o plano anual de atividades</p>
<p>Fonte: Estatutos do Iscte, Despacho Normativo n.º 20/2019; DR n.º 174 (2.ª série) de 11-19-2019.</p>	
ESCOLAS	<p>Organizar e gerir os recursos envolvidos no funcionamento dos cursos, elaborar propostas em relação aos mesmos, bem como zelar pelo bom funcionamento das atividades letivas.</p> <p>Propor aos departamentos e unidades de investigação alterações e reestruturações dos planos de estudo dos cursos.</p> <p>Propor a criação, abertura, fecho e extinção de cursos.</p> <p>Elaborar o plano anual de atividades, o orçamento e o relatório de atividades da escola.</p>
<p>Fonte: Estatutos do Iscte, Despacho Normativo n.º 20/2019; DR n.º 174 (2.ª Série) de 11-19-2019.</p>	
DPO	<p>Assegurar a realização de auditorias, quer periódicas, quer não programadas.</p> <p>Sensibilizar os utilizadores para a importância da deteção atempada de incidentes de segurança e para a necessidade de informar imediatamente o responsável pela segurança.</p>
<p>Fonte: Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), Lei n.º 58/2019, Diário da República, 1.ª série, 08 de agosto de 2019</p>	

Anexo 7

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

INSTRUMENTOS DE MONITORIZAÇÃO	RESPONSÁVEIS	PERIODICIDADE	PRAZOS
Planos:			
Plano Estratégico e de Ação do Iscte	Reitoria	Quadrienal	Até 3 meses após a tomada de posse
Plano Anual de Atividades	Reitoria	Anual	31 de dezembro
Orçamento	Reitoria	Anual	Meados de agosto
Plano de Atividades e Orçamento de Unidade	Diretor(a); Dirigentes; Presidentes do CC e CP	Anual	15 de outubro
Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Iscte	Comissão de Acompanhamento e Monitorização do PGRIC	Anual	31 de dezembro
Relatórios:			
Relatório Integrado de Atividades e de Gestão do Iscte	GEPQ; Unidade Financeira	Anual	31 de maio
Relatório de Atividades de Escola	Diretor (a) de Escola	Anual	31 de março
Relatório de Atividades de Unidade	Diretor(a); Dirigentes; Presidentes do CC e CP	Anual	31 de janeiro
Relatório de monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Iscte	Comissão de Acompanhamento e Monitorização do PGRIC	Anual	31 de dezembro
Relatório de Autoavaliação de Curso (RAC)	Diretor de Curso	Anual	31 de janeiro
Relatório de Unidade Curricular (RUC)	Coordenador da UC	Semestral	Até um mês após o fecho do livro de termos da época normal
Revisão do MQ	Comissão de Garantia da Qualidade; Diretor da Qualidade	Bianual	31 de dezembro
Outros instrumentos de monitorização:			
Atualização da FUC (quando necessário)	Coordenador de ECTS	Anual	15 de setembro
Sumário das aulas	Docentes	–	8 dias após a leção
Plano de aulas	Docentes	–	15 de setembro
Monitorização pedagógica	Conselho Pedagógico; GEPQ	Semestral	Período correspondente aos últimos 20% de aulas de cada UC
Monitorização Intercalar	Coordenador de Ano/Curso	Semestral	4ª e 5ª semanas de aulas

INSTRUMENTOS DE MONITORIZAÇÃO	RESPONSÁVEIS	PERIODICIDADE	PRAZOS
Planos de ação de melhoria	Intervenientes	-	15 dias úteis
Planos de melhoria para os pares docente/UC referenciados	Diretor Departamento e Docente	Semestral	15 dias úteis
Monitorização de planos de melhoria para os pares docente/UC referenciados para melhoria	Diretor Departamento e Docente	Semestral	Até final do semestre seguinte
Implementação de planos de melhoria para os pares docente/UC referenciados para melhoria	Diretor Departamento e Docente	Semestral	Antes do início do ano letivo seguinte

Anexo 8

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

MACROPROCESSOS	ENTRADAS	SAÍDAS	DOCUMENTOS DE SUPORTE	RESPONSÁVEL
Governança	Missão, visão e valores do Iscte; Plano Estratégico do Iscte; Plano Anual de Atividades; outros planos do Iscte; Legislação nacional e europeia; orientações da tutela; relatórios de anteriores ciclos de gestão; reuniões dos órgãos de gestão e consultivos	Relatório Integrado de Atividades e de Gestão; Relatórios de avaliações institucionais nacionais e internacionais; Atas das reuniões dos órgãos	Plano Estratégico do Iscte; Plano Anual de Atividades	Equipa Reitoral Administradora
Sustentabilidade	Plano Estratégico do Iscte; Plano Anual de Atividades; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas Política de sustentabilidade do Iscte; e Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, Contexto e Partes interessadas	Listagem de aspetos ambientais significativos e respetivos Planos de ação; Aspetos de responsabilidade social; Relatórios das auditorias internas e externas e Relatório de Sustentabilidade;	Matriz de identificação e avaliação de impactes ambientais; Plano de Formação; Plano de Prevenção; Plano de Comunicação Procedimentos e Modelos	Reitora; Diretor da Sustentabilidade
Ensino e Aprendizagem	Legislação; orientações das agências de avaliação nacionais e internacionais; Plano Estratégico do Iscte; Plano de Atividades Anual; orientações da tutela (DGES); resultados da avaliação e acreditação de cursos; informação sobre os estudantes; relatórios de monitorização pedagógica	Cursos; planos de estudos; Decisões de acreditação; oferta formativa (brochura; site; comunicação social...); admissão, inscrição e frequência de estudantes; certificados de graus e diplomas; relatórios de monitorização pedagógica	Procedimentos da Qualidade; Manuais; Relatórios da A3ES; Relatórios de avaliações internacionais	Vice-Reitor para a área dos Sistemas de Informação e da Qualidade

MACROPROCESSOS	ENTRADAS	SAÍDAS	DOCUMENTOS DE SUPORTE	RESPONSÁVEL
Investigação	<p>Plano Estratégico do Iscte- IUL; Plano de Atividades Anual;</p> <p>Estratégia Europeia Horizonte 2020;</p> <p>Relatórios de Atividade FCT; Normas FCT; Candidaturas a projetos de Investigação;</p> <p>Resultados da avaliação FCT das UI do Iscte;</p> <p>Divulgação científica</p>	<p>Publicações científicas;</p> <p>Relatórios de acompanhamento da Atividade das UI's (FCT); Projetos de Investigação;</p> <p>produtos de ensino;</p> <p>Publicações/estudos</p>	<p>Procedimentos da Qualidade;</p> <p>Regulamentos da FCT e outras entidades</p>	<p>Vice-Reitora para a Área da Investigação;</p> <p>Diretores das UI's</p>
Interação com a Sociedade	<p>Plano Estratégico do Iscte- IUL; Plano de Atividades e Orçamento do Iscte; Necessidades da sociedade (empresas; poder local; estado)</p>	<p>Oferta formativa (produtos de ensino - cursos; formações); acordos/protocolos; conferências e seminários; serviços de consultoria; orçamentos</p>	<p>Manuais de procedimentos; Atas de reuniões</p>	<p>Reitora</p>
Internacionalização	<p>Plano Estratégico e de Ação do Iscte- IUL; Plano de Atividades e Orçamento; Alunos estrangeiros; Entidades estrangeiras; Docentes; Necessidades de participação em congressos/ eventos/ feiras internacionais</p>	<p>Acordos/Protocolos; Produtos de ensino em inglês; Frequência de estudantes estrangeiros; Participação de docentes estrangeiros em atividades de ensino</p>	<p>Relatório de Atividades de eventos</p>	<p>Vice-Reitora para a Área da Internacionalização</p>

MACROPROCESSOS	ENTRADAS	SAÍDAS	DOCUMENTOS DE SUPORTE	RESPONSÁVEL
Recursos	<p>Necessidades de: Recursos Humanos; avaliação de competências; de formação; de Aprovisionamento (bens e serviços); operacionais</p> <p>- equipamentos e infraestruturas; de apoio aos estudantes; de divulgação, comunicação; de documentos, registos, dados, aplicações informática, software</p>	<p>Recursos humanos contratados; Recursos humanos avaliados, com competências e formados; Compras realizadas; seleção e avaliação de fornecedores; Planos de manutenção, registo e intervenção; Meios de comunicação e imagem (folhetos, site, circuito audiovisual...); Sistemas/ plataformas informáticas criadas, mantidas ou melhoradas; bases de dados operacionais; Eventos organizados; Serviços de informação e documentação; Relatórios de controlo de gestão</p>	<p>Manuais de Procedimentos; Regulamentos</p>	<p>Administradora</p>

Anexo 9

Quadro 9.1. Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da A3ES (ESG2015)

MACROPROCESSOS DO ISCTE		GOVERNAÇÃO	SUSTENTABILIDADE	MELHORIA CONTÍNUA	ENSINO E APRENDIZAGEM	INVESTIGAÇÃO	INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE	INTERNACIONALIZAÇÃO	RECURSOS (financeiros, humanos e materiais)
REFERENCIAL A3ES 2016 (ESG2015) – ÁREAS DE ANÁLISE									
1. Política para a garantia da qualidade	Referencial 1 Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	x	x	x					
2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional	Referencial 2 Conceção e aprovação da oferta formativa	x	x	x	x			x	
	Referencial 3 Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	x	x	x	x			x	
	Referencial 4 Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	x	x	x	x			x	
	Referencial 5 Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	x	x	x	x			x	
	Referencial 6 Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	x	x	x		x	x	x	
	Referencial 7 Colaboração interinstitucional e com a comunidade	x	x	x		x	x	x	
	Referencial 8 Internacionalização	x	x	x		x		x	
3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	Referencial 9 Recursos humanos	x	x	x					x
	Referencial 10 Recursos materiais e serviços	x	x	x					x

MACROPROCESSOS DO ISCTE		GOVERNAÇÃO	SUSTENTABILIDADE	MELHORIA CONTÍNUA	ENSINO E APRENDIZAGEM	INVESTIGAÇÃO	INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE	INTERNACIONALIZAÇÃO	RECURSOS (financeiros, humanos e materiais)
REFERENCIAL A3ES 2016 (ESG2015) – ÁREAS DE ANÁLISE									
4. Gestão e publicitação da informação	Referencial 11 Gestão da informação	x		x					x
	Referencial 12 Informação pública	x	x	x					x
5. Avaliação externa periódica	Referencial 13 Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	x	x	x					

Anexo 10

Quadro 10.1. Matriz de correspondências: macroprocessos e requisitos da Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

MACROPROCESSOS DO ISCTE		GOVERNAÇÃO	SUSTENTABILIDADE	MELHORIA CONTÍNUA	ENSINO E APRENDIZAGEM	INVESTIGAÇÃO	INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE	INTERNACIONALIZAÇÃO	RECURSOS (financeiros, humanos e materiais)
REQUISITOS NP ISO 9001:2015 e ISO 14001									
4. Contexto da organização	4.1. Compreender a organização e o seu contexto	X	X	X					
	4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	X	X	X					
	4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão qualidade	X	X	X					
	4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	X	X	X					
5. Liderança	5.1. Liderança e compromisso	X	X	X					
	5.2. Política	X	X	X					
	5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	X	X	X					
6. Planeamento	6.1. Ações para riscos e oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	
	6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	X	X	X	X	X	X	X	
	6.3. Planeamento das alterações	X	X	X	X	X	X	X	
7. Suporte	7.1. Recursos	X	X	X					X
	7.2. Competências	X	X	X					X
	7.3. Consciencialização	X	X	X					X
	7.4. Comunicação	X	X	X					X
	7.5. Informação Documentada	X	X	X					X

MACROPROCESSOS DO ISCTE		GOVERNAÇÃO	SUSTENTABILIDADE	MELHORIA CONTÍNUA	ENSINO E APRENDIZAGEM	INVESTIGAÇÃO	INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE	INTERNACIONALIZAÇÃO	RECURSOS (financeiros, humanos e materiais)
REQUISITOS NP ISO 9001:2015 e ISO 14001									
8. Operacionalização	8.1. Planeamento e controlo operacional	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.2. Requisitos para produtos e serviços	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.3. Design e desenvolvimento e produtos e serviços	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.5. Produção e prestação do serviço	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.6. Libertação de produtos e serviços	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.7. Controlo de saídas não conformes	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Avaliação do desempenho	9.1. Monitorização, edição, análise e avaliação	X	X	X	X	X	X	X	X
	9.2. Auditoria interna	X	X	X					X
	9.3. Revisão pela gestão	X	X	X					X
10. Melhoria	10.1. Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X
	10.2. Não Conformidade e ação corretiva	X	X	X	X	X	X	X	X
	10.3. Melhoria Contínua	X	X	X	X	X	X	X	X

Anexo 11

Quadro 11.1. Lista de procedimentos da qualidade

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

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

MACROPROCESSOS	ÓRGÃO SERVIÇO	CÓDIGO	DESIGNAÇÃO
Recursos materiais e serviços de apoio	SID	PQ.SID.SP.01	Sanções e penalizações
	SID	PQ.SID.TM.01	Tratamento documental - Monografias
	SID	PQ.SID.PP.01	Tratamento documental de publicacoes periódicas
	SID	PQ.SID.FB.01	Facebook
	SID	PQ.SID.AEC.01	Atividades de extensão cultural
	SID	PQ.SID.SE.01	Salas de estudo em grupo
	SID	PQ.SID.BN.01	Biblionews
	SID	PQ.SID.CT.01	Recursos: Cadernos temáticos
	SID	PQ.SID.ED.01	Empréstimo domiciliário
	SID	PQ.SID.EIB.01	Empréstimo interbibliotecas
	SID	PQ.SID.FU.01	Formação de utilizadores
	SID	PQ.SID.LP.01	Leitura presencial
	SID	PQ.SID.REP.01	Repositório
	SID	PQ.SID.SR.01	Serviço de Referência
	SID	PQ.SID.IMS.01	Informação para a melhoria dos serviços
	SID	PQ.SID.GI.01	Gabinetes de investigação
	SID	PQ.SID.CIÊN-IUL.01	Ciência IUL
	SID	PQ.SID.BCROSS.01	Bookcrossing
	SID	PQ.SID.GII.01	Gabinetes individuais de investigação
	SID	PE.SID.01	Codificação complementar de documentos nos SID
	SRHCP - URH	PQ.URH.01	Formação para pessoal não docente
	SRHCP - URH	PQ.URH.02	Admissão de Pessoal
	SIIC	PE. SIIC.01	Recuperação registos informáticos
	SIIC	PE. SIIC.02	Manutenção e recuperação do sistema de senhas
	SIIC	PQ.SIIC.01	Monitorização redes sistemas centrais
	SIIC	PQ.SIIC.02	Gestão de serviços básicos rede
	SIIC	PQ.SIIC.03	Criação alteração de regras de acesso e segurança

Anexo 12

Quadro 12.1. Inquéritos de monitorização da qualidade

DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO	OBJETIVO PRINCIPAL	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA DE APLICAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO	PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO
Qualidade no Ensino e Aprendizagem					
Inquérito de monitorização pedagógica	Monitorizar o processo pedagógico (ensino(a) aprendizagem)	Estudantes do 1.º, 2.º e 3.º ciclos; docentes (Coordenador das UC); diplomados do 1.º, 2.º e 3.º ciclos	Online	GEPQ	Semestral
Inquérito de inserção na vida ativa	Conhecer os percursos de inserção profissional/ ocupacional desde o fim até um ano após a conclusão do Curso	Diplomados do 1.º, 2.º e 3.º ciclos	Online	GEPQ	Anual
Inquérito aos novos estudantes –percurso académico, fontes de informação, fatores de atracção e expectativas de desempenho	Conhecer as motivações e expectativas relativamente ao Iscte e ao Curso	Estudantes 1.º ano; 1.ª inscrição	Online	GEPQ	Anual
Inquérito aos empregadores dos diplomados do Iscte	Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados pelo Iscte	Entidades Empregadoras dos diplomados do Iscte	Online	GEPQ	Triannual
Qualidade na Interação com a Sociedade					
Inquérito aos empregadores dos diplomados do Iscte	Conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os diplomados pelo Iscte	Entidades Empregadoras dos diplomados do Iscte	Online	GEPQ	Anual
INDEG- ISCTE					
Avaliação da Unidade Curricular (UC)	Aferir o grau de satisfação face à UC frequentada.	Participantes dos Programas	Envio de link aos participantes para resposta na plataforma.	Diretor de Programas	No final da realização da UC.

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

DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO	OBJETIVO PRINCIPAL	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA DE APLICAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO	PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO
Relatório Final Universidades de Verão da IBS (Summer Schools no estrangeiro)	Avaliar a summer school	Estudantes participantes da IBS nas Summer Schools	Online	IBS	Anual
Relatório Outgoing	Avaliar a mobilidade e recolher informação sobre o destino e a experiência – 5 perguntas abertas	Estudantes da IBS participantes em programas de mobilidade internacional	Online	URI /IBS	Semestral
Inquérito satisfação sobre o evento Exchange Week	Avaliar o evento Exchange Week	Professores estrangeiros vindos ao abrigo da mobilidade	Online	IBS	Anual, após o evento
Inquérito avaliação Workshops	Avaliar a qualidade dos workshops ministrados por empresas para os estudantes da IBS	Estudantes	Em papel ou online	IBS	Após cada workshop
Inquérito avaliação IBS Career Forum	Avaliar o evento IBS Career Forum	Estudantes e empresas	Online	IBS	Anual, após o evento
Qualidade nos Serviços de Suporte					
Inquérito ao Clima Organizacional	Conhecer o nível de satisfação e motivação dos pessoal técnico e administrativo com o clima organizacional/ ambiente de trabalho	Pessoal técnico e administrativo	Online	GEPQ	Anual
Inquérito de avaliação da qualidade do serviço	Avaliar a qualidade do serviço prestado	Estudantes em acompanhamento psicológico no GAA/SAS	Papel	GAA/SAS	Início de um novo processo de acompanhamento psicológico
Diagnóstico de necessidades de formação	Definir as ações de formação a realizar, face às necessidades sentidas pelos trabalhadores e validadas pelos responsáveis hierárquicos	Pessoal técnico e administrativo	Envio do inquérito aos responsáveis hierárquicos	URH	Anual
Avaliação de eficácia da formação	Aferir se os objetivos da formação foram alcançados	Pessoal técnico e administrativo (ações de formação com 12 ou mais horas)	Envio do inquérito aos dirigentes	URH	Inquérito enviado 6 meses após a realização da formação

DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO	OBJETIVO PRINCIPAL	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA DE APLICAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO	PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO
Avaliação da ação de formação	Avaliar a formação ministrada nas várias vertentes	Formandos	Distribuição aos formandos no final da ação de formação	URH	Ações de formação organizadas pela URH
Questionário Satisfação aos Utilizadores – Geral	Avaliar o grau de Satisfação dos Utilizadores a fim de melhorar os serviços prestados e aferir o impacto dos mesmos.	Comunidade Iscte	Eletrónico – Lime Survey	SID	Anual
Questionário Satisfação aos Utilizadores – Atividades de Dinamização e Extensão Cultural	Avaliar o grau de Satisfação dos Utilizadores, face às Atividades de Dinamização e Extensão Cultural, a fim de melhorar os serviços prestados.	Comunidade Iscte	Eletrónico – Lime Survey	SID	Anual
Questionário Satisfação aos Utilizadores Internos - Empréstimo Interbibliotecas	Avaliar o grau de Satisfação dos Utilizadores com um conjunto de itens relacionados a prestação do Serviço de EIB	Comunidade Iscte	Eletrónico – Lime Survey	SID	Anual
Questionário Satisfação aos Utilizadores Externos (Bibliotecas) – Empréstimo Interbibliotecas	Avaliar o grau de satisfação de outras bibliotecas com um conjunto de itens relacionados a utilização do Serviço de EIB	Comunidade Iscte	Eletrónico – Lime Survey	SID	Anual
Questionário Satisfação Formandos	Avaliar um conjunto de parâmetros relacionados com a realização de atividades de formação aos utilizadores (ex: Programa; Formador; Duração; ...)	Comunidade Iscte	Papel	Formadores (vários)	Em cada formação
Questionário Satisfação Gabinetes de Investigação	Avaliar o grau de Satisfação dos Utilizadores que utilizam este Serviço, reunir dados gerais de caracterização, forma de acesso e feedback das condições através do campo de comentários.	Comunidade Iscte	Eletrónico – Google Forms	SID	Em cada reserva feita

DESIGNAÇÃO DO INQUÉRITO	OBJETIVO PRINCIPAL	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA DE APLICAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO	PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO
Inquérito de satisfação dos eventos do Iscte – IUL	Avaliar a satisfação com a organização dos eventos	Clientes	Online	Eventos e SIIC	Sempre que se organiza um evento
Questionário acerca dos hábitos e preferências desportivas da comunidade académica	Avaliar os hábitos e preferências desportivas da comunidade académica	Comunidade académica	Online	UGDU	Anual

Anexo 13

Quadro 13.1. Redes, parcerias e protocolos da qualidade e sustentabilidade

ORGANIZAÇÃO	TIPO	DATA DE ADESÃO	SITE
Aliança ODS Portugal	Parceiro	2019	https://globalcompact.pt/alianca-ods
Carta da Diversidade	Parceiro	2018	http://www.cartadiversidade.pt/
Columbus Association	Membro	2016	https://www.columbus-web.org/en/
Globally Responsible Leadership Initiative (GRLI)	Parceiro	2013	https://grli.org/
Associação Responsabilidade Social Corporativa (GRACE)	Parceiro	2014	https://www.grace.pt
Instituto Marquês Valle Flôr (IMVF)	Parceiro	2015	https://www.imvf.org/
Observatório da responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior (ORSIES)	Membro	2017	http://orsies.forum.pt/
Principles for Responsible Management Education (PRME)	Membro	2011	https://www.unprme.org/
Rede Campus Sustentável	Parceiro	2019	http://www.redecampus sustentavel.pt
Sustainable Development Solutions Network (SDSN)	Membro	2019	https://www.unsdsn.org/
Institutional Evaluation Programme (IEP)	Membro	2013	https://www.iep-qaq.org/
Rede de Investigadores da Qualidade (RIQUAL)	Membro	2019	https://riqual.org/
Comissão Setorial para a Educação e Formação (CS/11)	Membro	2016	http://www1.ipq.pt/PT/Pages/Homepage.aspx

Anexo 14

Quadro 14.1. Indicadores de evolução institucional

MACROPROCESSOS	PROCESSO/ÁREA	DESIGNAÇÃO	UNIDADE	RESPONSÁVEL	FONTE DE INFORMAÇÃO
	Características dos estudantes (Procura)	Índice de satisfação de procura/ índice de força (1.ª fase)	índice de base 100	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes (Procura)	Taxa de ocupação de vagas (RGA) (as 3 fases)	índice de base 100	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes (Procura)	Nota média de ingresso (1.ª fase)	n.º (0 a 20)	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes (Procura)	Índice de excelência	índice de base 100	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes	Estudantes	n.º	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes	Estudantes do sexo feminino	%	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes	Estudantes com estatuto de estudante-trabalhador	%	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes	Novos estudantes (1.º ano) oriundos de fora da AML	%	SGE	GEPQ
	Características dos estudantes/ Ação social	Estudantes com bolsa	%	SAS	GEPQ
Ensino e Aprendizagem	Características dos estudantes/ Internacionalização	Estudantes estrangeiros	%	SGE/URI	GEPQ
	Características dos estudantes/ Internacionalização	Estudantes em mobilidade <i>outgoing</i>	n.º	URI	URI
	Desempenho dos estudantes	Diplomados 1.º ciclo	n.º	SGE	GEPQ
	Desempenho dos estudantes	Taxa de insucesso escolar (cursos conferentes de grau)	%	SGE/CP	GEPQ
	Desempenho dos estudantes	Taxa de aprovação efetiva (cursos conferentes de grau)	%	SGE/CP	GEPQ
	Desempenho dos estudantes	Taxa de conclusão	%	SGE	GEPQ
	Desempenho dos estudantes	Taxa de conclusão – Sexo feminino	%	SGE	GEPQ
	Desempenho dos estudantes	Taxa de abandono	n.º e %	SGE	GEPQ
	Empregabilidade	Taxa de empregabilidade no setor do diploma	%	GEPQ	GEPQ
	Empregabilidade	Taxa de empregabilidade no 1.º ano após o curso	%	GEPQ	GEPQ

MACROPROCESSOS	PROCESSO/ÁREA	DESIGNAÇÃO	UNIDADE	RESPONSÁVEL	FONTE DE INFORMAÇÃO
Ensino e Aprendizagem	Oferta formativa	Cursos oferecidos (total)	n.º	SGE UGC	SGE UGC
	Oferta formativa	Cursos conferentes de grau	n.º	SGE UGC	SGE UGC
	Oferta formativa	Novos cursos	n.º	SGE UGC	SGE UGC
	Oferta formativa	Vagas	n.º	SGE UGC	SGE UGC
	Oferta formativa	Cursos acreditados pela A3ES	%	SGE UGC	SGE UGC
Governação	Planeamento e Gestão de Atividades	Concretização do prazo Plano de Atividades	%	GEPQ	GEPQ
Interação com a sociedade	Relação com o exterior	Cursos com formação à medida	n.º	IPPS e Iscte Executive Education	GEPQ
	Relação com o exterior	Empresas participantes em fóruns de empregabilidade por ano	n.º	Escolas	Escolas
	Relação com o exterior	Alumni inscritos na rede de antigos estudantes do ISCTE-IUL	%	Clube Iscte	GEPQ
	Relação com o exterior	Estágios	n.º	Escolas	Escolas
	Relação com o exterior	Estágios curriculares	%	Escolas	Escolas
Internacionalização	Internacionalização	Protocolos internacionais	n.º	Serviços da Reitoria	GEPQ
	Internacionalização	Cursos em duplo diploma ou parceria com universidades estrangeiras	n.º	SGE	SGE
	Internacionalização	Cursos com todas as UC em Inglês	n.º	SGE UGC	SGE UGC
	Internacionalização	Nacionalidades dos estudantes estrangeiros	n.º	URI	GEPQ
Investigação	Investigação	Publicações por doutorado elegível	n.º	GAI	GAI
	Investigação	Organização de reuniões, seminários e conferências	n.º	GAI	GAI
	Investigação	Revistas científicas	n.º	GAI	GAI
	Investigação	Publicações científicas	n.º	GAI	GAI
	Investigação	Publicações científicas indexadas (WoS e Scopus)	n.º	GAI	GAI
	Investigação	Publicações em Revistas Científicas de 1.º e 2.º quartil (WoS e Scopus)	n.º	GAI	GAI
	Investigação	Financiamento total das unidades de investigação	euros	GAI	GAI
	Investigação	Projetos de investigação	n.º	GAI	GAI
	Investigação/Internacionalização	Participação em redes internacionais de investigação	n.º	GAI	GAI
Melhoria Contínua	Sistema Qualidade	Variação do n.º de reclamações	%	GEPQ	GEPQ

MACROPROCESSOS	PROCESSO/ÁREA	DESIGNAÇÃO	UNIDADE	RESPONSÁVEL	FONTE DE INFORMAÇÃO
Melhoria Contínua	Sistema Qualidade	Tempo médio de resposta às reclamações	dias	GEPQ	GEPQ
	Sistema Qualidade	Concretização dos planos de ação de auditorias externas	%	GEPQ	GEPQ
Recursos Financeiros	Controlo orçamental e financeiro	Financiamento por estudante	euros	UF	UF
	Controlo orçamental e financeiro	Valor total do orçamento	€	Administrador	Administrador
	Controlo orçamental e financeiro	Percentagem do OE no orçamento do Iscte	%	UF	UF
Recursos humanos	Gestão do pessoal/ Investigação	Investigadores a 100%	n.º	GAI	GAI
	Gestão do pessoal/ Investigação	Investigadores (sexo feminino)	n.º	GAI	GAI
	Gestão do pessoal	Docentes de carreira	%	URH	GEPQ
	Gestão do pessoal	Docentes de carreira (sexo feminino)	%	URH	GEPQ
	Gestão do Pessoal	Docentes de carreira com nacionalidade estrangeira	%	URH	GEPQ
	Gestão do pessoal	Docentes de carreira doutorados	%	URH	GEPQ
	Gestão do pessoal	Estudantes por docente ETI	n.º	URH	GEPQ
	Gestão do pessoal	Pessoal técnico e administrativo	n.º	URH	GEPQ
	Gestão do pessoal	Pessoal técnico com habilitações ao nível do ensino superior	%	URH	GEPQ
Recursos materiais e serviços de apoio	Ação social/ Características dos estudantes	Estudantes alojados na residência universitária.	n.º	SAS	SAS
	Ação social/ Características dos estudantes	Bolsas de emergência	n.º	SAS	SAS
	Características dos estudantes/ Ação social	Estudantes com estatuto de necessidades educativas especiais	n.º	SAS	SAS
	Espaços	Salas de aula	n.º	UER	UER
	Espaços	Auditórios	n.º	UER	UER
	Espaços	Anfiteatros	n.º	UER	UER
	Espaços	Salas de estudo	n.º	UER	UER
	Espaços	Laboratórios de informática	n.º	UER	UER
Espaços	Laboratórios de Investigação	n.º	UER	UER	
Espaços	Área de Salas e Gabinetes de Reuniões	n.º/m²	UER	UER	

MACROPROCESSOS	PROCESSO/ÁREA	DESIGNAÇÃO	UNIDADE	RESPONSÁVEL	FONTE DE INFORMAÇÃO
Recursos materiais e serviços de apoio	Espaços	Cantina	m ²	UER	UER
	Espaços	Computadores disponíveis	n.º (alunos/ equip.)	SIIC	SIIC
	Infraestruturas informáticas e comunicações	Área interior com acesso Wireless	m ² ou %	SIIC	SIIC
	Infraestruturas informáticas e comunicações	Idade media dos PC	anos	SIIC	SIIC
	Espaços	Lugares sentados na Biblioteca	n.º	UER/ SID	UER/ SID
	Espaços	Área de exposições	m ²	UER	UER
	Informação e documentação	Publicações disponíveis (SID)	n.º	SID	SID
	Espaços	Lugares em Residência Universitária	n.º	SAS	SAS
	Desporto e cultura	Área útil desportiva	m ²	UGDU	UGDU
	Desporto e cultura	Estudantes com estatuto de estudante-atleta e estatuto de atleta de alto rendimento	n.º	UGDU	UGDU
Sustentabilidade	Ambiente	Cumprimento do plano de ação 2018-2021 do Sistema de Gestão Ambiental (SGA)	%	GEPQ	GEPQ
	Ambiente	Consumo de energia	kW	GEPQ	GEPQ
	Ambiente	Consumo de água	m ³	GEPQ	GEPQ
	Ambiente	Resíduos reciclados	%	GEPQ	GEPQ

