



Manual de Qualidade
SIGQI

ÍNDICE

I.	Introdução	3
II.	ISCIA	5
2.1.	Missão	5
2.2.	Organigrama	6
III.	Organização da área da Gestão da Qualidade (GQ) do ISCIA.....	7
IV.	Objetivos e princípios orientadores do Sistema de Gestão da Qualidade ISCIA.....	8
V.	Manual da Qualidade	10
4.1.	Estrutura.....	10
4.2.	Revisão.....	10
VI.	Requisitos perante os quais o SGO.ISCIA responde.....	11

I. INTRODUÇÃO

Face ao aumento do nível de responsabilização das instituições de ensino superior e à crescente exigência de uma prestação de contas contínua por parte destas instituições, a temática da qualidade vem assumindo cada vez maior importância, refletindo, por um lado, as alterações significativas que se têm observado no ensino superior em Portugal e, por outro lado, uma sociedade cada vez mais atenta e exigente em relação aos serviços que lhe são prestados.

A implementação do processo de Bolonha, a aprovação do Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, RJIES (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro) e a criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, A3ES (Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro) trouxeram mudanças significativas no funcionamento das instituições de ensino superior.

A avaliação interna foi consignada no n.º 1 do artigo 147º do RJIES, onde se lê que: “as instituições de ensino superior devem estabelecer, nos termos dos seus estatutos, mecanismos de autoavaliação regular do seu desempenho”. Adicionalmente, a A3ES instalou um processo de auditoria institucional a partir de 2010/2011 para a certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade nas instituições de ensino superior.

As instituições de ensino superior envolvem um conjunto muito diversificado de funções e atividades (processo de ensino/aprendizagem, programas curriculares, investigação, desenvolvimento, recursos humanos, estudantes e infraestruturas), aumentando a complexidade de implementação de um sistema de gestão da qualidade.

A estratégia de implementação deverá passar pela incorporação dos resultados de discussão com todos os envolvidos, contribuindo assim para que esta questão da qualidade seja vista na instituição como uma responsabilidade partilhada e para que os procedimentos que lhe estejam associados não apareçam como procedimentos separados dos restantes mecanismos de gestão da instituição, mas sim como procedimentos perfeitamente integrados nos mesmos.

O ISCIA implementou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ.ISCIA), desenvolvido e mantido pela área da Gestão da Qualidade do ISCIA (GQ), de modo a responder às exigências associadas aos processos de avaliação externa e a criar mecanismos que garantam a melhoria dos processos internos de funcionamento da Instituição.

A estratégia e o modelo desenvolvidos procuram promover o envolvimento e o comprometimento de todos os intervenientes, em especial, estudantes e docentes como elementos centrais do processo de ensino/aprendizagem, no sentido da melhoria contínua da gestão dos processos internos de funcionamento da instituição.

Apesar de os *European Standards and Guidelines* (ESG) se concentram essencialmente nos domínios do ensino e aprendizagem, alargou-se o âmbito de aplicação do SIGQI às áreas da investigação e desenvolvimento e às relações com o exterior, apoiando-nos em alguns dos aspetos propostos por Machado dos Santos no documento “Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade”¹.

Assim os requisitos perante os quais o SGQ.ISCIA responde são os seguintes:

- a. Política e procedimentos para a Garantia da Qualidade
- b. Aprovação e revisão dos cursos e graus
- c. Avaliação dos estudantes
- d. Garantia da qualidade do pessoal docente
- e. Recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes
- f. Sistemas de informação
- g. Informação pública
- h. Investigação e desenvolvimento
- i. Relações com o exterior

¹ Machado dos Santos, S. (2011). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade*, A3ES Readings, pp. 103-104. http://www.a3es.pt/sites/default/files/ESTUDO_SIGQ_PT.pdf

II. ISCIA

2.1. Missão

Criado no ano de 1989, o ISCIA – Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração – assume-se como uma instituição privada de ensino superior do subsistema politécnico que, pretendendo contribuir para o desenvolvimento mais vasto do todo nacional, outorga o primado ao saber aplicado, à investigação e à cultura, numa perspetiva de respeito e promoção pela pessoa humana e pelos seus direitos fundamentais. Apostando num ensino superior pautado por rigorosos padrões e critérios de qualidade, optando pela primazia conferida aos Cursos Superiores nos novos domínios do conhecimento e do saber, considerando fundamental a valorização da componente prática assegurada por uma efetiva ligação ao mundo empresarial, dos serviços e da administração, nas suas vertentes pública e privada, o ISCIA pretende constituir um polo de desenvolvimento científico e cultural da comunidade onde se radica, na certeza de que assim justificará a sua criação e de que assim cumprirá a sua missão.

Objetivos

1. O ISCIA, criado pela FEDRAVE – Fundação para o Estudo e Desenvolvimento da Região de Aveiro, sua entidade instituidora e titular, rege -se pelos princípios constitucionais da liberdade de aprender, de ensinar e de investigar, e goza de autonomia científica, pedagógica e cultural.
2. O ISCIA tem como objetivos a qualificação e formação de nível superior, cultural, científica e tecnológica dos seus Estudantes, a gestão, produção e difusão do conhecimento, bem como a valorização da atividade dos seus Docentes, investigadores e funcionários.
3. O ISCIA garante e promove a liberdade de criação científica, cultural e tecnológica, assegurando a pluralidade e a livre expressão dos seus Docentes e dos seus Estudantes.
4. O ISCIA procurará promover a mobilidade dos seus Estudantes e diplomados, assim como dos seus Docentes, ao nível nacional e internacional, bem como assegurar as condições para oferecer uma efetiva aprendizagem ao longo da vida.
5. O ISCIA tem como objetivos o desenvolvimento do saber pela aprendizagem, pela investigação e pela ação cultural, numa perspetiva de respeito e promoção da pessoa humana e da comunidade em que se insere, objetivos que se consubstanciam no seu projeto educativo:
 - a) Ministar o ensino superior politécnico em diferentes áreas do conhecimento científico e tecnológico.
 - b) Educar para a cidadania no respeito pela ética e pelos direitos humanos.
 - c) Ensinar, formar e diplomar cidadãos que, pela formação científica, cultural e técnica obtida, possam responder às necessidades do meio envolvente e contribuir, de forma decisiva, para o desenvolvimento da sociedade portuguesa em geral e da Região de Aveiro em particular.

- d) Contribuir para a formação contínua e recorrente dos seus diplomados e de outros profissionais nas áreas do saber ministradas no Instituto.
- e) Incentivar a pesquisa e a investigação científica fundamental e, sobretudo, aplicada, preferencialmente nos domínios que se reconhecem essenciais para a modernização do tecido social e económico português, que o mercado de trabalho procura, e, nomeadamente, nas áreas que correspondem à sua atividade de ensino ou a elas afins.
- f) Estimular a criatividade e a capacidade crítico-analítica dos seus diplomados, de modo a promover a produção e a divulgação, didática e editorial, dos conhecimentos que façam aumentar os capitais científicos, culturais e técnicos da região em que se insere e da sociedade portuguesa, tornando-os agentes ativos em áreas do conhecimento aplicado.
- g) Desenvolver o interesse científico nos seus Estudantes a fim de que possam ser, de facto, cidadãos esclarecidos e empenhados nos problemas sociais e culturais da comunidade local, regional, nacional e internacional.

6. No âmbito da responsabilidade social, o ISCIA adota medidas tendo em vista o reforço das condições para o desenvolvimento da oferta de atividades profissionais aos estudantes, compatível com o desenvolvimento da atividade letiva;

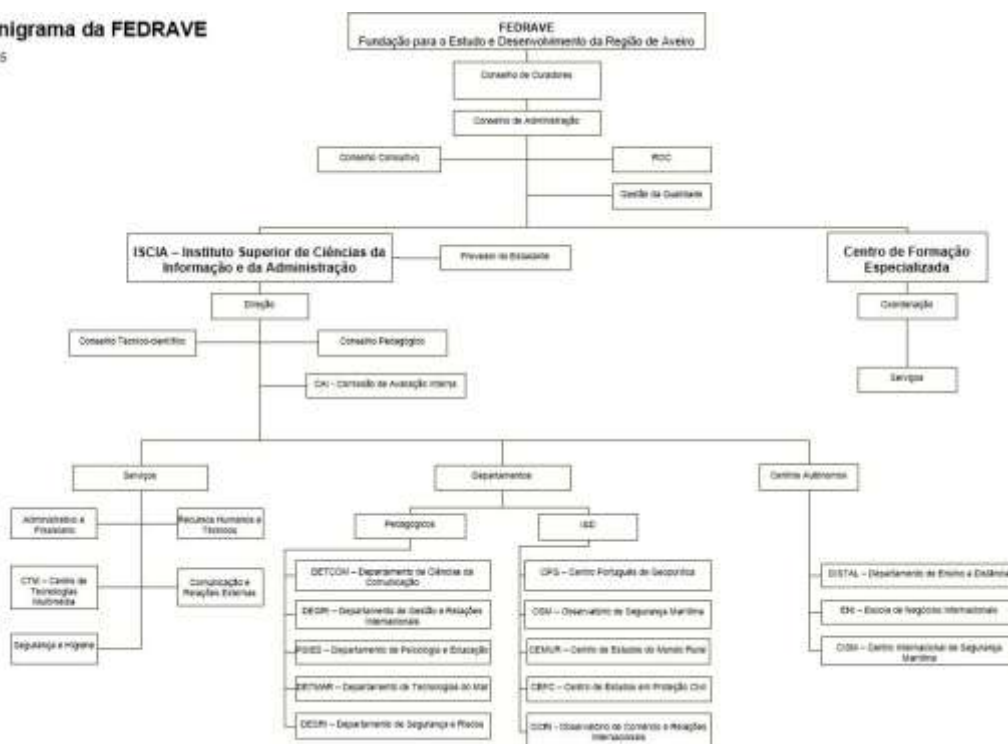
7. Ao ISCIA compete, ainda, nos termos da lei:

- a) A concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicas, bem como de outros títulos nos termos legalmente previstos;
- b) A valorização e certificação de competências, nos termos da lei, adquiridas pelos estudantes ao longo da vida no mundo do trabalho;
- c) A atribuição de títulos honoríficos.

2.2. Organigrama

Organigrama da FEDRAVE

Abril 2015



III. ORGANIZAÇÃO DA ÁREA DA GESTÃO DA QUALIDADE (GQ) DO ISCIA

Enquadramento

A área da Gestão da Qualidade ISCIA (GQ) considera as várias vertentes da missão da instituição, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pelo ISCIA.

O SIGQI tem como objetivo a implementação da política para a qualidade, definindo:

- a) A estratégia institucional para a qualidade;
- b) As responsabilidades dos diferentes intervenientes e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade;
- c) O mecanismos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- d) As formas de participação dos estudantes, do pessoal docente e não docente e dos parceiros externos;
- e) A organização e melhoria contínua do sistema e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

Estruturas e níveis de responsabilidade

A coordenação estratégica do sistema interno de garantia da qualidade é assegurada pela área da Gestão da Qualidade do ISCIA (GQ), sendo da sua competência:

- a. Promover a coordenação global do SGQ.ISCIA, acompanhando a execução da política da qualidade do ISCIA;
- b. Analisar os relatórios de autoavaliação e os planos de melhoria propostos;
- c. Analisar os objetivos anuais no domínio da qualidade, bem como o respetivo grau de prossecução, e propor os ajustes adequados;
- d. Verificar se os diferentes intervenientes se identificam e colaboram com o sistema interno de garantia da qualidade e propor ações de mobilização para uma cultura da qualidade;
- e. Promover a evolução dos instrumentos do sistema interno de garantia da qualidade;
- f. Aprovar a realização de auditorias internas ao funcionamento do SGQ.ISCIA;
- g. Aprovar o relatório anual do SIGQI e propor melhorias para o sistema.

A Gestão da Qualidade do ISCIA coordena, implementa e acompanha o SGQ.ISCIA, competindo-lhe:

- a. Garantir a coordenação e apoio aos processos de avaliação interna e externa;

- b. Coordenar e dinamizar a implementação e melhoria do sistema interno de garantia da qualidade;
- c. Colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SGQ.ISCIA;
- d. Compilar os dados relativos à qualidade e elaborar o relatório de autoavaliação;
- e. Acompanhar e dinamizar a implementação das medidas de melhoria;
- f. Coordenar e dinamizar o processo de audição dos parceiros internos e externos;
- g. Acompanhar e apoiar tecnicamente a execução de auditorias internas e externas ao funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade;
- h. Produzir relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, por forma a dinamizar a revisão e atualização dos instrumentos e procedimentos do sistema;
- i. Coordenar a aplicação, tratamento e análise dos resultados da avaliação das diversas áreas de intervenção;
- j. Promover a divulgação dos resultados obtidos no âmbito da atuação do SGQ.ISCIA;
- k. Criar, desenvolver e divulgar indicadores da qualidade.

As funções e responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão na área da qualidade, para implementação do SGQ.ISCIA, são especificadas no Quadro 1 em anexo.

IV. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISCIA

O SGQ.ISCIA assume um conjunto integrado de funções orientadas para a melhoria contínua do desempenho das instituições, constituindo-se como um instrumento poderoso de gestão que:

- a. Sistematiza a informação existente sobre os processos realizados e os resultados obtidos pela instituição;
- b. Integra os pontos de vista dos diferentes intervenientes;
- c. Responsabiliza todos os intervenientes pelo seu desempenho e pelos resultados alcançados;
- d. Assume as finalidades e os objetivos da instituição como a sua referência e orienta os desempenhos dos diferentes colaboradores para os objetivos definidos;
- e. Constitui-se como uma base de informação organizada de apoio aos processos de tomada de decisão;
- f. Apoa o posicionamento estratégico da instituição;

- g. Envolve todos numa cultura de excelência, permitindo a identificação de necessidades e oportunidades;
- h. Promove o desenvolvimento dos profissionais que trabalham na instituição levando, contribuindo, assim, para o desenvolvimento das competências gerais da instituição como um todo.

Tendo em conta estas premissas o SGQ.ISCIA é constituído pelo conjunto de objetivos, atividades, processos e instrumentos que permitem verificar em que medida o ISCIA cumpre a sua Missão, em conformidade com os padrões de referência estabelecidos a nível nacional e internacional.

A estratégia do SGQ.ISCIA pressupõe a participação ativa de todos os elementos da comunidade académica e de parceiros sociais estratégicos nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro do ISCIA, a partir da identificação dos desafios que se colocam à Instituição.

A estratégia do SIGQI tem como objetivos:

- a. Assegurar o processo contínuo de aperfeiçoamento institucional;
- b. Assegurar o exercício da responsabilidade da garantia da qualidade;
- c. Definir modos de funcionamento caracterizados por eficiência, eficácia, transparência e visibilidade dos resultados alcançados;
- d. Assegurar as condições adequadas à participação ativa dos elementos da comunidade académica e da sociedade nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro do ISCIA;
- e. Atribuir responsabilidades na estrutura da gestão e garantia da qualidade;
- f. Promover a aquisição de conhecimento sobre o processo da gestão e garantia da qualidade;
- g. Acompanhar a calendarização dos processos de avaliação interna e externa;
- h. Assegurar o cumprimento do calendário estabelecido para aplicação e recolha dos instrumentos de avaliação e proceder à respetiva análise;
- i. Monitorizar o cumprimento dos processos;
- j. Assegurar a divulgação das recomendações resultantes dos processos de avaliação bem como promover a sua aplicação.

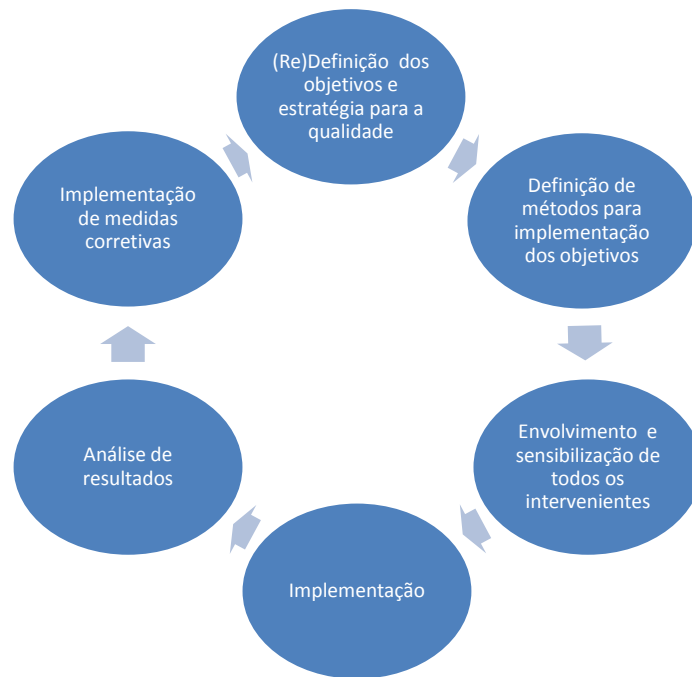


Figura 1 - Modelo do SGQ.ISCIA

V. MANUAL DA QUALIDADE

4.1. Estrutura

O Sistema de Gestão da Qualidade do ISCIA (SGQ.ISCIA) é apresentado no ponto 3 deste manual recorrendo a tabelas (uma por cada requisito).

No topo de cada tabela cada requisito é identificado por um número (de 1 a 9) e pela sua descrição. Do lado esquerdo da tabela transcrevem-se as ações que devem ser concretizadas para que o Sistema responda devidamente ao requisito correspondente. Para cada ação identificam-se os órgãos ou serviços do ISCIA responsáveis, bem como os documentos e atividades que lhe estão associados. Entre parênteses encontra-se a hiperligação que conduz à página do ISCIA correspondente ou ao documento em causa. Desta forma é possível navegar rapidamente pelo Sistema, permitindo a fácil correção dos seus elementos e a correspondente atualização imediata do Manual.

4.2. Revisão

A identificação do Manual da Qualidade ISCIA é feita do seguinte modo: identificação do documento (MQI), número de edição, número da versão em vigor, mês e ano. Exemplo para uma primeira edição, ainda sem revisões, elaborada em abril de 2014: MQI.1.0.04/2014.

O Manual é revisto anualmente pela GQ, ou sempre que ocorra qualquer alteração que o torne inadequado, e é aprovado pelo Conselho Técnico-Científico.

O MQI pode ser revisto na globalidade ou por revisão individual de capítulos específicos. Qualquer alteração ao conteúdo do manual implica a emissão de uma nova versão. No caso de uma revisão global, a edição é incrementada de uma unidade e o nível da versão recomeça em zero.

No caso de uma revisão parcial o nível da versão é incrementado de uma unidade, mantendo-se o número da edição.

VI. REQUISITOS PERANTE OS QUAIS O SGQ.ISCIA RESPONDE

Requisito n.º 1 - POLÍTICA E PROCEDIMENTOS PARA A GARANTIA DA QUALIDADE	
<p>As instituições devem comprometer-se explicitamente com o desenvolvimento de uma cultura de qualidade, para o que devem desenvolver e implementar uma estratégia que promova a melhoria contínua. Essa estratégia, bem como a política e os procedimentos associados, devem assumir um estatuto formal e estarem disponíveis publicamente. Devem ainda incluir o papel dos estudantes e das outras partes envolvidas.</p> <p>O ISCIA deve elaborar, aprovar formalmente e publicitar documentação em que exprima a política institucional e os objetivos para a qualidade.</p>	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Definição da estratégia para a qualidade e definição dos seus padrões	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Conselho de Curadores Conselho de Administração Diretor</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Plano estratégico e Grandes Linhas de Ação, ISCIA 2011-2015 Plano de Atividades do ISCIA para 2015 Relatório de Atividades do ISCIA relativo ao ano de 2013/2014</p>
Organização do sistema de gestão da qualidade e definição das responsabilidades dos órgãos e níveis de gestão na garantia de qualidade	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS:</p> <p>Diretor Serviço de Gestão da Qualidade</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Manual da Qualidade ISCIA</p>
Identificação das formas de envolvimento dos estudantes e demais intervenientes nos processos de garantia de qualidade.	<p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES RELACIONADAS</p> <p>Estatutos da FEDRAVE Estatutos do ISCIA Inquéritos pedagógicos Carta de Direitos e Deveres da Comunidade Académica do ISCIA Regulamento Disciplinar dos Estudantes do ISCIA</p>
Definição do modo de monitorização e revisão da política de qualidade.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Serviço de Gestão da Qualidade</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Plano estratégico e Grandes Linhas de Ação,</p>

Requisito n.º 2 - APROVAÇÃO E REVISÃO DOS CURSOS E GRAUS	
O ISCIA deve dispor de mecanismos formais para aprovar, rever periodicamente e acompanhar os seus cursos e graus.	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Procedimento e critérios a aplicar para informar e decidir sobre os processos de criação, modificação, suspensão ou extinção de cursos (conducentes ou não a grau), com identificação dos órgãos e parceiros envolvidos nesses processos.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Associação de Estudantes</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Estatutos do ISCIA Relatório de Atividades do ISCIA relativo ao ano de 2014</p>
Sistemas de recolha e análise de informação, incluindo a proveniente de antigos alunos, empregadores e outros parceiros, que sirva de base à tomada de decisões quanto à manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Associação de Antigos Estudantes do ISCIA Gabinete de Apoio à Inserção Profissional dos Estudantes do ISCIA (em construção)</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Manual da Qualidade ISCIA Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Relatório Anual de Inserção Profissional dos Estudantes do ISCIA (em construção)</p>
Procedimentos para a revisão periódica e regular dos cursos e para assegurar a implementação das melhorias definidas a partir do processo de revisão.	<p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES RELACIONADAS</p> <p>Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Inquéritos Pedagógicos Regulamento de Formação Graduada do ISCIA</p>
Objetivos de aprendizagem explicitamente definidos para cada curso, os quais deverão estar publicamente disponíveis.	<p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Planos de Unidade Curricular Regulamento geral para avaliação dos discentes (em construção) Regulamento de Formação Graduada do ISCIA</p>

Requisito n.º 3 - AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES	
<p>Os estudantes devem ser avaliados com base em critérios publicados, em regulamentos e em procedimentos aplicados consistentemente</p> <p>A instituição deve dotar-se de procedimentos que permitam promover e comprovar a qualidade do ensino e garantir que este tem como finalidade fundamental favorecer a aprendizagem dos estudantes.</p>	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
<p>Promover a definição explícita e detalhada dos objetivos de aprendizagem de cada unidade curricular, bem como dos conceitos nucleares a adquirir, dos materiais de trabalho disponíveis, das formas de avaliação e da programação das atividades, com uma particular atenção ao esforço de trabalho do estudante.</p>	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Estatutos do ISCIA Planos de Unidade Curricular</p>
<p>Definir as diretrizes e regulamentos aplicáveis aos estudantes.</p>	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviços Académicos Associação de Estudantes</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Estatutos do ISCIA Regulamento geral para avaliação dos discentes (em construção) Regulamento de Formação Graduada do ISCIA Regulamento disciplinar dos Estudantes do ISCIA Regulamento dos Regimes de Mudança de Curso, Transferência e de Reingresso do ISCIA Regulamento "Estatuto do Trabalhador-Estudante do ISCIA" Regulamento "Estatuto do Estudante-Atleta do ISCIA" Regulamento de frequência de unidades curriculares singulares dos cursos e ciclos de estudos do ISCIA Regulamento "Provas especialmente destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ISCIA por candidatos maiores de 23 anos" Regulamento de atribuição de Bolsas de Estudos por Mérito</p>
<p>Definir procedimentos para a seleção e recrutamento de estudantes.</p>	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais</p>

	<p>Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviços Académicos</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Procedimento para pedido de funcionamento de Ciclos de Estudos (a disponibilizar) Procedimento para pedido de funcionamento de Cursos Técnicos Superiores Profissionais (a disponibilizar) Procedimento para pedido de funcionamento de Cursos de Especialização (a disponibilizar)</p>
Desenvolver mecanismos para promover o apoio social e acompanhamento psicológico dos estudantes	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Gabinete de Apoio Psicológico Gabinete Médico</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES RELACIONADAS Regulamento "Estatuto do Trabalhador-Estudante do ISCIA" Regulamento "Estatuto do Estudante-A atleta do ISCIA" Regulamento de atribuição de Bolsas de Estudos por Mérito Regulamento de atribuição de Bolsas de Estudos Guia do Estudante ISCIA (em construção)</p>
Definir procedimentos para monitorizar, avaliar e melhorar o processo de ensino e aprendizagem	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada</p> <p>Serviços Académicos Serviço de Gestão da Qualidade</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES RELACIONADAS Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Inquéritos Pedagógicos (endereço)</p>
Garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, regulamentos e procedimentos previamente definidos e publicitados, e que são aplicados de forma consistente	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES RELACIONADAS Regulamento geral para avaliação dos discentes (em construção) Regulamento de Formação Graduada do ISCIA</p>
Promover procedimentos para avaliar a integração e evolução profissional dos graduados	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Associação de Antigos Estudantes do ISCIA Gabinete de Apoio à Inserção Profissional dos Estudantes do ISCIA (em construção)</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Relatório Anual de Inserção Profissional dos Estudantes do ISCIA (em</p>

	construção)
Definir mecanismos para lidar com reclamações e sugestões	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Provedor do Estudante do ISCIA</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Carta de Direitos e Deveres da Comunidade Académica do ISCIA Regulamento do Provedor do Estudante do ISCIA</p>

Requisito n.º 4 - GARANTIA DA QUALIDADE DO PESSOAL DOCENTE

A instituição deve dispor de mecanismos de recrutamento, gestão, avaliação e formação que lhe permitam certificar-se que o pessoal docente está devidamente qualificado e é competente para a sua função.

AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Procedimentos para recolha e análise de informação sobre as necessidades de pessoal docente (número e perfil de competências)	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Recursos Humanos e Técnicos Serviço de Gestão da Qualidade</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Plano estratégico e Grandes Linhas de Ação, Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Regulamento de contratação de pessoal docente do ISCIA (em construção) Plano de Formação dos Recursos Humanos do ISCIA 2014/2015</p>
Dispor de mecanismos para a recolha e análise de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e não docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e reconhecimento do mérito, e dotar-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviços Académicos Recursos Humanos e Técnicos Serviço de Gestão da Qualidade</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Regulamento de avaliação de desempenho dos docentes do ISCIA Regulamento de avaliação de desempenho dos trabalhadores não docentes do ISCIA Relatório de avaliação de desempenho do pessoal docente e não docentes do ISCIA</p>

Requisito n.º 5 - RECURSOS DE APRENDIZAGEM E APOIO AOS ESTUDANTES

A instituição deve assegurar que os recursos disponíveis para apoio à aprendizagem dos estudantes são adequados e apropriados para cada curso, ou seja, deve dispor de procedimentos que lhe permitam planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
<p>Possuir mecanismos que permitam a recolha e análise de informação sobre os requisitos para o planeamento, dotação, manutenção e gestão dos recursos materiais e serviços (instalações, equipamentos pedagógicos, bibliotecas, recursos TIC, material científico, bar, acessibilidade para estudantes portadores de deficiência, SCIE, etc.).</p>	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Recursos Humanos e Técnicos Serviço de Gestão da Qualidade Centro de Tecnologias Multimédia Biblioteca Virtual Gabinete de Apoio Psicológico Gabinete Médico</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Portal ISCIA CAMPUS NETPA Plantas de emergência do ISCIA Sistema de Segurança Contra Incêndio em Edifício</p>
<p>Definir procedimentos para a monitorização, revisão e melhoria da eficácia dos serviços de apoio aos estudantes.</p>	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviço de Gestão da Qualidade</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo)</p>

Requisito n.º 6 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	
A instituição deve assegurar que recolhe, analisa e utiliza informação relevante para a gestão eficaz dos seus cursos e demais atividades.	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Dispor de mecanismos que permitam obter informação sobre as necessidades e expectativas dos diferentes intervenientes em relação à qualidade dos cursos e serviços oferecidos	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviço de Gestão da Qualidade Centro de Tecnologias Multimédia Serviço de Comunicação e Relações Institucionais Comissão de Avaliação Interna</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Portal ISCIA CAMPUS</p>
Definir procedimentos para a monitorização, revisão e melhoria da eficácia dos serviços de apoio aos estudantes.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Diretor Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviço de Gestão da Qualidade Associação de Estudantes</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Procedimentos de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo (em construção) Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Relatórios produzidos pela CAI Relatórios produzidos pelo Serviço de Gestão da Qualidade</p>
Definir procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com os resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Conselho de Curadores Conselho de Administração Diretor</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Plano estratégico e Grandes Linhas de Ação, ISCIA 2011-2015 Plano de Atividades do ISCIA para 2014 Relatório de Atividades do ISCIA relativo ao ano de 2014</p>

Requisito n.º 7 - INFORMAÇÃO PÚBLICA	
A instituição deve publicar regularmente informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos e graus que oferece.	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Disponer de mecanismos que permitam obter informação sobre o funcionamento dos cursos e demais atividades	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Centro de Formação Especializada Serviço de Gestão da Qualidade Centro de Tecnologias Multimédia Serviço de Comunicação e Relações Institucionais</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Portal ISCIA</p>
Definir os procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Centro de Formação Especializada Centro de Tecnologias Multimédia Serviço de Comunicação e Relações Institucionais</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Relatórios de Ciclos de Estudos (previstos no Procedimento de Monitorização e Avaliação dos Primeiros e Segundos Ciclos de Estudo) Relatórios produzidos pela CAI Relatórios produzidos pelo Serviço de Gestão da Qualidade Portal ISCIA</p>

Requisito n.º 8 - INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	
A instituição deve dotar-se de mecanismos para promover e avaliar a atividade científica, tecnológica e artística adequada à sua missão institucional.	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Conselho Técnico-Científico Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centros de I & D</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Regulamento de Propriedade Intelectual do ISCIA Regulamento de Prestação de Serviços do ISCIA</p>
Procedimentos para a monitorização e avaliação dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento da produção científica, tecnológica e artística	<p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Planos de Atividade dos Centros de I & D Relatórios de Atividade dos Centros de I & D Portal ISCIA</p>

Requisito n.º 9 - RELAÇÕES COM O EXTERIOR	
A instituição deve dotar-se de mecanismos para promover e avaliar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.	
AÇÕES	ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS, DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS
Procedimentos para promover, monitorizar avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere: À colaboração interinstitucional.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Diretor Serviço de Comunicação e Relações Institucionais</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Plano estratégico e Grandes Linhas de Ação, ISCIA 2011-2015 Plano de Atividades do ISCIA para 2014</p>
Procedimentos para promover, monitorizar avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere: à prestação de serviços ao exterior.	<p>ÓRGÃOS OU SERVIÇOS RESPONSÁVEIS</p> <p>Coordenadores Departamentais Coordenadores de Curso Centro de Formação Especializada Serviço de Comunicação e Relações Institucionais</p> <p>DOCUMENTOS E ATIVIDADES ASSOCIADAS</p> <p>Planos de Atividade dos Centros de I & D Relatórios de Atividade dos Centros de I & D Regulamento de Prestação de Serviços do ISCIA Portal ISCIA</p>