instituto politécnico de gestão e tecnologia

MANUAL DA QUALIDADE

Índice

1. Introdução 1

1.1. Âmbito 1

1.1.1. Certificação ISO 9001:2015 1

1.2. Apresentação do manual da qualidade 2

1.3. Estrutura do manual da qualidade 2

1.4. Referências 2

2. ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia 3

2.1. Contexto histórico 3

2.2. Visão 4

2.3. Missão 4

2.4. Política para a qualidade e melhoria contínua 4

2.5. Projeto científico, cultural e pedagógico 5

2.6. Estrutura orgânica do ISLA - IPGT 5

2.6.1. Modelo organizativo 5

3. Organização do SGQ 6

3.1. Organização dos processos 8

3.1.1. Correspondência entre os referenciais A3ES e requisitos ISO 9001:2015 8

4. Metodologias de garantia e gestão da qualidade e melhoria contínua 8

4.1. Procedimentos para a garantia e gestão da qualidade do ensino e aprendizagem 8

4.1.1. Criação, reestruturação e extinção de cursos 8

4.1.2. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante 9

4.1.3. Percurso Escolar dos Estudantes 9

4.1.4. Planeamento, Monitorização e Melhoria Contínua do ensino e aprendizagem 10

4.1.5. Avaliação da Unidade Curricular 10

4.1.6. Avaliação do ciclo de estudos....11
4.1.7. Avaliação da Unidade Orgânica....12
4.1.8. Avaliação externa dos ciclos de estudos....12
4.1.9. Processamento de resultados dos inquéritos pedagógicos....12
4.2. Investigação e Desenvolvimento....13
4.3. Garantia da qualidade na colaboração interinstitucional e com a comunidade....14
4.4. Garantia da qualidade na internacionalização....14
5. Procedimentos para garantia da qualidade....14
5.1. Recursos humanos....14
5.2. Recursos materiais e serviços de apoio....15
6. Gestão e publicitação da Informação....16
6.1. Sistemas de informação....16
6.2. Informação Pública....16
7. Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SGQ....17
8. Participação dos parceiros no SGQ....18
ANEXO 1 Quadro de controlo de versões do Manual da Qualidade....19
ANEXO 2 Matriz de Responsabilidades do SGQ....20
ANEXO 3 Inquéritos....22
ANEXO 4 Relatórios e Planos no âmbito do SGQ....23
ANEXO 5 Mapa de processos....24
ANEXO 6 Matriz de Correspondência A3ES, ISO 9001 e Processos....25
ANEXO 7 Participação dos Parceiros....30

Lista de siglas

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CAQ	Comissão de Avaliação e Qualidade
CE	Ciclos de Estudos
CG	Conselho Geral
CI	Centro de Investigação
CP	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
CTeSP	Curso Técnico Superior Profissional
FUC	Ficha de Unidade Curricular
ISLA - IPGT	ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia
MQ	Manual da Qualidade
NCE	Novo Ciclo de Estudos
NEE	Necessidades Educativas Específicas
PG	Processos de Gestão Estratégica
PV	Processos de Cadeia de Valor
PS	Processos de Suporte
RAC	Relatório de Avaliação de Curso
RAQ	Relatório Anual da Qualidade
RECIL	Repositório Científico Lusófona
RJAES	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
RJGDES	Regime Jurídico dos graus e diplomas do Ensino Superior
RJIES	Regime Jurídico das instituições do Ensino Superior
RUC	Relatório de Unidade Curricular
RUO	Relatório da Unidade Orgânica
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SI	Sistemas de Informação
UC	Unidade Curricular
UNIFOR	Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços
UO	Unidade Orgânica

As designações de cargos, órgãos e funções utilizadas no presente Manual, quando redigidas no masculino, são empregues por razões de simplificação e legibilidade e abrangem todas as pessoas, independentemente da sua identidade de género.

1. Introdução

1.1. Âmbito

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SGQ) do ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA - IPGT) orienta-se pelas recomendações internacionais e pelas determinações do regime jurídico nacional aplicável ao ensino superior.

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as instituições deverão dispor de uma política e de procedimentos para a garantia e gestão da qualidade, designadamente dos seus programas e graus, e que, para o efeito, deverão desenvolver e implementar uma estratégia de melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia política e os procedimentos referidos deverão ter estatuto formal, estar publicamente disponíveis e prever um papel relevante para os estudantes, docentes e demais parceiros.

Pretende-se que o processo de melhoria da qualidade seja um estímulo ao envolvimento numa cultura organizacional orientada para a melhoria contínua e para a avaliação, encarada como um elemento natural da Instituição, numa perspetiva transversal que abranja todas as áreas do ISLA - IPGT.

Nesse âmbito, foram tidos em consideração os documentos publicados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), pela European University Association (EUA) e pela European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), bem como a norma ISO 9001:2015. Com base no levantamento e na análise das opções identificadas, foi concebido um programa alinhado com os padrões europeus, aberto e flexível, capaz de oferecer uma resposta articulada às necessidades da organização.

A fim de promover o processo de aferição e de melhoria contínua da qualidade, a Comissão de Avaliação e Qualidade (CAQ) propôs a presente versão do Manual da Qualidade (MQ) e apresentou-o aos órgãos competentes para apreciação e aprovação.

O Manual da Qualidade define as formas de organização e funcionamento do sistema, nomeadamente:

- A forma como a estratégia da Instituição se articula com a política da qualidade;
- Quais as competências e relações entre os órgãos de governação envolvidos na formulação, validação, implementação e melhoria das orientações normativas e dos meios da garantia e gestão da qualidade;
- Quais os processos, planos e relatórios existentes para a garantia e gestão da qualidade nas práticas organizacionais.

1.1.1. Certificação ISO 9001:2015

Para efeitos de certificação segundo a norma NP EN ISO 9001:2015 — Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos —, o SGQ do ISLA abrange os processos e atividades associados aos Serviços Académicos e ao Planeamento Geral.

1.2. Apresentação do manual da qualidade

O Manual da Qualidade do ISLA - IPGT é o documento de referência do SGQ e tem como objetivo funcional fornecer suporte à aplicação, à manutenção e à melhoria desse sistema.

Considerando a sua história e natureza, e o seu posicionamento responsável na sociedade em que se insere, o ISLA - IPGT está empenhado em consolidar os instrumentos que melhor assegurem a excelência do ensino e a satisfação de todos os intervenientes no processo educativo.

De acordo com a estrutura de gestão e operacional do ISLA - IPGT, o MQ é revisto e atualizado periodicamente tendo em conta alterações relevantes nesta área, nomeadamente as alterações legislativas ou emanadas da A3ES. As alterações decorrentes de uma revisão ou atualização são registadas no quadro de controlo de versões constante do Anexo 1.

A versão atual do Manual da Qualidade encontra-se disponível na página de internet do ISLA - IPGT, em www.islagaia.pt, com acesso livre à comunidade externa, sendo também amplamente divulgada a toda a comunidade interna, nomeadamente através da plataforma digital interna. A impressão e as cópias locais obtidas a partir da página da internet são consideradas cópias não controladas.

1.3. Estrutura do manual da qualidade

O presente Manual da Qualidade aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

a) Missão e fins do ISLA - IPGT, tal como definido nos seus Estatutos;
b) Política para a qualidade e melhoria contínua;
c) Estrutura orgânica do ISLA - IPGT: modelo organizativo, responsabilidades e competências;
d) Organização do SGQ;
e) Componentes do SGQ:
    a. procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem;
    b. procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica;
    c. procedimentos para a garantia da qualidade das relações com o exterior;
    d. procedimentos para a garantia da qualidade das políticas de gestão de recursos humanos;
    e. procedimentos para a garantia da qualidade dos serviços de apoio;
f) Participação dos parceiros internos e externos no SGQ;
g) Produção e difusão da informação;
h) Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SGQ.

1.4. Referências

O presente Manual observa as recomendações, disposições e definições constantes, entre outras, nas seguintes publicações e diplomas legais:

a) ENQA, ESU, EUA & EURASHE (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Brussels, Belgium;
b) A3ES (2016). Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior, Versão 1.2. Lisboa: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior;

c) A3ES (2020). Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior - Manual para o Processo de Auditoria, Versão 1.4, janeiro de 2020. Lisboa: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. O Manual de Auditoria A3ES é utilizado como referencial técnico de apoio, sem prejuízo da evolução do modelo de avaliação institucional adotado pela A3ES a partir de 2022;

d) Norma NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos;

e) Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro - Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, na sua redação atual, incluindo as alterações introduzidas pela Lei n.º 36/2021, pelo Decreto-Lei n.º 10/2023, pela Lei n.º 16/2023 e pela Lei n.º 32/2026, de 20 de julho;

f) Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto - Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior, na sua redação atual, incluindo as alterações introduzidas pela Lei n.º 94/2019 e pela Lei n.º 32/2026, de 20 de julho;

g) Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março - Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior, na sua redação atual, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Leis n.º 107/2008, de 25 de junho, 230/2009, de 14 de setembro, 115/2013, de 7 de agosto, 63/2016, de 13 de setembro, 65/2018, de 16 de agosto, 27/2021, de 16 de abril, e 13/2022, de 12 de janeiro, e pela Declaração de Retificação n.º 81/2009, de 27 de outubro;

h) Decreto-Lei n.º 133/2019, de 3 de setembro - Aprova o regime jurídico do ensino superior ministrado a distância;

i) Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;

j) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679.

2. ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

2.1. Contexto histórico

O ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia é um estabelecimento de ensino superior politécnico privado, com sede em Vila Nova de Gaia, fundado em 1989. Integrado no Grupo COFAC desde 2011, o ISLA - IPGT alterou a sua natureza jurídica para a de instituto politécnico em 2013, passando a operar nas áreas da gestão e da tecnologia.

O ISLA - IPGT rege-se pelo direito vigente em Portugal em matéria de ensino superior, pelos seus Estatutos e pelos regulamentos internos elaborados ao seu abrigo, podendo, nos termos da lei, celebrar acordos de cooperação com outras instituições de ensino superior ou com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras.

O ISLA - IPGT é composto pelas seguintes unidades orgânicas (UO) e unidades autónomas:

a) Escola Superior de Gestão;
b) Escola Superior de Tecnologia;
c) Centro de Investigação (CI);
d) Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços (UNIFOR).

2.2. Visão

Ser um instituto politécnico de referência, reconhecido pelo desempenho académico e profissional de todos os elementos da comunidade académica e pela investigação orientada à inovação. Crescer de forma contínua e sustentável, com uma forte projeção internacional, assumindo o nosso papel como agente ativo na transformação positiva da sociedade.

2.3. Missão

Promover ensino de qualidade, desenvolver investigação aplicada e prestação de serviços à comunidade nas áreas da gestão e tecnologia. Formar profissionais altamente qualificados, com espírito empreendedor, capacidade crítica e analítica. Assumir o compromisso de trabalhar com e em prol da nossa comunidade académica, desenvolvendo os nossos talentos, promovendo a integração no mercado de trabalho, a equidade e a aprendizagem ao longo da vida dos nossos estudantes e diplomados. Suportamos os nossos processos e atividades numa base colaborativa, centrada nos princípios da sustentabilidade.

2.4. Política para a qualidade e melhoria contínua

O ISLA - IPGT adota uma política de garantia da qualidade e de melhoria contínua dos seus ciclos de estudos (CE) e de todas as suas atividades.

Para tal, o ISLA - IPGT assume um compromisso institucional claro com a qualidade e a melhoria contínua em todas as atividades de seu funcionamento regular, bem como uma cultura que suporte esse compromisso em toda a organização. Este compromisso encontra-se consagrado nos Estatutos da Instituição.

A política para a qualidade do ISLA - IPGT assenta na partilha consciente da sua missão, visão e objetivos, traduzidos no seu projeto educativo, científico e cultural, e nos seguintes princípios de gestão da qualidade:

a) Foco no estudante e demais partes interessadas;
b) Liderança e comprometimento dos órgãos de gestão;
c) Comprometimento de todas as pessoas da organização;
d) Abordagem por processos;
e) Melhoria contínua do desempenho global;
f) Tomada de decisões baseada em evidências;
g) Gestão das relações com a comunidade.

O ISLA - IPGT assegura ainda a integridade académica e científica em todas as suas atividades, promovendo a vigilância e a prevenção de situações de fraude e de discriminação, através do Código de Ética da Instituição e dos mecanismos de acompanhamento disciplinar previstos nos regulamentos internos.

A estratégia institucional para a qualidade e a melhoria contínua passa pela motivação e pelo envolvimento de todas as partes interessadas internas e externas do ISLA - IPGT na implementação de todos os procedimentos descritos no MQ relativos ao SGQ.

2.5. Projeto científico, cultural e pedagógico

O projeto científico, cultural e pedagógico do ISLA - IPGT consubstancia-se na promoção do conhecimento científico e tecnológico nas diferentes áreas do saber, nomeadamente: Educação; Artes e humanidades; Ciências sociais, comércio e direito; Ciências, matemática e informática; Engenharia, indústrias transformadoras e construção; e Serviços.

O ISLA - IPGT tem por missão desenvolver o ensino baseado na aquisição de competências, a investigação científica e tecnológica e a prestação de serviços à comunidade, contribuindo para a valorização profissional, social e cultural dos seus recursos humanos.

O ISLA - IPGT tem como principais objetivos:

a) Promover o ensino superior politécnico nas áreas científicas que ministra;
b) Promover a difusão cultural na comunidade onde está inserido;
c) Privilegiar a investigação científica e tecnológica;
d) Desenvolver serviços de apoio à comunidade;
e) Participar em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação;
f) Promover a mobilidade internacional da comunidade académica.

O projeto educativo conjuga-se com a missão da Instituição, bem como com a natureza politécnica da Instituição de Ensino Superior, articulando esforços e competências de cada UO e de investigação. A Instituição dispõe de um conjunto de instalações e recursos materiais adequados à sua natureza, com o objetivo de promover a melhoria contínua.

O ISLA - IPGT apresenta, na sua oferta formativa, desde os cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP) até às licenciaturas e aos mestrados, condições essenciais para assegurar a natureza politécnica da instituição. Os órgãos académicos da Instituição de Ensino Superior reúnem-se, nos termos dos estatutos, em reuniões ordinárias e, sempre que necessário, em reuniões extraordinárias.

2.6. Estrutura orgânica do ISLA - IPGT

2.6.1. Modelo organizativo

O ISLA - IPGT organiza-se em órgãos de gestão e de serviços, cujo organograma funcional consta no website da Instituição.

São órgãos do ISLA - IPGT:

a) O Presidente;
b) O Administrador;
c) O Conselho Geral (CG);
d) Provedor do Estudante;
e) Conselho Técnico-Científico (CTC), de cada UO de Ensino;
f) Conselho Pedagógico (CP), de cada UO de Ensino;
g) Conselho Científico do CI.

O seu âmbito e respetivas competências estão definidos nos Estatutos da Instituição.

3. Organização do SGQ

O SGQ tem por objeto as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo, de forma sistemática, todas as atividades desenvolvidas pela Instituição.

Na sua dupla dimensão de apoio ao planeamento estratégico e promoção contínua da qualidade e de informação e prestação de contas à comunidade, tem por finalidade promover a definição e documentação dos elementos estruturantes, visando a implementação da política para a qualidade, a saber:

a) A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
b) As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de gestão da qualidade;
c) Os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
d) As formas de participação dos estudantes, pessoal docente, investigador e parceiros externos;
e) A organização e a melhoria contínua dos sistemas, bem como o modo de monitorização e de revisão da política da qualidade.

Para concretizar estes elementos estruturantes, a coordenação estratégica do SGQ é assegurada pela Administração e pelo Presidente, em estreita articulação com os responsáveis científicos de cada UO, de cada CE e dos serviços, com base na consulta aos órgãos, nomeadamente aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico e ao CG.

A CAQ tem carácter permanente e exerce a sua atuação na dependência hierárquica e funcional do Conselho Geral ou de quem este delegue essa competência e, para além das funções estabelecidas na lei, controla a operacionalização e a implementação dos padrões de qualidade do ISLA - IPGT e apoia a logística da avaliação interna e externa dos CE e da própria Instituição.

A CAQ é constituída por:

a) Presidente;
b) Coordenador Executivo do SGQ;
c) Diretores das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação;
d) Delegado da Administração;
e) Presidente da Associação de Estudantes ou o estudante a quem este delegar essa competência;
f) Outros órgãos ou figuras internas e/ou externas convidados.

A coordenação funcional é assegurada pela CAQ à qual cabe, especificamente:

a) Assegurar o apoio técnico e administrativo ao funcionamento dos órgãos do SGQ;
b) Gerir o processo de concretização da gestão da qualidade e da autoavaliação;
c) Gerir a recolha, sistematização e análise da informação sobre a qualidade;
d) Gerir a articulação do SGQ com os serviços, unidades e estruturas do ISLA - IPGT;
e) Gerir a articulação do SGQ com as entidades externas relacionadas com a gestão da qualidade;
f) Apoiar as UO na realização de processos de autoavaliação;
g) Preparar o relatório de autoavaliação institucional;
h) Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informação sobre o SGQ;
i) Propor revisões ao Manual da Qualidade.

A implementação e a gestão corrente do SGQ são asseguradas pelo Coordenador Executivo do SGQ, sob consulta do Presidente, cabendo aos restantes elementos da CAQ coadjuvá-lo no exercício destas competências.

Com o objetivo de garantir o envolvimento efetivo de todas as partes interessadas no SGQ, nomeadamente através do acompanhamento e da melhoria contínua dos CE, constitui-se, como órgão consultivo de cada curso, a Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento.

A Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento, sob proposta do Diretor do CE ao Diretor da respetiva UO, é constituída pelos seguintes elementos:

a) Diretor do CE, que a preside;
b) por representantes da comunidade académica interna e externa:
    a. Docentes;
    b. Estudantes;
    c. Pessoal não docente;
    d. E individualidades desde que se considere que podem contribuir para o aperfeiçoamento do CE, por exemplo:
        i. Diplomados pelo CE;
        ii. Representantes de organizações acolhedoras de estudantes em estágio, quando o plano de estudos contemple uma Unidade Curricular (UC) desta natureza;
        iii. Entidades empregadoras;
        iv. Representantes de entidades parceiras em projetos de relevo para o CE, nacionais ou internacionais.

À Comissão de Autoavaliação e Acompanhamento compete acompanhar o funcionamento do CE, a sua evolução e a sua harmonização com os objetivos que lhe foram assinalados, emitindo relatórios com as recomendações de melhoria que entenda justificarem-se.

No âmbito da atividade de suporte ao SGQ e para colaborações diferenciadas, em função das suas necessidades e solicitações, o SGQ pode ser coadjuvado por Grupos de Trabalho específicos, criados com um objetivo e um prazo determinados.

As funções e responsabilidades dos órgãos de gestão na implementação e no acompanhamento do SGQ estão apresentadas no Anexo 2.

Complementarmente à estrutura orgânica descrita, a qualidade do ISLA - IPGT é aferida por meio:

a) da aplicação de inquéritos (Anexo 3), abrangendo todas as partes interessadas, internas e externas, na atividade desenvolvida pela Instituição;
b) de um conjunto de indicadores organizados em processos,
c) de relatórios, que apresentam não só a análise crítica da realidade semestral ou anual que constitui o seu objeto, mas também propostas concretas de melhoria dessa realidade, tendo por base os inquéritos, sempre que os dados sejam significativos, e de planos (Anexo 4);
d) e de pareceres que registam a apreciação dos vários órgãos sobre os factos, os pontos de vista e as propostas constantes dos relatórios.
e) do relatório anual da Qualidade que analisa os resultados obtidos no ano letivo e o respetivo impacto na qualidade.

3.1. Organização dos processos

O SGQ identificou, por meio do mapa de processos (Anexo 5), que possui três grandes grupos de processos, segundo a ISO 9001:2015: Processos de Gestão Estratégica, Processos de Cadeia de Valor e, por fim, Processos de Suporte, interligados entre si, com o objetivo comum de satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, quer internas, quer externas.

3.1.1. Correspondência entre os referenciais A3ES e requisitos ISO 9001:2015

O objetivo da matriz de correspondência entre os referenciais A3ES, os requisitos ISO 9001:2015 e os processos (Anexo 6) é estabelecer alinhamento entre os diferentes padrões. A matriz de correspondência permite identificar áreas ou elementos comuns entre os referenciais.

Os principais objetivos da matriz de correspondência são:

a) Comparar, de forma sistemática, os requisitos e critérios de avaliação estabelecidos nos referenciais A3ES, nos requisitos da ISO 9001:2015 e nos processos específicos da organização. Tal permite identificar as similaridades e diferenças entre eles, facilitando a compreensão das expectativas e dos critérios de avaliação de cada um.

b) Identificar pontos de convergência e sinergias entre os referenciais, ou seja, as áreas em que os requisitos se sobrepõem ou partilham objetivos semelhantes. Estes pontos de convergência podem permitir a integração e o aproveitamento dos esforços, evitando duplicações e redundâncias na implementação dos diferentes processos.

c) Identificar lacunas e discrepâncias entre os referenciais. Desta forma, a organização pode identificar áreas que precisam de ser desenvolvidas ou alinhadas para cumprir os requisitos de todos os referenciais. Deste modo, a matriz pode orientar ações de melhoria e de adequação dos processos.

d) Facilitar o planeamento e a implementação do sistema de gestão, ajudando a definir prioridades, estabelecer metas e desenvolver planos de ação. Fornece uma visão integrada dos requisitos e dos processos, facilitando a compreensão e a comunicação entre as partes interessadas.

4. Metodologias de garantia e gestão da qualidade e melhoria contínua

4.1. Procedimentos para a garantia e gestão da qualidade do ensino e aprendizagem

4.1.1. Criação, reestruturação e extinção de cursos

As propostas de criação de CE conferentes de grau são da iniciativa das UO que os promovem, individualmente ou em associação com outras UO ou instituições de ensino superior, ouvidos os Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico de cada UO, emitido o parecer do Presidente e observados os requisitos legalmente exigidos.

A criação de novos cursos prevê a análise prévia da pertinência e do grau de alinhamento com a estratégia institucional; da adequação aos referenciais nacionais e internacionais; da existência de peritos na elaboração da proposta; da empregabilidade e da preparação dos estudantes para a cidadania ativa; e ainda da existência de recursos humanos e materiais que suportem adequadamente o ensino e a aprendizagem na(s) área(s) de cada curso.

A revisão dos CE decorre de propostas da direção de curso, resultantes da monitorização e avaliação contínua, de medidas de melhoria aprovadas no âmbito do SGQ ou de recomendações recebidas no âmbito da avaliação externa pela A3ES. As propostas de alteração são apreciadas no Conselho Pedagógico e aprovadas no Conselho Técnico-Científico da UO.

A decisão de extinção ou suspensão tem por base, nomeadamente, a análise dos indicadores de procura e de eficiência formativa dos CE, dos recursos humanos e materiais disponíveis, bem como da relevância estratégica para a Instituição. A oferta formativa a disponibilizar em cada ano letivo é decidida pelo Presidente e Administrador, ouvidos os respetivos órgãos da IES.

A criação de novos cursos não conferentes de grau (CTeSP e pós-graduações) obedece a procedimentos específicos, adaptados à natureza de cada formação, seguindo as orientações Instituto para o Ensino Superior, I. P. e os regulamentos internos do ISLA - IPGT, respetivamente.

4.1.2. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

Para além das aulas tradicionais, os métodos pedagógicos incluem metodologias ativas de aprendizagem, abordagens híbridas, como "blended learning", e diversificadas quanto ao papel dos agentes educativos, como, por exemplo, as "flipped classroom". Os inquéritos pedagógicos, produzidos semestralmente, são uma ferramenta para monitorizar e melhorar os métodos de trabalho pedagógico.

O modelo educativo do ISLA - IPGT preconiza a existência de percursos flexíveis que respondam às necessidades formativas dos estudantes, sendo recomendada a inclusão de unidades optativas livres em todos os planos de estudo, prática em vigor nos três níveis de estudo.

O Regulamento Geral de Avaliação define os critérios gerais; se necessário, é possível adaptá-lo a cada UO, dando origem a regulamentos específicos. Para além disso, as especificidades da avaliação dos estudantes são, se aplicável, ainda consideradas nos regulamentos dos CE e descritas obrigatoriamente na Ficha da Unidade Curricular (FUC).

4.1.3. Percurso Escolar dos Estudantes

O núcleo agregador do processo de interação com a procura é o portal de internet que elenca todos os CE oferecidos em cada ano letivo e apresenta diversas informações sobre cada curso. No portal, são apresentados regulamentos e normas que abrangem todas as fases do CE e do estudante na Instituição.

Os procedimentos de reconhecimento de formação anterior e de experiência profissional estão definidos no Regulamento de Creditação, e a implementação destes procedimentos decorre através da plataforma NeTCreD, tendo subjacentes mecanismos de garantia da eficiência, da transparência e da monitorização contínua do processo pelo Presidente e pelos Diretores das UO, em colaboração com os Serviços.

Para que todos os estudantes possam conhecer a organização do ISLA - IPGT, no início de cada ano letivo, promovem-se programas de receção aos novos estudantes. A Instituição dispõe ainda do Provedor do Estudante, a quem os estudantes podem dirigir reclamações, sugestões ou pedidos de mediação.

Durante o seu percurso académico, os estudantes dispõem de serviços e mecanismos que os apoiam e promovem o sucesso escolar, para além dos mecanismos de ação social, os estudantes contam com um serviço de apoio dedicado.

Os resultados da monitorização do sucesso escolar são analisados ao nível da UC, do CE, da UO e do ISLA e discutidos ao nível do CE e dos CP da UO.

Constitui elemento essencial para esta análise a elaboração do Relatório da Unidade Curricular (RUC), que reúne todos os elementos relativos ao sucesso escolar.

No âmbito da inserção e do acompanhamento dos diplomados, o ISLA - IPGT conta com um leque alargado de protocolos e parcerias que potenciam a inserção dos estudantes na vida profissional. A Instituição, através do Gabinete de Estágios e Emprego, presta apoio aos estudantes e diplomados, divulgando ofertas de emprego e de estágio.

No que diz respeito ao SGQ, recolhe-se, anualmente, informação sobre o percurso profissional dos estudantes através do inquérito aplicado ao universo de diplomados. Os resultados são apresentados em formato de relatório e discutidos no âmbito dos CP e CTC das UO e dos órgãos do ISLA - IPGT e integram os relatórios de avaliação dos CE e das UO, bem como o relatório anual da Instituição.

4.1.4. Planeamento, Monitorização e Melhoria Contínua do ensino e aprendizagem

A estratégia para o planeamento, organização, monitorização, avaliação e melhoria do ensino desenvolve-se, no essencial, em sucessivos níveis de intervenção progressivamente agregados - a UC, o Curso, a UO e a Instituição.

A responsabilidade pela coordenação do processo de garantia da qualidade do ensino e da aprendizagem:

a) na UC é do docente;
b) no CE, é do respetivo Diretor;
c) na UO, é do respetivo Diretor e dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico da Escola;

4.1.5. Avaliação da Unidade Curricular

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

Da FUC consta:

a) Designação e código da UC;
b) Designação e código do CE;
c) Carga letiva e créditos;
d) Docente(s) atribuído(s);
e) Objetivos de aprendizagem e competências a desenvolver, incluindo pré-requisitos da UC;
f) Conteúdos programáticos;
g) Metodologias de ensino;
h) Sistema e estratégias de avaliação;
i) Bibliografia.

Esta informação é disponibilizada no sistema de informação da Instituição, nomeadamente na plataforma de apoio ao processo de ensino/aprendizagem (Moodle), no prazo estabelecido no Planeamento Geral de Atividades do ISLA - IPGT.

A UC é monitorizada através da realização de inquéritos, no final da lecionação, aos respetivos estudantes e docentes, bem como do Relatório da UC.

A avaliação de cada UC é da competência do docente responsável por ela, que deverá elaborar o RUC.

O RUC é elaborado pelo respetivo docente responsável com base nas perceções da equipa docente sobre o funcionamento da UC e em fontes de informação adicional, que se encontram disponíveis no sistema de informação:

a) FUC e outros elementos relativos à organização e planeamento da UC;
b) os resultados escolares dos estudantes na UC;
c) os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC — inquéritos pedagógicos aplicados no final de cada semestre.

O RUC deverá apresentar e avaliar:

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

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

4.1.6. Avaliação do ciclo de estudos

Com base nos RUC, o Diretor de cada CE elabora um Relatório de Avaliação de Curso (RAC).

O RAC deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade pedagógica e os resultados do CE, contemplando, designadamente:

a) a análise crítica sobre a concretização de planos de atividades/melhoria apresentados para cada ano letivo;
b) uma síntese dos pontos considerados estratégicos para a melhoria do CE como: pessoal docente, número de estudantes, empregabilidade, internacionalização, prestação de serviços e parcerias, investigação e desenvolvimento e atividades de divulgação (Congressos, Seminários e Conferências);
c) análise dos resultados dos Inquéritos às perceções dos estudantes e dos docentes - Inquéritos Pedagógicos;
d) uma reflexão final sobre o estado de desenvolvimento do CE, os objetivos a atingir e as ações de melhoria.

O RAC é enviado ao Diretor das UO, que deve propor melhorias no CE com base nas informações fornecidas pela direção do curso.

4.1.7. Avaliação da Unidade Orgânica

Com base nos RAC, o Diretor da UO elabora o Relatório da Unidade Orgânica (RUO) que inclui, nomeadamente:

a) uma apreciação dos relatórios dos cursos (RAC) e ações de melhoria propostas, tendo em consideração as recomendações propostas anteriormente;
b) os principais vetores de desenvolvimento do CE: ensino, investigação, ligação à comunidade, internacionalização;
c) uma síntese de medidas para o desenvolvimento da UO, a integrar no respetivo plano de atividades.

Os relatórios são enviados aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico da UO para apreciação, podendo ser sugeridas propostas de melhoria e, posteriormente, ao/à Presidente para aprovação e subsequente publicitação.

4.1.8. Avaliação externa dos ciclos de estudos

A avaliação externa dos CE é levada a efeito de acordo com a legislação e a regulamentação específicas em vigor, bem como com o planeamento definido pela entidade competente. O SGQ, no âmbito das competências atribuídas, presta o apoio técnico e operacional necessário às Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento do CE.

4.1.9. Processamento de resultados dos inquéritos pedagógicos

Sendo a UC, como acima referido, a célula base da organização do ensino, é particularmente importante a referenciação de unidades curriculares e de pares docentes/UC com resultados insatisfatórios ou excelentes, identificados, nomeadamente, a partir dos resultados constantes dos relatórios, dos inquéritos aos estudantes e docentes e das taxas de sucesso face aos pré-requisitos da UC.

Para efeitos dos critérios a seguir especificados, considera-se que existe uma apreciação negativa por parte de estudantes ou docentes em relação a um determinado item quando, nas respostas aos inquéritos, se verificar uma classificação média igual ou inferior a 3 pontos (numa escala de 1 a 5). A apreciação considera-se excelente quando se verificar uma classificação média igual ou superior a 4 pontos (numa escala de 1 a 5).

Do ponto de vista da monitorização de UC e docentes com resultados insatisfatórios ou exemplares torna-se pertinente, numa primeira fase, considerar os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos dirigidos, nomeadamente:

a) aos estudantes:
    a. "Como avalia globalmente o docente?";
    b. "Como classifica globalmente esta UC?";
b) aos docentes:
    a. "Como avalia globalmente o trabalho dos estudantes?";
    b. "Como classifica globalmente esta UC?".

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

a) A apreciação global da UC pelos estudantes é negativa;

b) A apreciação global da UC pelo respetivo docente é negativa;
c) A apreciação global do desempenho do docente pelos estudantes é negativa;
d) A apreciação global do trabalho dos estudantes pelo docente é negativa;
e) A relação "estudantes avaliados/estudantes inscritos" e/ou a relação "estudantes aprovados/estudantes avaliados" é inferior a 50%.

De igual forma, considerar-se-á que se verificam resultados exemplares para um par docente/UC quando as apreciações a que respeitam as alíneas a) a e) forem excelentes e a relação "estudantes aprovados/estudantes avaliados" for superior a 90% (a menos que outra percentagem esteja especificamente definida para uma UC ou CE).

O Diretor do CE desenvolverá os seguintes procedimentos de atuação:

a) analisar o RUC e demais informações disponíveis, nomeadamente as reflexões desenvolvidas pelos próprios docentes;
b) se necessário, contactar o docente ou docentes em causa;
c) procurar apurar as razões para os resultados verificados;
d) O Diretor do CE, em resultado das diligências efetuadas, apresentará um plano de ação com vista à resolução dos problemas identificados. Os planos de ação deverão ser devidamente calendarizados. Os planos de ação serão apresentados no Conselho Pedagógico da UO, que se pronunciará sobre eles.

Da mesma forma, é particularmente importante a referenciação e o reconhecimento de boas práticas nas unidades curriculares e entre pares docentes/UC.

O RUC contempla, num dos campos de preenchimento, a identificação de eventuais boas práticas na UC em análise. Considerando os níveis seguintes de integração e análise da qualidade do ensino e da aprendizagem (RAC e RUO), procede-se, progressivamente, por meio da intervenção das partes identificadas em cada etapa, à identificação e seleção das propostas de boa prática que reúnem os requisitos para serem reconhecidas como tais. Para reconhecimento como boa prática, estabelecem-se os seguintes critérios base:

a) orientação para a solução, ou seja, ser relevante para a melhoria contínua do processo;
b) eficácia, isto é, deve demonstrar-se que contribui para resolver um problema ou para melhorar um processo existente;
c) inovação, isto é, tem impacto como resultado de novos processos;
d) sustentável, significando que é viável para implementação;
e) replicável, ou seja, tem potencial para ser implementada noutros contextos e estruturas sendo, por isso, passível de disseminação e replicação

As boas práticas identificadas são disseminadas através da intranet, nas reuniões dos órgãos da UO e do ISLA - IPGT, no sítio da internet da Instituição e nos encontros regulares das instituições do Grupo Ensino Lusófona.

4.2. Investigação e Desenvolvimento

O ISLA - IPGT desenvolve a sua atividade de investigação através do CI, que tem por finalidade promover a investigação nas diferentes áreas do saber, assumindo-se como uma estrutura organizativa de coordenação e apoio aos projetos de investigação.

As linhas de investigação do ISLA - IPGT estão articuladas com as áreas de especialização das UO e com as necessidades do tecido empresarial e social da região. O CI promove a participação em projetos de investigação nacionais e internacionais, a publicação científica com revisão por pares e a organização e participação em conferências e encontros científicos.

O ISLA - IPGT dispõe de mecanismos de incentivo à produção científica, nomeadamente através do apoio a publicações, da participação em projetos financiados e da mobilidade de investigadores. A articulação entre o ensino e a investigação é promovida por meio da integração de resultados de investigação nos conteúdos curriculares e da participação dos estudantes em projetos de investigação.

4.3. Garantia da qualidade na colaboração interinstitucional e com a comunidade

O ISLA - IPGT estabelece e mantém protocolos de cooperação com entidades externas — empresas, associações, organismos públicos e outras instituições de ensino superior — com vista ao desenvolvimento de atividades de formação, investigação, estágio e prestação de serviços.
A gestão dos protocolos internacionais é assegurada pelo Departamento de Mobilidade e Internacionalização, em articulação com as UO. A prestação de serviços ao exterior é coordenada pela UNIFOR — Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços.

O contributo do ISLA - IPGT para o desenvolvimento regional e cultural é promovido através de atividades de extensão cultural, de ação social e artística e de participação ativa em redes e plataformas regionais.

4.4. Garantia da qualidade na internacionalização

O Plano Estratégico do ISLA - IPGT e os respetivos Planos de Atividades contemplam um conjunto de objetivos que visam incrementar a internacionalização.

Por sua vez, os RUO incluem os objetivos e os indicadores do Plano Anual de Atividades relativos à internacionalização das suas atividades.
O Departamento de Mobilidade e Internacionalização sistematiza a informação relativa às diversas vertentes da Internacionalização. O Relatório Anual do ISLA - IPGT apresenta uma análise dos resultados alcançados na vertente internacional da relação interinstitucional, bem como na internacionalização do ensino e da investigação. O relatório é apreciado nos Conselhos Técnico-Científicos e Pedagógicos de cada UO de Ensino e pelo CG.

5. Procedimentos para garantia da qualidade

5.1. Recursos humanos

No ISLA - IPGT, os aspetos relacionados com os Recursos Humanos são sustentados pelo Plano Estratégico e pela política de pessoal da Instituição e constam dos seus regulamentos e normativos internos.

As políticas e práticas relativas ao emprego são regidas pela legislação laboral portuguesa e pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior.

Para facilitar a interação humana na comunidade académica, cada vez maior e mais multicultural, o ISLA - IPGT publicou o Código de Ética para orientar positivamente a comunidade e prestar apoio em situações problemáticas.
Os Estatutos do ISLA - IPGT, o Estatuto de carreira do pessoal docente e de investigação, o Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente e de Investigação, o Regime de Carreira Docente, bem como o Regulamento de Avaliação do Pessoal não docente e normativos complementares internos (Despacho e Ordens de Serviço), determinam as condições de serviço ou de emprego do corpo docente e do outro pessoal.

A contratação do pessoal docente compete à Entidade Instituidora, mediante proposta do Diretor da UO de Ensino, com a aprovação do Presidente e da Administração, ouvido o Conselho Técnico-Científico da UO.

O recrutamento de pessoal não docente é realizado com base nas necessidades identificadas por cada direção de área funcional. A contratação do pessoal não docente compete à Entidade Instituidora.

5.2. Recursos materiais e serviços de apoio

O ISLA - IPGT dispõe de infraestruturas e recursos materiais adequados à sua natureza de ensino, nomeadamente:

a) Salas, laboratórios de informática, laboratório de som e imagem, laboratório d fotografia, laboratório de Segurança e Saúde no Trabalho, laboratório de comunicação, laboratório de projetos (Business Innovation Lab), auditório, salas específicas, todas com equipamentos adequados à função;
b) Bar;
c) Biblioteca;

As instalações do ISLA - IPGT estão adaptadas para receber estudantes com necessidades específicas, dispondo de ascensores e instalações sanitárias adaptadas, promovendo a inclusão da população com necessidades educativas específicas através do recurso a ajudas técnicas e produtos de apoio no âmbito da acessibilidade digital.

Os estudantes e comunidade académica têm à sua disponibilidade diversos serviços de apoio em várias áreas, nomeadamente:

a) Serviços Académicos e Administrativos, com horário de funcionamento alargado, adaptado aos estudantes dos regimes pós-laborais e trabalhadores-estudantes;
b) Centro de Informática e Multimédia;
c) Gabinete de Ação Social;
d) Mobilidade e Internacionalização.

O ISLA - IPGT desenvolve atividades de avaliação e intervenção junto de estudantes com Necessidades Educativas Específicas (NEE), com o objetivo de contribuir para a minimização do seu impacto no rendimento académico destes estudantes, podendo beneficiar de estatuto especial para atribuição de bolsa e de benefícios financeiros adicionais previstas na legislação e regulamentos aplicáveis.

Para além das infraestruturas e serviços de apoio, a IES disponibiliza vários dispositivos e processos para dar resposta a reclamações, elogios, sugestões e queixas, nomeadamente:

a) Livros de Elogios e de Reclamações;
b) Formulários online de Elogios, Sugestões e Reclamações;
c) Canal de Denúncia Interna.

Estes dispositivos permitem o registo de sugestões, elogios, reclamações e queixas identificadas na comunidade. As reclamações e denúncias são sempre analisadas pelos respetivos serviços/gabinetes em causa.

Com vista à articulação operacional entre os serviços, bem como à monitorização e à melhoria contínua, estes reúnem-se semanalmente com a Administração e a Presidência. No âmbito desta reunião, verifica-se o cumprimento dos objetivos definidos no curto prazo e articula-se o planeamento, nomeadamente a concretização das atividades previstas no Plano Anual de Atividades.

6. Gestão e publicitação da Informação

6.1. Sistemas de informação

Os Sistemas de Informação (SI) que apoiam a atividade académica e de gestão produzem informação que, consolidada através de plataformas de Business Intelligence e disponibilizada de forma estratificada, permite o acompanhamento de indicadores-chave de desempenho sobre as mais diversas dimensões: desempenho académico, gestão financeira, produção científica, etc.

O processo de recolha de informação é efetuado integralmente online, desde a consulta à informação disponibilizada no portal da internet do ISLA - IPGT, ao processo de candidatura e matrícula (CSSnet), à inscrição (SIAnet), ao lançamento de sumários e notas e à gestão de FUC, RUC e RAC (NetPA), até à utilização das aplicações móveis por docentes e estudantes. Como suporte ao tratamento da informação recolhida, são utilizados módulos aplicacionais de backoffice para a gestão dos dados dos estudantes, respetivos cursos (CSE) e respetivas contas correntes (CXA), das distribuições de serviço docente (CSD) ou de horários (CSH). Complementarmente, podem destacar-se sistemas específicos para garantir a recolha e a gestão dos inquéritos pedagógicos (ComQuest), a recolha e a gestão da produção científica (RECIL) e o sistema de b-learning (Moodle), por exemplo.

O ISLA - IPGT tem implementadas as estruturas e medidas necessárias com vista a assegurar a aplicação e cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, nomeadamente a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados. A política de proteção de dados está disponível no site da Instituição.

Em síntese, os processos e procedimentos inerentes à atividade do ISLA - IPGT são suportados por um sistema de informação altamente digitalizado, que regista, analisa e produz informação institucional relevante para a gestão e para os processos de tomada de decisão.

6.2. Informação Pública

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam grande ênfase na informação regular, atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa quanto qualitativa, acerca dos programas e graus de ensino oferecidos. Em conformidade com estas orientações, o ISLA - IPGT mantém no seu sítio da internet informação devidamente atualizada abrangendo, nomeadamente, os seguintes itens:

a) Oferta formativa disponibilizada;
b) Objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso;
c) Políticas de acesso e de orientação dos estudantes;

d) Planificação dos cursos;
e) Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
f) Oportunidades de mobilidade;
g) Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
h) Qualificação académica do corpo docente;
i) Acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
j) Resultados do ensino, em termos académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
k) Políticas de garantia interna da qualidade.

Os resultados das avaliações externas são objeto de divulgação generalizada no interior da comunidade académica, tanto pelo seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria, como para estimular um maior empenho e participação de todos os elementos do ISLA - IPGT na prossecução da missão.

7. Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SGQ

A monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SGQ assenta numa política de fiabilidade e transparência, na recolha de informação com princípios éticos, na explicitação da finalidade dos dados, de forma que essa informação apoie a tomada de decisão, relacionando-a com a utilização dos resultados, bem como com as estratégias de atuação para a melhoria das atividades, processos e resultados, e com o correspondente follow-up.

São envolvidas as partes interessadas, designadamente estudantes, docentes e não docentes, bem como partes externas, na expressão de opiniões, na análise e na emissão de propostas de melhoria dos resultados.

O SGQ tem vindo a ser desenvolvido, integrando os desenvolvimentos ocorridos a nível de processos e procedimentos decorrentes do Plano Estratégico do ISLA - IPGT e, de forma a dar resposta à evolução dos requisitos externos, normativos e legais aplicáveis aos SGQ a nível nacional e internacional, nomeadamente os referenciais para os SGQ da A3ES.

A monitorização, avaliação, desenvolvimento e melhoria contínua do SGQ são assegurados através do desenvolvimento contínuo dos indicadores de desempenho do sistema e dos relatórios produzidos pelos órgãos e diversas estruturas do ISLA - IPGT nos diferentes níveis e áreas de atuação.

O ISLA - IPGT tem diversos dispositivos de avaliação e de melhoria contínua, com base na análise sistemática dos relatórios produzidos, das sugestões dos responsáveis pelos cursos, das Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento, dos Diretores de UO e dos demais intervenientes e interessados.

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

O processo de monitorização, avaliação e melhoria do SGQ é da responsabilidade do Administrador e Presidente, em articulação com cada um dos órgãos de gestão, dos serviços administrativos e de apoio. A operacionalização é dinamizada pelo SGQ, com o apoio técnico dos serviços, no âmbito das respetivas áreas de competência.

Neste âmbito, é produzido um relatório anual sobre o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade, o Relatório Anual da Qualidade (RAQ), no qual se consideram também os resultados das auditorias e avaliações externas realizadas no ISLA - IPGT, bem como os contributos das diversas partes interessadas, com base nos resultados das diferentes auscultações nas avaliações parcelares e nas auditorias realizadas no ISLA - IPGT, e no feedback dos diversos membros da comunidade.

8. Participação dos parceiros no SGQ

A participação dos diversos parceiros, internos e externos, nos processos de planeamento e desenvolvimento das atividades, bem como no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e de melhoria contínua, é um dos eixos fundamentais do sistema de qualidade do ISLA - IPGT.

As formas de envolvimento são diversas, destacando-se a resposta regular a diferentes inquéritos e a auscultação e colaboração regulares dos seus órgãos representativos, entre os quais a participação no CG. No anexo 7, apresenta-se a síntese da participação dos parceiros no âmbito das atividades de garantia da qualidade e de melhoria contínua.

ANEXO 1
Quadro de controlo de versões do Manual da Qualidade

Revisão	Data	Motivo da alteração
4	2026/10/27	Revisão global e reestruturação do Manual da Qualidade, com nova organização dos capítulos.
3	2020/06/19	Evolução de um modelo de garantia da qualidade para um modelo de gestão da qualidade. Introdução formal da Política da Qualidade, Visão, Missão e Valores. Criação da Comissão de Ética. Substituição do Serviço de Gestão da Qualidade pela Comissão de Avaliação e Qualidade. Reorganização da estrutura de serviços. Definição do âmbito do sistema e respetivas exclusões. Reformulação do mapa de processos para alinhamento com a ISO 9001:2015.
2	2019/07/18	Evolução de um modelo centrado na garantia da qualidade para um sistema integrado de gestão da qualidade, alinhado com os referenciais ESG 2015 e com os princípios da ISO 9001:2015. Foram formalmente introduzidos a Visão e os Valores institucionais, criada a Comissão de Avaliação e Qualidade e a Comissão de Ética, reformulado o mapa de processos e atualizada a estrutura organizacional.
1	2018/10/25	Versão inicial do Manual da Qualidade, elaborada no âmbito da criação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SGQ) do ISLA - IPGT.

ANEXO 2
Matriz de Responsabilidades do SGQ

Órgão / Unidade Orgânica	Responsabilidade
Presidente	Coordenar superiormente o SGQ
	Aprovar o Manual da Qualidade (MQ)
	Promover a realização do Relatório de Internacionalização
	Promover a realização do Relatório de Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade
	Promover a realização do Relatório do Centro de Investigação
	Promover a realização do Relatório de Ensino-Aprendizagem
	Elaborar o Relatório Anual do ISLA - IPGT
	Emitir parecer sobre as propostas de NCE
	Aprovar o Relatório da Unidade Orgânica (RUO)
	Decidir sobre a oferta formativa para cada ano
	Submeter o Relatório Anual do ISLA - IPGT à apreciação e aprovação do Conselho Geral
	Aprovar o Planeamento Geral e as Orientações
Administrador	Coordenar superiormente o SGQ
	Aprovar o Manual da Qualidade (MQ)
	Promover a realização dos Planos e Relatórios dos Serviços
	Decidir sobre a oferta formativa para cada ano
Conselho Técnico-Científico	Apreciar o Relatório Anual da Qualidade
	Apreciar o plano de atividades científicas da Instituição
	Pronunciar-se sobre os Relatórios de Avaliação de Curso (RAC), na vertente científica e curricular
	Pronunciar-se sobre os Relatórios da Unidade Orgânica (RUO), na vertente científica e curricular
	Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos de estudo, na vertente científica
	Pronunciar-se sobre a oferta formativa para cada ano, na vertente científica e de investigação
Conselho Pedagógico	Apreciar o Relatório Anual da Qualidade
	Apreciar o plano de atividades pedagógicas da Instituição

Órgão / Unidade Orgânica	Responsabilidade
	Pronunciar-se sobre os Relatórios de Avaliação de Curso (RAC), na vertente pedagógica
	Pronunciar-se sobre os Relatórios da Unidade Orgânica (RUO), na vertente pedagógica
	Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos, na vertente pedagógica e metodológica
	Pronunciar-se sobre a oferta formativa para cada ano, na vertente pedagógica
	Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação
Conselho Geral	Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos
	Apreciar o Relatório de Ensino-Aprendizagem
	Apreciar o Relatório de Internacionalização
	Apreciar o Relatório de Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade
	Apreciar o Relatório do Centro de Investigação
	Apreciar o Manual da Qualidade
	Aprovar o Relatório Anual do ISLA - IPGT
	Pronunciar-se sobre a oferta formativa para cada ano
	Pronunciar-se sobre os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do ISLA - IPGT
Comissão de Avaliação e Qualidade	Apoiar as UO na realização de processos de autoavaliação; Preparar o relatório de autoavaliação institucional; Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informação sobre o SGQ; Propor revisões ao Manual da Qualidade.
Provedor do Estudante	Apreciar as reclamações apresentadas pelos estudantes relativamente ao cumprimento da missão de ensino pela Instituição
Diretor de Unidade Orgânica	Elaborar o Relatório da Unidade Orgânica
Diretor de Curso	Propor alterações à estrutura curricular e ao plano de estudos
	Elaborar o Relatório de Avaliação de Curso (RAC)
	Validar as Fichas das Unidades Curriculares (FUC)
	Validar os Relatórios das Unidades Curriculares (RUC)
Docente responsável pela UC	Elaborar as Fichas das Unidades Curriculares (FUC)
	Elaborar os Relatórios das Unidades Curriculares (RUC)

ANEXO 3
Inquéritos

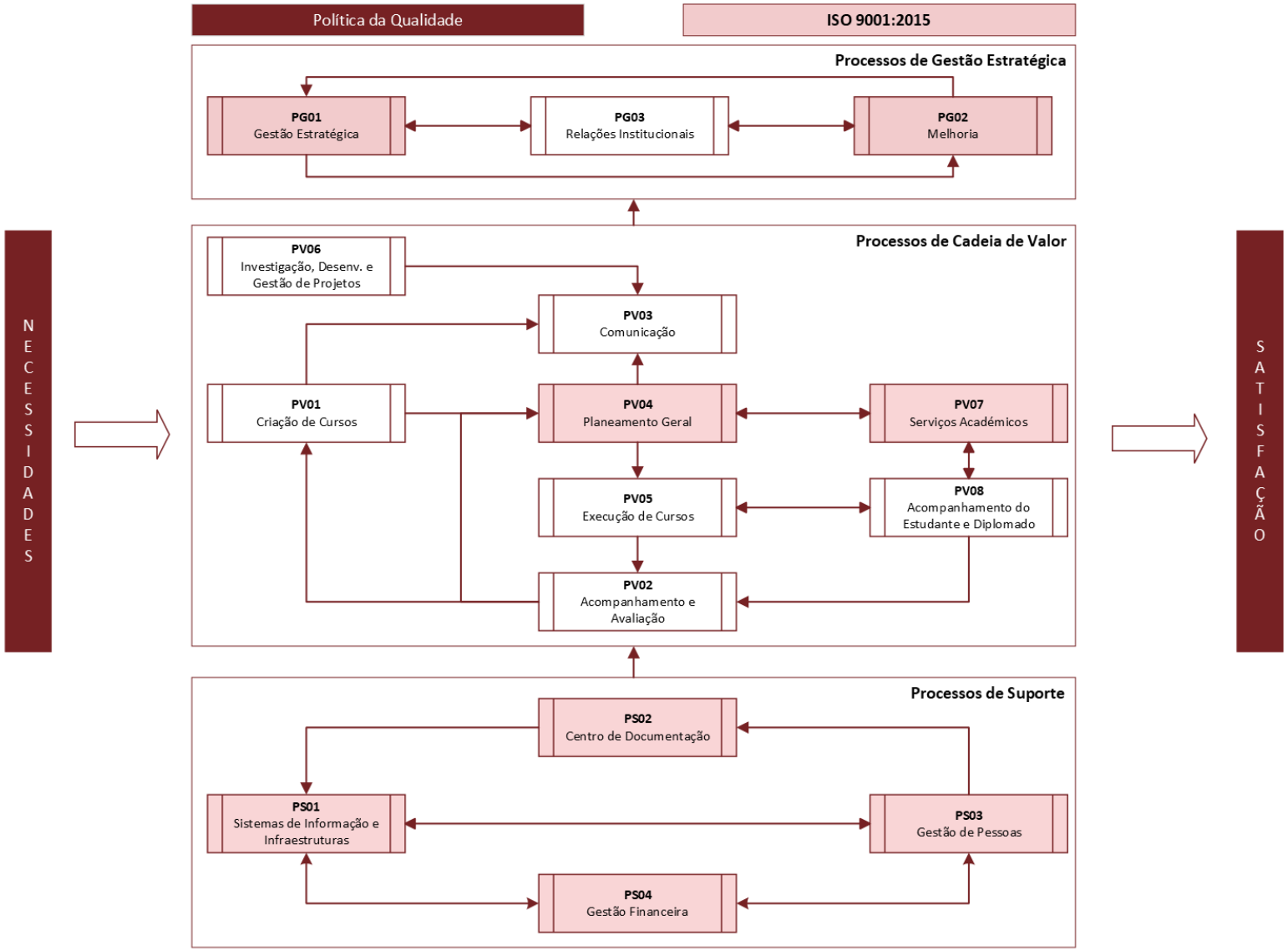
Inquérito	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito Satisfação	Aferir o nível de satisfação de docentes e estudantes relativamente aos serviços da Instituição	Docentes / Estudantes	Inquérito online anónimo	Administrador	Anual
Inquérito Pedagógico Estudantes	Aferir a opinião sobre o funcionamento das unidades curriculares e o desempenho dos docentes	Estudantes	Inquérito online anónimo	Conselho Pedagógico	Semestral
Inquérito Pedagógico Docentes	Aferir a opinião sobre o funcionamento da unidade curricular e a concretização dos objetivos propostos	Pessoal Docente	Inquérito online anónimo	Conselho Pedagógico	Semestral
Inquéritos Empregabilidade	Avaliar o grau de inserção dos estudantes no mercado de trabalho após conclusão dos seus estudos	Graduados	Inquérito online, aplicado 1 ano após a conclusão do ciclo de estudos	C. Pedagógico	Anual
Inquérito aos Estudantes em Mobilidade	Avaliar a satisfação com o ciclo de estudos e os serviços prestados durante o período de mobilidade	Estudantes in e out	Inquérito online	Departamento Mobilidade e Internacionalização	Após a conclusão do programa de mobilidade
Inquérito a Estudantes em Abandono (Drop-out)	Aferir as principais razões de desistência de estudantes anteriormente inscritos na oferta formativa	Estudantes em abandono	Contacto telefónico a estudantes sem continuidade de frequência ou de regularização de propinas	Serviços Académicos	Duas vezes por ano (outubro e abril)
Inquérito a Não Docentes	Avaliar o grau de satisfação e a perceção sobre a qualidade do serviço prestado	Pessoal não docente	Inquérito online	Administrador	Anual

ANEXO 4
Relatórios e Planos no âmbito do SGQ

Documento	Responsáveis	Prazo
Relatório Anual da Qualidade	Presidente + Administrador	novembro
Ficha da Unidade Curricular (FUC)	Docente responsável	setembro
Relatório da Unidade Curricular (RUC)	Docente responsável	fevereiro e julho
Relatório Avaliação de Curso (RAC)	Diretor de Curso	até 31 de julho
Relatório da Unidade Orgânica (RUO)	Diretor da Unidade Orgânica	setembro
Plano Anual da Instituição	Presidente + Administrador	agosto
Relatório Anual do ISLA - IPGT	Presidente + Administrador	novembro

ANEXO 5

Mapa de processos



ANEXO 6

Matriz de Correspondência A3ES, ISO 9001 e Processos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SGQ
I. Política para a garantia da qualidade	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos 5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e como os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7.3 Consciencialização 7.5 Informação documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.7. Controlo de saídas não conformes 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.3 Revisão pela gestão 10 Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria
II. Garantia da qualidade os processos nucleares da missão institucional	2. Conceção e aprovação da oferta formativa	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	PV01 Criação de Cursos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SGQ
II. Garantia da qualidade os processos nucleares da missão institucional	3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço 8.5.5 Atividades posteriores à entrega 8.5.6 Controlo das alterações 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do cliente 10. Melhoria	PV01 Criação de Cursos PV02 Acompanhamento e avaliação PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado
	4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10.Melhoria	PV02 Acompanhamento e avaliação PV04 Planeamento Geral PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado
	5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2. Satisfação do Cliente 10.3 Melhoria contínua	PV01 Criação de Cursos PV02 Acompanhamento e avaliação PV05 Execução de Cursos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SGQ
II. Garantia da qualidade os processos nucleares da missão institucional	6. Investigação e Desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1.2. Satisfação do Cliente 10.3 Melhoria contínua	PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PS04 Gestão Financeira
	7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PS04 Gestão Financeira PV03 Comunicação
	8. Recursos materiais e serviços	4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10.3 Melhoria Contínua	PG03 Relações Institucionais PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SGQ
III. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	9. Recursos humanos	5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10 Melhoria	PS03 Gestão de Pessoas
	10. Recursos materiais e serviços	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2. Requisitos para produtos e serviços 8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8.5. Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do Cliente 10. Melhoria	PV03 Comunicação PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado PS01 Sistemas de Informação e Infraestruturas PS02 Centro de Documentação PS03 Gestão de Pessoas PS04 Gestão Financeira
IV. Gestão e publicitação da informação	11. Gestão da Informação	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 7.1 Recursos 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria PV03 Comunicação PS01 Sistemas de Informação e Infraestruturas

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SGQ
IV. Gestão e publicitação da informação	12. Informação pública	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.2 Requisitos para produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PV03 Comunicação PS01 Sistemas de Informação e Infraestruturas
V. Avaliação externa periódica	13. Carácter cíclico da garantia externa da qualidade	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditorias internas 9.3 Revisão pela gestão 10. Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria

ANEXO 7
Participação dos Parceiros

Parceiro	Participação nos órgãos com responsabilidade SGQ	Participação no SGQ	Resposta a inquéritos
Docentes / Investigadores	Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Conselho Geral	Elaboração da Ficha da Unidade Curricular (FUC) Elaboração do Relatório da Unidade Curricular (RUC) Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito Pedagógico Inquérito de Satisfação
Estudantes	Conselho Pedagógico Conselho Geral (através da Associação de Estudantes)	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito Pedagógico Inquérito de Satisfação Inquérito a Estudantes em Abandono Inquérito a Estudantes em Mobilidade
Não Docentes	Conselho Geral	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito de Satisfação a Não Docentes
Diplomados	Conselho Geral	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	Inquérito à Empregabilidade
Entidades Externas (Parceiras e Empregadoras)	Conselho Geral	Comissões de Autoavaliação e Acompanhamento de Ciclos de Estudos	