

Manual da Qualidade
PRE-MAN-01.03

ISLA
Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia
ISLA-IPGT de Vila Nova de Gaia

Data de Aprovação: 2020/06/19



Índice

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Aprovação do Manual da Qualidade	1
1.2. Âmbito.....	2
1.3. Objetivos do Manual da Qualidade.....	2
1.4. Referências	2
1.5. Estrutura do Manual da Qualidade	3
1.6. Produção, revisão e distribuição	3
2. POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA A QUALIDADE	4
2.1. Política da qualidade	4
2.2. Visão, Missão e Valores	4
2.3. Âmbito do sistema de Gestão da Qualidade	5
2.4. Campo de aplicação do sistema de Gestão da Qualidade	5
2.5. Princípios para a Gestão da Qualidade.....	5
2.6. Estrutura Orgânica.....	6
2.7. Órgãos	9
2.7.1. Órgãos – ISLA-IPGT	9
2.7.2. Unidades Orgânicas de Ensino	12
2.7.3. Unidade Orgânica de Investigação.....	15
2.7.4. Provedor do estudante	15
2.7.5. Comissão de Ética	16
2.8. Os Serviços	16
2.9. Organização do SIGQ-IPGT	17
3. METODOLOGIAS PARA MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA.....	19
3.1. A Gestão da qualidade da oferta formativa	19
3.2. A Gestão da qualidade do ensino – aprendizagem.....	19
3.2.1. Avaliação do funcionamento das UC's	20
3.2.2. Avaliação dos Cursos.	21
3.2.3. Avaliação ao nível da Unidade Orgânica	21
3.2.4. Apreciação a nível institucional	22
3.3. A Gestão da qualidade dos recursos humanos e materiais	22

3.4. A garantia e gestão da qualidade dos Serviços.....	22
3.5. A garantia e gestão da qualidade nas relações com a comunidade.....	23
3.6. A Gestão da qualidade nas atividades de internacionalização.....	23
3.7. A investigação.....	24
3.8. Sistema de informação – Levantamento e tratamento da informação.....	24
3.9. Informação Pública – Disseminação da informação	25
4. ARTICULAÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE COM A GESTÃO ESTRATÉGICA DA INSTITUIÇÃO	26
5. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE	26
ANEXO A – MAPA DE PROCESSOS	27

Índice de figuras

Figura 1 - Organograma funcional da Instituição	7
Figura 2 - Organização e funcionamento do sistema interno de gestão da qualidade	19
Figura 3 - Mapa de processos do ISLA-IPGT	27



Manual da Qualidade

PRE-MAN-001.03

1. Introdução

1.1. Aprovação do Manual da Qualidade

Com o objetivo de criar as condições para a definição e operacionalização de uma política institucional para a qualidade no ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, procedeu-se à elaboração do Manual da Qualidade como documento de suporte ao Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ-IPGT).

O Manual da Qualidade define a organização e funcionamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade, particularmente no que respeita à articulação da Instituição com a política da qualidade, competências dos órgãos internos envolvidos na enunciação, validação, implementação e melhoria das orientações normativas e dos meios de garantia e gestão da qualidade, definindo quais os processos, procedimentos e restante documentação necessários à implementação, manutenção e melhoria do sistema de gestão da qualidade nas atividades e práticas organizacionais.

Considerando que a implementação do SIGQ-IPGT é um objetivo estratégico do ISLA-IPGT e da sua Entidade Instituidora – ENSIGAIA – Educação e Formação, Soc. Unipessoal, Lda., e que o Manual da Qualidade, enquanto documento de apoio, se orienta pelos padrões internacionais vigentes e demais normativos do regime jurídico nacional, aprovo a presente versão do Manual da Qualidade.

ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, 19 de junho de 2020.



O Presidente do Conselho Geral
Manuel de Almeida Damásio



O Presidente do ISLA-IPGT
António Lencastre Godinho

1.2. Âmbito

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as instituições deverão dispor de uma política e 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 para a melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal, estar publicamente disponíveis e prever um papel relevante para os estudantes e demais parceiros.

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

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade no ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (SIGQ-IPGT) orienta-se pelas indicações fornecidas pelos padrões internacionais e demais determinações constantes do regime jurídico nacional.

Neste contexto, o Manual da Qualidade apresenta-se como um documento fundamental para a definição do SIGQ-IPGT.

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 governo 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.

1.3. Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é aprovado pela Gerência e publicado visando os seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade do ISLA-IPGT;
- Apresentar o Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

1.4. Referências

O presente manual observa, entre outras, as recomendações, disposições e definições constantes nas publicações, datadas ou não, a seguir listadas:

- Regime jurídico do Título de Especialista;
- Estatuto da-Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico;
- Estatutos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES;
- Guião de Autoavaliação de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ACEF), da A3ES;
- Guião para Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos (PAPNCE), da A3ES;
- Norma NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos;
- Regime jurídico dos graus académicos e diplomas do ensino superior;

- Regime jurídico do ensino superior ministrado a distância;
- Regime Jurídico da Avaliação da Qualidade no Ensino Superior (RJAES);
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES);
- Lei de Bases do Sistema Educativo;
- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, 2015. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.

1.5. Estrutura do Manual da Qualidade

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

- a) A política, missão e objetivos do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, tais como definidos nos Estatutos da Instituição, e as linhas gerais da estratégia para a qualidade;
- b) Uma breve apresentação do modelo orgânico do ISLA-IPGT, em termos da sua estrutura organizacional, competências dos órgãos de direção e gestão, e natureza e áreas de intervenção dos serviços;
- c) A organização do SIGQ-IPGT, no que respeita ao âmbito e objetivos do sistema, às estruturas de coordenação estratégica e operacional do sistema e aos níveis de responsabilidade no domínio específico da qualidade e da garantia e gestão da qualidade;
- d) As metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise;
- e) A interface do SIGQ-IPGT com a gestão estratégica da Instituição;
- f) A monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ-IPGT.

1.6. Produção, revisão e distribuição

A aprovação do Manual da Qualidade é efetuada pelo Conselho Geral sob proposta do(a) Presidente e do(a) Administrador(a) do ISLA-IPGT. A atualização, publicação e arquivo, bem como a sua divulgação junto dos vários órgãos académicos é da responsabilidade do(a) coordenador(a) da Comissão da Qualidade.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto no âmbito do processo anual de revisão do Sistema Interno de Gestão da Qualidade e uma nova versão é aprovada sempre que:

- ISLA-IPGT aprova alterações à Política da Qualidade;
- São adotadas alterações à estrutura orgânica ou funcional da Organização com impacto no Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

Todos os colaboradores têm acesso ao Manual da Qualidade, acedendo à intranet ou solicitando-o ao Comissão da Qualidade. Todas as cópias impressas são consideradas cópias não controladas.

Os(As) Estudantes, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de qualquer representante do ISLA-IPGT ou acedendo ao sítio www.islagaia.pt.

2. Política Institucional para a Qualidade

2.1. Política da qualidade

O ISLA-IPGT, no âmbito da atividade consagrada nos seus estatutos, assume de forma continuada o compromisso de:

- a) contribuir para o desenvolvimento de competências através de cursos ajustados às necessidades da economia, sociedade e pessoas;
- b) prestar serviços à comunidade enquadrados nas áreas de conhecimento e intervenção da Instituição;
- c) contribuir para o desenvolvimento dos seus estudantes, corpo docente e sociedade em geral através de projetos de investigação e desenvolvimento aplicado;
- d) promover as relações institucionais ao nível do ensino superior, tanto nacional como internacional;
- e) procurar a satisfação das partes interessadas e o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- f) Implementar, manter e melhorar continuamente o seu sistema de gestão da qualidade.

2.2. Visão, Missão e Valores

Visão:

Ser excelente no processo de ensino, competitivo e intensivo no conhecimento aplicado, colocando o(a) Estudante no centro da aprendizagem.

Missão:

O ISLA-IPGT é um instituto de ensino superior fundado em 1989. Desenvolve o seu trabalho numa perspetiva local e regional, sem esquecer as oportunidades nacionais e internacionais.

O nosso objetivo é ser uma Instituição de referência no ensino superior politécnico em Portugal. A nossa missão passa por desenvolver um 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 das partes interessadas.

São fins específicos do ISLA-IPGT:

- a) A participação ativa no sistema nacional de ensino;
- b) O desenvolvimento do ensino superior politécnico, em todos os graus legalmente admissíveis;
- c) A formação humana, cultural, artística, científica, técnica e tecnológica;
- d) A realização da investigação fundamental e aplicada;
- e) Participar em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação;
- f) A prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca, racionalização e aproveitamento máximo de todos os recursos; cooperação internacional e a aproximação entre os povos, com especial relevo para os povos lusófonos e os povos europeus;
- g) Promover a mobilidade internacional da comunidade académica.

Valores:

- Focalizamos a nossa atividade nas expectativas e necessidades dos(as) Estudantes e Empregadores;
- Trabalhamos ativamente, com consciência e ambição e com base na autoavaliação, procurando a excelência;
- Assumimos um comportamento íntegro, ético, honesto e transparente no relacionamento com os nossos(as) Estudantes e demais Partes Interessadas;
- Respeitamos a confidencialidade dos dados pessoais e profissionais e trabalhamos com profissionalismo de modo a defender a boa reputação da Instituição;
- Promovemos, continuamente, novas ideias e usamo-las para desenvolver novos processos, metodologias pedagógicas, sistemas, produtos ou serviços;
- Promovemos a criatividade e a aplicação de soluções inovadoras para atingirmos e superarmos os objetivos do ISLA-IPGT;
- Confiamos nos nossos Colaboradores e no seu trabalho e promovemos um clima de comunicação aberta, honesta e direta, partilhando informação e desenvolvendo soluções em conjunto;
- Implementamos um ambiente saudável, positivo e solidário, estimulando a habilidade, o criticismo construtivo e incentivando a motivação e a cooperação.

2.3. Âmbito do sistema de Gestão da Qualidade

Formação superior nas áreas científicas ministradas nas Escola Superior de Gestão e Escola Superior de Tecnologia. Desenvolvimento de investigação científica e tecnológica. Formação especializada e prestação de serviços de apoio à comunidade no âmbito das competências técnico-científicas da Instituição.

2.4. Campo de aplicação do sistema de Gestão da Qualidade

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se a todas as Unidades Orgânicas, serviços de apoio e atividades do ISLA-IPGT com sede em Vila Nova de Gaia. O sistema de gestão da qualidade do ISLA-IPGT não se aplica ao Centro Qualifica da Ensigaia / ISLA Gaia.

2.5. Princípios para a Gestão da Qualidade

O ISLA-IPGT assumiu um compromisso institucional com a qualidade e a gestão da qualidade como vetor fundamental do seu desenvolvimento.

O compromisso encontra-se consagrado nos próprios estatutos da Instituição.

O ISLA-IPGT estabelece como princípios de Gestão da Qualidade da Instituição, nomeadamente:

Foco no cliente

O ISLA-IPGT, como Instituição de ensino superior com uma missão de especial relevância na sociedade, depende dos(as) seus(suas) estudantes, docentes, funcionários, empresas, comunidade envolvente entre outros e, conseqüentemente, deverá desenvolver esforços na compreensão das suas necessidades, atuais e futuras, procurando satisfazer os seus requisitos e exceder as suas expectativas.

Liderança

A Direção da Instituição estabelece a finalidade e a orientação da mesma. Neste sentido, é importante que criem e mantenham um ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas de modo a possibilitar que se atinjam os objetivos da organização.

Comprometimento das pessoas

As pessoas, em todos os níveis, são a essência da Instituição e o seu comprometimento permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da Instituição.

Abordagem por Processos

Um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos associados são geridos como um processo.

Melhoria

O ISLA-IPGT assume como objetivo permanente a melhoria contínua do desempenho global das atividades da Instituição.

Tomada de decisões baseada em evidências.

As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações concretas e objetivas, que permitam uma fundamentação das decisões tomadas pela Instituição.

Gestão das Relações.

O ISLA-IPGT reconhece que a Instituição e a comunidade devem ser interdependentes, criando uma relação de benefício mútuo que potencia a capacidade de ambas as partes para criar valor junto da sociedade.

2.6. Estrutura Orgânica

O ISLA-IPGT adota um modelo organizacional que promove a interação entre as suas unidades, com vista à realização dos projetos que concretizam a sua missão e objetivos, assegurando a eficiência e eficácia dos seus meios e recursos.



O organograma do ISLA-IPGT é apresentado na Figura que se segue:

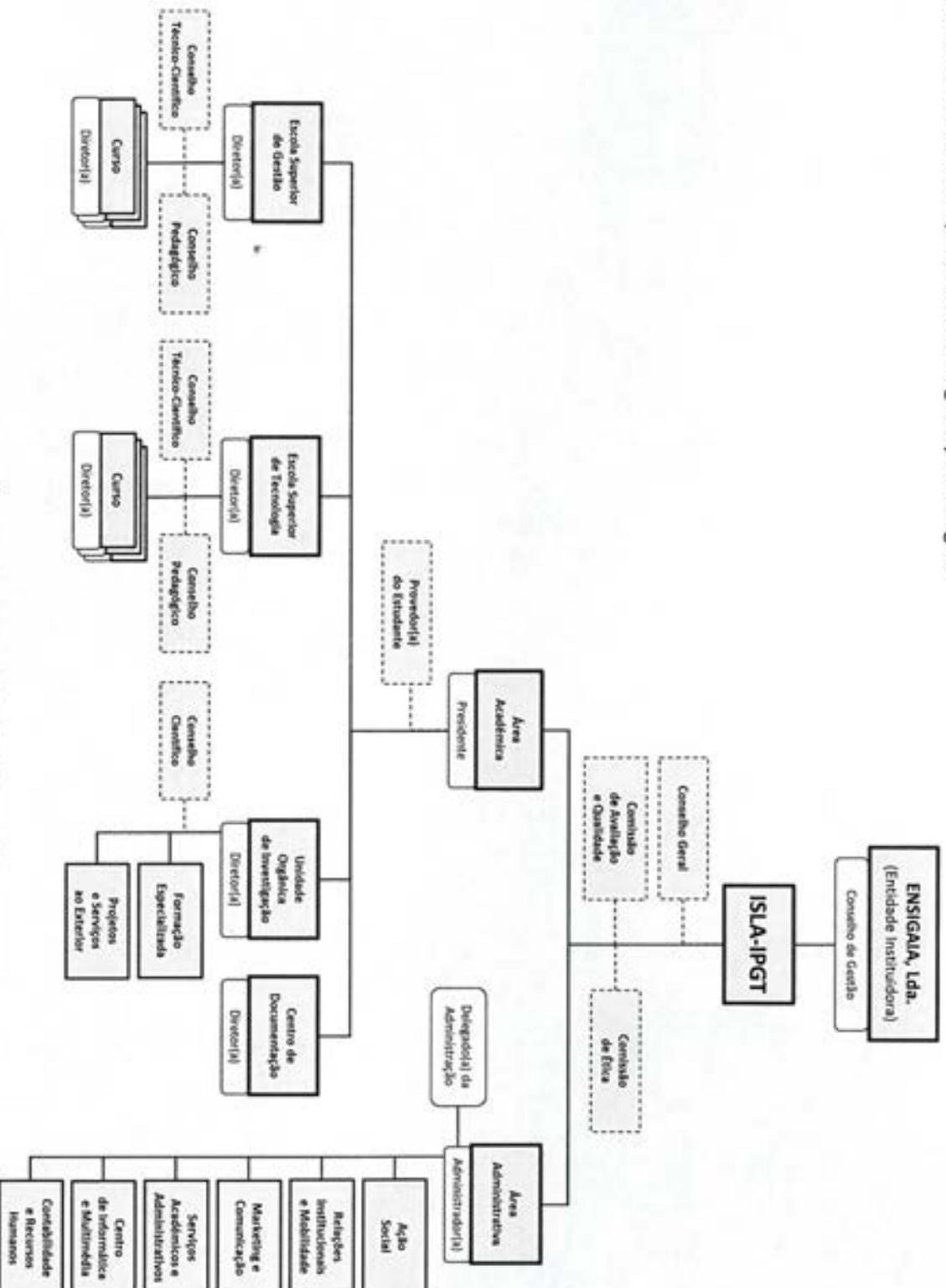


Figura 1 - Organograma funcional da instituição



2.7. Órgãos
2.7.1. Órgãos – ISLA-IPGT

Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
Presidente	1. O(A) Presidente é o órgão superior de governo e de representação externa do ISLA-IPGT. 2. O(A) Presidente é designado pela Entidade Instituidora. 3. O mandato do(a) Presidente é de três anos, podendo ser renovado por iguais períodos de tempo. 4. No caso de incapacidade definitiva, ou por período superior a seis meses, do(a) Presidente para o exercício das suas funções, o(a) Administrador(a) desencadeia os mecanismos da sua substituição.	O(A) Presidente é o responsável pela condução da política de desenvolvimento da Instituição, orientando as suas atividades pedagógicas e científicas, segundo um plano estratégico de desenvolvimento, ao qual compete: <ol style="list-style-type: none"> Garantir o exercício efetivo da autonomia científica, cultural e pedagógica do ISLA-IPGT; Representar estatutariamente o ISLA-IPGT junto dos organismos oficiais, de outros institutos politécnicos e outras universidades e estabelecimentos de ensino superior, e demais instituições culturais e de investigação científica, e assegurar a ligação com os representantes de outros institutos politécnicos e outras universidades, outros estabelecimentos de ensino superior e demais instituições de ensino com quem o ISLA-IPGT tenha acordos; Elaborar a proposta de estratégia do ISLA-IPGT no domínio da formação graduada e não graduada que ministra e no domínio da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade, e, ouvido o Conselho Geral, submetê-la à apreciação e aprovação da Gerência da ENSIGAIA, Lda.; Em parceria com o(a) Administrador(a), e com base nos relatórios anuais apresentados pelos(as) Diretores(as) das Escolas, preparar o relatório de atividades anual geral do ISLA-IPGT e o plano de atividades para o ano seguinte, para apreciação do Conselho Geral e avaliação e aprovação da Entidade Instituidora; Apresentar aos restantes órgãos institucionais as propostas que considere necessárias e convenientes ao bom funcionamento do ISLA-IPGT; Zelar pelo cumprimento do regime legal aplicável ao ISLA-IPGT, dos presentes Estatutos e dos regulamentos internos; Resolver todas as questões de natureza académica, legal ou estatutariamente cometidas a outro órgão ou instância; Propor à Entidade Instituidora, ouvido o Conselho Geral, a criação, transformação ou extinção de Departamentos; Apresentar ao(a) Administrador(a) as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador, ouvido o Conselho Geral; Nomear, distribuir promover ou demitir pessoal, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas; Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), os Diretores(a) de Escolas; Homologar, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), a distribuição do serviço docente, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas; Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), o(a) Provedor(a) do Estudante, sob proposta dos Conselhos Técnico-Científicos das Escolas; Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), o responsável pela biblioteca-geral; Nomear júris de provas e de concursos académicos, sob proposta dos Conselhos Técnico-Científicos; Nomear os(a) Diretores(as) de ciclos de estudos, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas; Propor o(a) Diretor(a) do Centro de Investigação para nomeação pela Entidade Instituidora;

Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
Administrador(a)	1. O(A) Administrador(a) é o órgão destinado a assegurar a interligação entre a Entidade Instituidora e os órgãos próprios do ISLA-IPGT, com vista ao adequado funcionamento das atividades deste, assegurando designadamente a gestão administrativa, económica e financeira do estabelecimento de ensino. 2. O(A) Administrador(a) do ISLA-IPGT é livremente designado(a) e destituído(a) pela Entidade Instituidora e exerce as suas funções na dependência direta desta. 3. O mandato do(a) Administrador(a) tem a duração de quatro anos.	r) Exercer os demais poderes que lhe sejam conferidos por lei, pelos presentes Estatutos e pelos Regulamentos internos do ISLA-IPGT. Compete especificamente ao(a) Administrador(a) do ISLA-IPGT: a) Assegurar o normal funcionamento do ISLA-IPGT e defender os seus legítimos interesses, em cooperação com os restantes órgãos institucionais; b) Assegurar a ligação com a Gerência da ENSIGAIA, Lda., de forma a manter a necessária articulação entre as atividades desta e o funcionamento do ISLA-IPGT; c) Preparar o orçamento anual e o plano de atividades do ISLA-IPGT, bem como os relatórios de atividades e contas dos exercícios anuais a submeter à Gerência da ENSIGAIA, Lda.; d) Aprovar o regulamento de prestação de serviços à comunidade e das atividades circum-escolares; e) Estabelecer, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do ISLA-IPGT, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação; f) Zelar pela boa conservação das instalações e equipamento e de todo o património; g) Elaborar os regulamentos administrativo e financeiro, bem como as alterações que julgue conveniente introduzir-lhes; h) Propor à ENSIGAIA, Lda. a aquisição e melhoramento das instalações, mobiliário, material de ensino e de expediente; i) Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal técnico, administrativo e auxiliar; j) Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador; k) Manter a ligação com a direção da associação de estudantes, assegurando às suas atividades o apoio que for conveniente, tendo sempre em conta o prestígio do ISLA-IPGT e o bom entendimento que deve existir entre docentes e discentes; l) Exercer, por delegação da Entidade Instituidora, todas as competências relativas à direção e disciplina do pessoal técnico, administrativo e auxiliar; m) Assegurar a ligação entre a Entidade Instituidora e o estabelecimento, sempre que a mesma não deva ser cometida a outros órgãos; n) Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, os(as) Diretores(as) das Escolas; o) Homologar, por despacho conjunto com o(a) Presidente, a distribuição do serviço docente, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas; p) Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, o(a) Provedor(a) do Estudante, sob proposta do Conselho Técnico-Científico; q) Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, o responsável pela biblioteca-geral; r) Propor à Entidade Instituidora o regulamento relativo aos Serviços Centrais de Apoio; s) Exercer todos os demais atos necessários ao funcionamento do ISLA-IPGT que não se integrem na esfera de competência dos restantes órgãos institucionais.
Delegado(a) da Administração	1. O(A) Delegado(a) da Administração do ISLA-IPGT é livremente designado(a) e destituído(a) pela Entidade Instituidora, sob proposta do(a) Administrador(a), e	Compete especificamente ao(a) Delegado(a) da Administração coadjuvar o Administrador(a) do ISLA-IPGT, em particular: a) Assegurar o normal funcionamento do ISLA-IPGT e defender os seus legítimos interesses, em cooperação com os restantes órgãos institucionais; b) Preparar o orçamento anual e o plano de atividades do ISLA-IPGT, bem como os relatórios de atividades e contas dos exercícios anuais a submeter à Gerência da ENSIGAIA, Lda.;

Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
	2. O mandato do(a) Delegado(a) da Administração tem a duração de quatro anos.	c) Estabelecer, em colaboração com os demais órgãos, os mecanismos de autoavaliação regular do desempenho do ISLA-IPGT, tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação; d) Zelar pela boa conservação das instalações e equipamento e de todo o património; e) Elaborar os regulamentos administrativo e financeiro, bem como as alterações que julgue conveniente introduzir-lhes; f) Propor ao(à) Administrador(a) a aquisição e melhoramento das instalações, mobiliário, material de ensino e de expediente; g) Apresentar ao(à) Administrador(a) as propostas de contratação e demissão do pessoal técnico, administrativo e auxiliar; h) Apresentar ao(à) Administrador(a) as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador; i) Manter a ligação com a direção da associação de estudantes, assegurando às suas atividades o apoio que for conveniente, tendo sempre em conta o prestígio do ISLA-IPGT e o bom entendimento que deve existir entre docentes e discentes; j) Exercer, por delegação ao(à) Administrador(a), todas as competências relativas à direção e disciplina do pessoal técnico, administrativo e auxiliar; k) Propor ao(à) Administrador(a) o regulamento relativo aos Serviços Centrais de Apoio; l) Por indicação do(a) Administrador(a), exercer todos os demais atos necessários ao funcionamento do ISLA-IPGT que não se integrem na esfera de competência dos restantes órgãos institucionais.
Conselho Geral	1. O Conselho Geral é o órgão do ISLA-IPGT responsável pela coordenação das atividades científicas, pedagógicas e de investigação das Escolas, congregando as atividades e deliberações dos respetivos Conselhos Técnico-Científicos e Pedagógicos e do Conselho Científico do Centro de Investigação. 2. O Conselho Geral é composto por: a) O(A) Presidente do Conselho de Gerência da Entidade Instituidora, que preside; b) O(A) Presidente do ISLA-IPGT; c) O(A) Administrador(a); d) Os(As) Diretores(as) das Escolas; e) O(A) Presidente do Conselho Técnico-Científico de cada Escola; f) O(A) Presidente do Conselho Pedagógico de cada Escola;	Ao Conselho Geral compete, designadamente: a) Pronunciar-se sobre a proposta de estratégia do ISLA-IPGT no domínio da formação graduada e não graduada que ministra; b) Pronunciar-se sobre a proposta de orientação estratégica do ISLA-IPGT no domínio da investigação científica e da prestação de serviços à comunidade; c) Apreciar as propostas a submeter à Entidade Instituidora para criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas; d) Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de ciclos de estudos; e) Pronunciar-se sobre todos os assuntos que lhe sejam submetidos pelo(a) Presidente, pelos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico das Escolas ou pelo Conselho Científico do Centro de Investigação; f) Articular e estabelecer os critérios gerais de distribuição do serviço docente das Escolas, de forma a garantir o melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis; g) Propor ao(à) Presidente programas de qualificação e de atualização científica e pedagógica do pessoal docente; h) Dinamizar a prestação de serviços à comunidade e o estabelecimento de relações dinâmicas com as empresas e os serviços, tanto no domínio da formação profissional e da investigação como da ação social e solidária; i) Em articulação com o(a) Presidente e os diversos órgãos das Escolas da Instituição, promover e aplicar instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica do ISLA-IPGT.



Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
	g) O(A) Presidente do Conselho de Científico do Centro de Investigação; h) Personalidades de reconhecido mérito, oriundas dos meios culturais ou empresariais da região, até um máximo de 20% do total do conselho. 3. O Conselho Geral reúne ordinariamente uma vez por semestre, e extraordinariamente sempre que convocado pelo(a) Presidente(a) ou pela maioria dos seus membros.	

2.7.2. Unidades Orgânicas de Ensino

Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
Diretor(a) de Escola	O(A) Diretor(a) da Escola é nomeado(a) por despacho conjunto do(a) Presidente e do(a) Administrador(a), para um mandato de três anos, sem prejuízo da sua cessação antecipada mediante aviso prévio de 60 dias, podendo ser renovado.	São funções específicas do(a) Diretor(a) da Escola: a) Elaborar, ouvido o Conselho Técnico-Científico, o plano anual de atividades da Escola; b) Em parceria com o(a) Administrador(a), elaborar o projeto de orçamento anual, bem como superintender na organização anual das contas; c) Superintender e coordenar as atividades e serviços da Escola, sem prejuízo das competências da Entidade Instituidora, orientando as suas atividades pedagógicas ou de investigação e assegurando a coordenação de ação dos ciclos de estudos; d) Apresentar ao Conselho Técnico-Científico e ao Conselho Pedagógico as propostas que considere necessárias e convenientes para o bom funcionamento da Escola; e) Apresentar o relatório anual das atividades da Escola ao(a) Presidente para apreciação e ao(a) Administrador(a) para aprovação; f) Submeter, para homologação, ao(a) Presidente e Administrador(a), a proposta de distribuição de serviço docente que será apresentada à Entidade Instituidora; g) Zelar pela execução do regime legal dos presentes Estatutos e do regulamento interno da Escola em vigor; h) Dar parecer, ouvidos os Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico, sobre todas as questões de natureza científico-pedagógica e administrativa que lhe sejam apresentadas pelo(a) Presidente do ISLA-IPGT; i) Manter ligação com a associação de estudantes e o(a) Provedor(a) do Estudante, assegurando-lhes o apoio que considere conveniente; j) Dar execução, no exercício da sua competência própria ou delegada, aos atos emanados do Conselho Técnico-Científico da Escola; k) Desencadear a realização dos atos eleitorais previstos nestes Estatutos e no regulamento interno da Escola; l) Elaborar a proposta de regulamento interno da Escola, em colaboração com os restantes órgãos;

Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
		m) Elaborar propostas de apoio a conceder a estudantes no quadro da ação social escolar e das atividades circun-escolares, dentro das orientações e limites estabelecidos pela ENSIGAIA, Lda.; n) Propor atividades circun-escolares dentro das orientações e limites estabelecidos pela Entidade Instituidora; o) Propor ao(à) Presidente os horários de trabalho e os planos de férias do pessoal, dentro das orientações e limites estabelecidos pela Entidade Instituidora; p) Propor ao(à) Presidente a nomeação, promoção ou demissão de pessoal de acordo com o que estiver previsto nos mapas aprovados, bem como a sua distribuição e movimentação pelos serviços, ouvidos os órgãos competentes; q) Praticar os atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação, e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.
Conselho Técnico-Científico	O Conselho Técnico-Científico das Escolas é o órgão responsável pela orientação da política científica a prosseguir nos domínios do ensino, da investigação e da extensão cultural da Escola, atuando de acordo com o princípio da autonomia. 1. É membro, por inerência, do Conselho Técnico-Científico, o(a) Diretor(a) da Escola, que preside. 2. São também membros do Conselho Técnico-Científico, eleitos pelos seus pares com mandato de dois anos: a) Os(As) Diretores(as) de Departamento, caso existam; b) Os(As) Diretores(as) de ciclos de estudos; c) Por cada Escola, dois representantes dos professores e investigadores de carreira, docentes e investigadores em regime de tempo integral com contrato de duração não inferior a um ano, que sejam titulares do grau de doutor e/ou título de investigador; d) Por um representante de cada unidade de investigação reconhecida e avaliada positivamente nos termos da lei, quando existam, perfazendo 20 % do total do conselho, salvo se o número de	Compete ao Conselho Técnico-Científico, designadamente: a) Elaborar o seu regimento; b) Apreciar o plano de atividades científicas da Escola e do ISLA-IPGT; c) Pronunciar-se sobre a criação de novos ciclos de estudos e aprovar os respetivos planos, bem como propostas de alteração de ciclos de estudos em funcionamento; d) Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de Departamentos da Escola; e) Deliberar sobre as propostas de distribuição de serviço docente, apresentadas pelos(as) Diretores(as) de ciclo de estudos, a serem submetidas pelo(a) Diretor(a) da Escola à homologação pelo(a) Presidente e Administrador(a); f) Praticar os atos previstos nestes Estatutos e na lei relativos à carreira docente e de investigação; g) Aprovar os regimes de transição quando ocorram alterações nos planos de estudos; h) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas, a Instituição de prémios escolares e a realização de acordos e de parcerias internacionais; i) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos, a nomear pelo Presidente; j) Aprovar os objetivos e programas de ensino das unidades curriculares dos ciclos de estudos em funcionamento na unidade orgânica, ouvido o Conselho Pedagógico; k) Pronunciar-se sobre equivalências e creditação de formação tendo em vista o prosseguimento de estudos; l) Decidir sobre equivalências nos termos da lei; m) Aprovar o Regulamento Pedagógico da Escola, ouvido o Conselho Pedagógico; n) Aprovar os programas de diferenciação académica de mestrado dos docentes de carreira e nomear um professor do ISLA-IPGT para acompanhar o desenvolvimento dos trabalhos; o) Propor ao(à) Administrador(a), devidamente fundamentadas, as áreas científicas a contemplar prioritariamente com apoios financeiros; p) Pronunciar-se, nos termos previstos na lei, sobre o regime de ingresso nos ciclos de estudos das unidades orgânicas de Ensino; q) Pronunciar-se sobre outras matérias que sejam colocadas por outros órgãos; r) Delegar no(a) seu(sua) presidente o exercício de competências que lhe estão atribuídas.



Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
	unidades de investigação não permitir atingirem esse valor. 3. A designação dos membros eleitos, prevista no número anterior, segue os termos do regulamento eleitoral estabelecido pela Entidade Instituidora.	
Conselho Pedagógico	O Conselho Pedagógico é o órgão que estuda e aprecia as orientações, métodos, atos e resultados das atividades de ensino e aprendizagem, no sentido de ser garantido o bom funcionamento dos ciclos de estudos ministrados no ISLA-IPGT. 1. O Conselho Pedagógico é constituído por igual número de representantes do corpo docente e dos estudantes. 2. O Conselho Pedagógico é constituído por dois representantes de cada ciclo de estudos, um docente e um discente, eleitos pelos seus pares, com mandato de dois anos, segundo os termos do regulamento eleitoral estabelecido pela Entidade Instituidora. 3. Nas reuniões do Conselho Pedagógico participam, também, o(a) Diretor(a) da Escola, um representante da associação de estudantes e o(a) Provedor(a) do Estudante, todos eles sem direito a voto. 4. O Conselho Pedagógico é presidido por um(a) docente eleito(a) pelos seus membros, dentro do órgão.	Compete ao Conselho Pedagógico: a) Pronunciar-se sobre orientações pedagógicas e métodos que assegurem um bom desenvolvimento dos processos de ensino, aprendizagem e avaliação, propostos pelos Departamentos, caso existam, ou pelos(as) Diretores(as) de ciclos de estudos; b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Escola e a sua análise e divulgação; c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação; d) Pronunciar-se sobre a criação de novos ciclos de estudos e respetivos planos, bem como propostas de alteração de ciclos de estudos em funcionamento; e) Propor a Instituição de prémios escolares; f) Propor para aprovação do Conselho Técnico-Científico: i. os objetivos e conteúdos programáticos das unidades curriculares, metodologias de ensino adotadas e processos de avaliação; ii. o Regulamento Pedagógico; iii. o Regulamento do Provedor do Estudante. g) Pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da Escola; h) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias; i) Aprovar o seu regimento; j) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas por lei e outras previstas no Regulamento Interno do ISLA-IPGT.
Diretor(a) de Ciclo de Estudos	Os(As) diretores(as) de ciclos de estudos são nomeados por despacho conjunto do(a) Presidente e do(a) Administrador(a) do ISLA-IPGT, por proposta do(a) Diretor(a) da Escola, preferencialmente de entre os professores em exercício	1. Os ciclos de estudos são unidades funcionais de ensino e de prestação de serviços à comunidade, de forma contínua e integrada, em áreas específicas do conhecimento e ciência. 2. Por proposta do(a) Administrador(a) e do(a) Presidente, será afetado a cada ciclo de estudos um quadro de pessoal docente bem como recursos materiais e instalações adequados. 3. Não obstante afetos ao quadro de um ciclo de estudos, os recursos humanos e físicos serão partilhados entre os diversos ciclos de estudos, de acordo com as necessidades de gestão funcional.

Cargo	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
	na Escola, para um mandato de três anos.	4. Ao(À) Diretor(a) de ciclo de estudos incumbe: <ol style="list-style-type: none"> Assegurar e coordenar o ensino das unidades curriculares da sua área científica; Promover a formação e atualização pedagógica e científica dos seus docentes; Fomentar, desenvolver e coordenar a investigação e desenvolvimento tecnológico na sua área; Emitir parecer sobre a criação, modificação e extinção de ciclos de estudos diretamente relacionados com o ciclo de estudos; Propor e desenvolver atividades de formação externa e de apoio à comunidade; Propor a realização de cursos, conferências, estudos, seminários e outras atividades de interesse didático ou científico, tendo em conta, sempre que possível, a colaboração dos outros órgãos, bem como a Associação de Estudantes, ou quaisquer outras instituições; Propor a aquisição de material didático, científico e bibliográfico; Superintender e articular as atividades pedagógicas dos ciclos de estudos.

2.7.3. Unidade Orgânica de Investigação

Órgão	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
Diretor(a)	O(A) Diretor(a) é o órgão de direção e representação do CI, nomeado pela Entidade Instituidora de entre os respetivos membros doutorados para um mandato de três anos, sob proposta do Presidente do ISLA-IPGT.	As competências, constituição e mandatos constam do Regulamento do CI.
Conselho Científico	O Conselho Científico é o órgão que aprova o respetivo plano de atividades, integrando todos os investigadores doutorados e especialistas de reconhecido mérito que colaborem no centro.	As competências, constituição e mandatos constam do Regulamento do CI.

2.7.4. Provedor(a) do estudante

Órgão	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
Provedor(a) do Estudante	1. O(A) Provedor(a) do Estudante é um(a) colaborador(a) do ISLA-IPGT, nomeado por despacho conjunto do(a) Presidente e do(a) Administrador(a), por um mandato de três anos, com a capacidade de intervir, propondo soluções concretas para eventuais problemas de índole letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios. 2. O(A) Provedor(a) do Estudante é coadjuvado(a), no exercício das funções que lhe estão atribuídas, por um ou mais funcionários administrativos a designar após a sua nomeação.	1. Cabem ao(à) Provedor(a) do Estudante, nomeadamente, as seguintes competências: <ol style="list-style-type: none"> Recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do ISLA-IPGT; Convocar diretamente as partes envolvidas para as audiências que considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originaram cada situação, e tomar todas as disposições adequadas à procura de uma solução; Elaborar, para cada situação, um relatório sumário, contendo uma proposta de decisão, a apresentar, conforme os casos, aos(às) Presidentes dos órgãos de gestão das Escolas, ao(a) Presidente ou ao(a) Administrador(a); Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e, enquanto estejam a decorrer, de um arquivo dos mesmos.

Órgão	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
		2. O(A) Provedor(a) do Estudante participa nas reuniões dos Conselhos Pedagógicos das Escolas, sem direito de voto.

2.7.5. Comissão de Ética

Órgão	Composição / Mandatos	Função e Responsabilidades
Comissão de Ética	<ol style="list-style-type: none"> 1. A Comissão de Ética é composta pelos seguintes elementos: <ol style="list-style-type: none"> a) Os(As) presidentes dos Conselhos Pedagógicos das Unidades Orgânicas de Ensino; b) 2 representantes dos Estudantes nomeados pelos Conselhos Pedagógicos das respetivas Unidades Orgânicas de Ensino; c) Diretor(a) da Unidade Orgânica de Investigação; d) O(A) Coordenador(a) da Comissão de Avaliação e Qualidade; e) E o(a) Administrador(a). 2. O(A) Presidente da Comissão de Ética será um dos(as) presidentes dos Conselhos Pedagógicos eleito pelos membros da Comissão. 3. A participação dos membros nesta Comissão ficará sujeita aos mandatos dos mesmos nos respetivos órgãos. 	<p>A Comissão de Ética é um órgão consultivo que atua com total independência relativamente aos órgãos e unidades orgânicas da Instituição. Tem como atribuições o esclarecimento de dúvidas que se coloquem a propósito das matérias definidas em código próprio, a monitorização do seu cumprimento, e o aconselhamento na solução de quaisquer questões relacionadas com o seu incumprimento. A Comissão de Ética emite, caso solicitado, pareceres sobre instrumentos de recolha de informação.</p> <p>Todos os Colaboradores do ISLA-IPGT devem subscrever, quando iniciam funções, uma Declaração de Adesão ao presente Código de Conduta e Ética.</p> <p>Posteriormente, e de dois em dois anos, devem declarar que, desde a última declaração, não ocorreram quaisquer violações dos princípios e deveres estabelecidos neste Código.</p> <p>Em caso de dúvida sobre a aplicação de alguma das disposições previstas neste Código ou em caso de conhecimento da violação das mesmas, poderão os Colaboradores contactar, com garantia de sigilo e confidencialidade, a Comissão de Ética, através do endereço eletrónico etica@islagala.pt.</p> <p>Os Colaboradores, que não cumpram o estabelecido no presente Código, poderão estar sujeitos a ação disciplinar, nos termos regulamentares aplicáveis às infrações praticadas.</p> <p>O ISLA-IPGT compromete-se a rever e monitorizar periodicamente o seu desempenho em matéria de ética institucional, de acordo com o estabelecido no Código de Ética e no Manual da Qualidade.</p>

2.8. Os Serviços

Os serviços são unidades de apoio logístico, técnico e administrativo à atividade da Instituição, destinados a assegurar a prossecução das suas atribuições e o exercício das competências dos órgãos de governo, bem como das suas unidades orgânicas, culturais, de investigação etc.

Serviço	Âmbito
Serviços de apoio à Direção e formação avançada	Apoio ao(à) Presidente, Diretores(as) de Unidades Orgânicas, Diretores(as) de Curso, Administrador(a) e Delegado(a) da Administração, nos aspetos técnicos e administrativos. Apoio administrativo aos ciclos de estudos de graduação e pós-graduação da Instituição.
Comissão de Avaliação e Qualidade	Implementação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade. Coordenação do SIGQ-IPGT.
Relações Institucionais e mobilidade	Coordenação, acompanhamento e apoio ao desenvolvimento de relações Institucionais. Coordenação, acompanhamento e apoio ao desenvolvimento de iniciativas de internacionalização do ensino, nomeadamente de cooperação e mobilidade académica, à criação de empregos e estágios.
Marketing e Comunicação	Coordenação e dinamização das atividades relativas à comunicação e informação, à divulgação e à imagem da Instituição (inclui projetos e exteriores, design e produção gráfica, relações públicas e produção audiovisual e multimédia).

Serviço	Âmbito
Ação Social	Coordenação e acompanhamento local dos procedimentos relativos às candidaturas a bolsas de estudos da DGES. Coordenação e gestão dos vários processos associados à ação social e seu regulamento (bolsas de mérito, bolsas PALOP, ...).
Serviços Académicos e Administrativos	Monitorização e controlo da atividade formativa, nas suas vertentes operacionais, de controlo e planeamento académico. Gestão dos serviços de apoio à atividade educativa e operacionais.
Centro de Informática e Multimédia	Gestão de sistemas e laboratórios de informática, manutenção de equipamentos, gestão e conservação e manutenção de espaços e ambiente. Conceção, desenvolvimento, exploração, manutenção e coordenação dos sistemas de informação da Instituição, incluindo as de desenvolvimento de aplicações, de monitorização e manutenção de sistemas, e de recursos e serviços de apoio ao utente (inclui sistemas e telecomunicações, suporte aplicacional e suporte técnico). Gestão de infraestruturas e logística.
Serviços de Contabilidade e Recursos Humanos	Gestão financeira e patrimonial, incluindo contabilidade, tesouraria, aprovisionamento, acompanhamento e execução de projetos, ação social escolar, controlo financeiro e auditoria interna. Gestão administrativa dos recursos humanos, incluindo contratação, expediente e arquivo, processamento, formação, recrutamento, seleção e desenvolvimento de recursos humanos, gestão dos serviços de autoproteção de pessoas e bens e higiene e limpeza.

2.9. Organização do SIGQ-IPGT

O SIGQ-IPGT tem como 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:

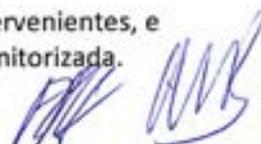
- A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de gestão da qualidade;
- Os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- As formas de participação dos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

Conforme já referido, o SIGQ-IPGT baseia-se nas recomendações da A3ES, tem em consideração os *European Standards and Guidelines for Quality Assurance* e ainda os princípios e normativos expressos na ISO 9001, e integra os valores e cultura da qualidade desenvolvidos ao longo da história do ISLA-IPGT.

O SIGQ-IPGT considera ainda os requisitos das diversas associações profissionais relacionadas com os cursos lecionados no ISLA-IPGT.

O SIGQ-IPGT compreende a intervenção de múltiplos atores em diversos níveis organizacionais e com diferentes graus de responsabilidade.

Para assegurar a gestão da qualidade a complexidade das interações entre todos os intervenientes, e os diversos níveis, deve estar devidamente regulada e estrategicamente orientada e monitorizada.



A concretização da qualidade em cada uma das vertentes assenta na ação individual e coletiva de estudantes, docentes, investigadores e funcionários.

A nível das estruturas e da gestão intermédia a gestão da qualidade requer uma intervenção consistente e permanente das Unidades Orgânicas: Escolas Superiores de Ensino e Centro de Investigação.

A articulação ao nível estratégico concretiza-se através da ação dos órgãos de governo da Instituição que atuam em estreita articulação com os órgãos de coordenação central das atividades científicas e pedagógicas: Conselho Técnico-Científico e Conselho Pedagógico.

O Conselho Geral, o(a) Provedor(a) do Estudante e a Comissão de Ética desempenham um papel fundamental no apoio e melhoria do sistema no âmbito das suas competências.

Os serviços administrativos, serviços e gabinetes de apoio constituem uma base fundamental do sistema no que diz respeito à execução e cumprimento dos procedimentos e à monitorização das atividades de ensino, investigação, internacionalização, serviço à comunidade e do sistema no seu todo.

As entidades externas contribuem diretamente para o sistema, designadamente no que se refere aos objetivos de transferência de conhecimento, aprendizagem ao longo da vida, desenvolvimento social e cultural.

A coordenação estratégica do sistema interno de gestão da qualidade é assegurada pelo Presidente, em estreita articulação com o Administrador, responsáveis das unidades orgânicas, com o contributo dos diferentes órgãos da Instituição.

A coordenação funcional é assegurada pela Comissão de Avaliação e Qualidade à qual cabe, especificamente:

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

3. METODOLOGIAS PARA MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO e MELHORIA CONTÍNUA

3.1. A Gestão da qualidade da oferta formativa

Os procedimentos e padrões aplicados nos processos de criação de novos cursos, de reestruturação de cursos existentes ou extinção de cursos estão definidos, não só, nas competências dos diferentes órgãos do ISLA-IPGT, das unidades orgânicas e dos cursos, bem como nos normativos internos para a Qualidade e Oferta Formativa onde se explicitam os referenciais subjacentes ao processo de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS, bem como se identificam os elementos que devem constar da instrução dos respetivos processos.

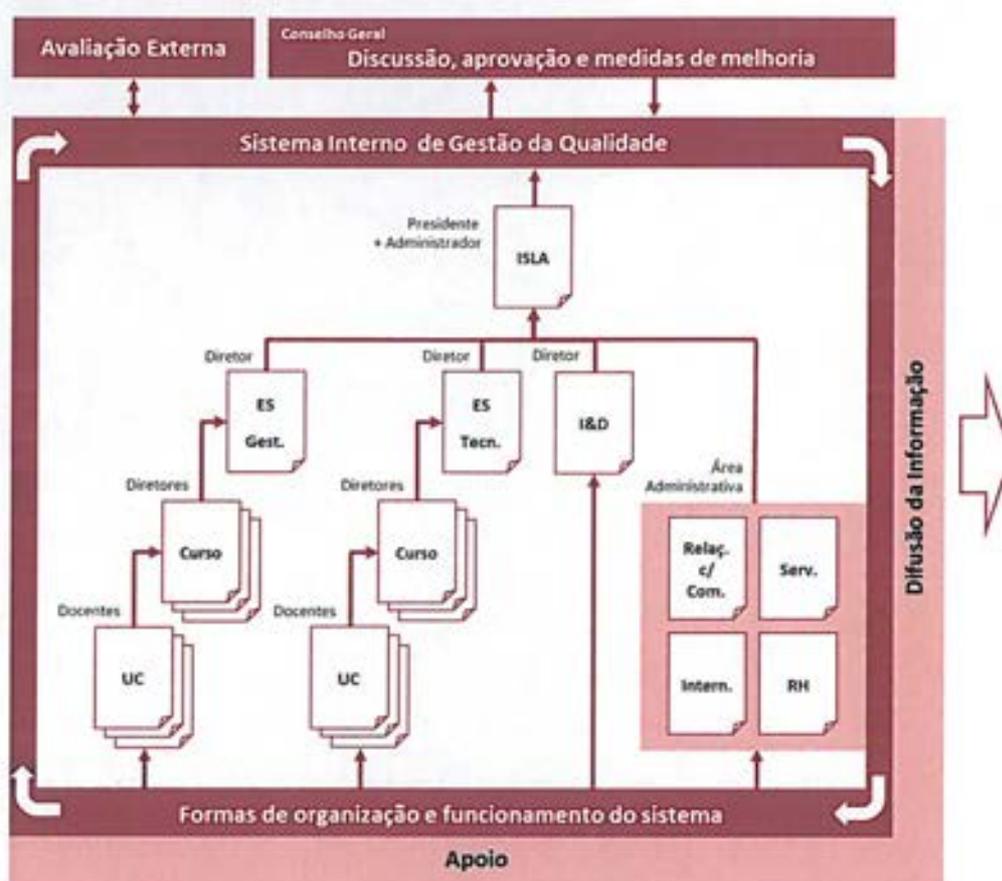


Figura 2 - Organização e funcionamento do sistema interno de gestão da qualidade

3.2. A Gestão da qualidade do ensino – aprendizagem

A célula base para a organização e planeamento dos processos de ensino-aprendizagem é a unidade curricular (UC). A UC constitui, por conseguinte, o ponto de partida para a monitorização do funcionamento das atividades de ensino, face aos objetivos estabelecidos nos planos pedagógicos dos cursos, com vista a promover o aperfeiçoamento e melhoria dos processos de ensino, da avaliação dos estudantes e do seu envolvimento nos processos de aprendizagem.

A estratégia para a monitorização, avaliação e melhoria do ensino ministrado desenvolve-se, no essencial, em sucessivos níveis de intervenção progressivamente agregados – a UC, o Curso, a Unidade Orgânica e Instituição – e consubstancia-se na elaboração de relatórios anuais de autoavaliação.

A coordenação dos processos de garantia de qualidade do ensino, ao nível de cada UO, é da responsabilidade da sua Direção, ouvidos os respetivos Conselho Técnico-Científico e Conselho Pedagógico.

Os Serviços Académicos e Administrativos (SAA) facultarão todo o apoio técnico e logístico previsto nas suas competências, nomeadamente quanto à aplicação centralizada dos diversos inquéritos relativos ao ensino e à disponibilização de indicadores pré-definidos que permitem acompanhar o desempenho da oferta formativa.

Por sua vez, o Centro de Informática e Multimédia facultará o suporte para a produção dos relatórios a elaborar nos diversos níveis de intervenção, em formatos pré-definidos, sem prejuízo da existência de um ou mais campos abertos, para tratamento de especificações ou anotações de comentários.

3.2.1. Avaliação do funcionamento das UC's

O relatório de avaliação de cada UC (RUC) é da responsabilidade do(a) respetivo(a) docente, e, no caso de a unidade curricular ser lecionada por mais que um(a) docente, do(a) respetivo docente responsável, com base nas perceções da equipa docente sobre o funcionamento da UC e nas seguintes fontes de informação adicional, que deverão estar disponíveis *online* no sistema de informação:

- a) A ficha da UC (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;

O Relatório da UC, cujo preenchimento e atualização é da responsabilidade do docente coordenador da UC, incluirá de forma suficientemente detalhada, de acordo os procedimentos instituídos:

- a) A designação e código da UC;
- b) A designação e código dos cursos em que a UC se insere;
- c) Os objetivos de aprendizagem (competências a desenvolver na UC);
- d) Os conteúdos programáticos;
- e) A carga letiva, expressa em termos de horas de contacto, trabalho individual e número de créditos;
- f) As metodologias de ensino/aprendizagem utilizadas;
- g) O método e critérios detalhados de avaliação;
- h) A bibliografia (base e a bibliografia adicional recomendada);
- i) Os docentes da UC;
- j) Os horários das aulas e os horários de atendimento de cada docente.

Os resultados obtidos pelos estudantes estão associados à RUC e incluirão o número de inscritos, com frequência, avaliados, aprovados, reprovados e desistentes, bem com distribuição de classificação dos estudantes aprovados.

O inquérito relativo às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC será aplicado semestralmente e utilizará um questionário comum a todas as UC's, com possível exceção de um questionário específico para as UC's cuja natureza o justifique (caso das UC's que decorram predominantemente em contexto profissional, nomeadamente UC de projeto, estágio, seminário, dissertação, ou natureza similar).

O questionário incluirá diversos grupos de questões, relativos nomeadamente à autoavaliação do estudante na UC, ao desenvolvimento de competências, ao funcionamento da UC, ao desempenho dos docentes da UC e aos recursos de apoio ao ensino/aprendizagem.

O relatório da UC tem como objetivo apresentar resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC, em que se identificam práticas pedagógicas relevantes e a aquisição de competências por parte dos estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios.

O Relatório

- É elaborado pela equipa docente, sob responsabilidade do Coordenador da UC, em ficha própria disponibilizada *on-line*, a qual já contém a informação pertinente existente no sistema de informação sobre a UC;
- Incide, designadamente, sobre as condições de funcionamento da UC e eventuais problemas detetados, as práticas pedagógicas utilizadas incluindo a avaliação das competências adquiridas pelos estudantes, e a adequação dos resultados aos objetivos estabelecidos para a UC;
- Conclui com uma análise de pontos fortes e pontos a melhorar no processo de ensino e aprendizagem na UC e com sugestões de melhoria a implementar, as quais devem ser devidamente especificadas e calendarizadas sempre que o nível de sucesso académico ou a opinião dos estudantes sobre os docentes sejam insatisfatórios.

A finalidade do relatório é promover, de forma sintética, a avaliação global do funcionamento da UC, bem como permitir uma análise crítica que permita a identificação de fatores críticos que necessitem de intervenção e correção e, nesse contexto, a definição de um plano de melhoria.

3.2.2. Avaliação dos Cursos.

O(A) diretor(a) de cada curso elabora um relatório anual, com base nos relatórios das UC's e indicadores previstos nos guiões de avaliação externa. Esse relatório inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso, e contempla, nomeadamente:

- a) Uma síntese dos resultados do sucesso escolar;
- b) Uma análise da concretização das recomendações e planos de melhoria apresentados na avaliação do ano anterior;
- c) Uma análise dos resultados sobre empregabilidade dos diplomados do curso e competências valorizadas pelo mercado de trabalho;
- d) Uma síntese dos pontos fortes e fracos do curso e propostas de melhoria a implementar no ano seguinte, com a respetiva calendarização e efeitos esperados.

O relatório de cada curso é enviado ao(à) diretor(a) da UO para apreciação no âmbito dos órgãos da mesma.

3.2.3. Avaliação ao nível da Unidade Orgânica

A direção da UO elabora um relatório síntese sobre a qualidade e adequação da oferta formativa e do ensino ministrado, que inclui, nomeadamente:

- a) Uma apreciação sobre a qualidade dos relatórios dos cursos e dos planos de melhoria propostos, bem como sobre a concretização das recomendações anteriores;
- b) A análise dos resultados obtidos face aos padrões e metas estabelecidos;

- c) Os principais pontos fortes e fracos do ensino na UO, bem como a articulação entre investigação e ensino;
- d) Uma síntese de medidas de melhoria do ensino na UO e plano de atividades

Os Conselhos Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico da UO discutem e analisam os relatórios dos cursos da UO, pronunciando-se sobre os aspetos que considerem relevantes no âmbito das suas competências.

A direção da UO integra no relatório anual as apreciações do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico, e submete-as ao(à) Presidente, o qual poderá pronunciar-se sobre aspetos adicionais no âmbito das suas competências, nomeadamente quanto às recomendações e plano global de atividades.

3.2.4. Apreciação a nível institucional

Com base nos relatórios provenientes de cada Unidade Orgânica, é elaborada uma síntese dos aspetos mais salientes da avaliação da organização e funcionamento do ensino, incluindo a atualização do mapa de indicadores que constituem a tabela de indicadores de suporte ao planeamento estratégico, bem como o plano global de ação para melhoria da qualidade do ensino no ISLA-IPGT.

Essa síntese é posteriormente integrada no relatório global de autoavaliação em que se analisa o grau de prossecução dos objetivos traçados e o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade do ensino e se apresenta o plano global de melhoria.

O Relatório Global de autoavaliação é discutido e aprovado no Conselho Geral.

3.3. A Gestão da qualidade dos recursos humanos e materiais

Os relatórios anuais de autoavaliação das Unidades e Serviços incluem a dimensão da gestão da qualidade na gestão dos recursos humanos, nomeadamente no que se refere a:

- i) Procedimentos de seleção, nomeação, avaliação e promoção do pessoal;
- ii) Procedimentos para o acolhimento e integração de novos elementos;
- iii) Desenvolvimento de competências técnicas, pedagógicas ou científicas.

De igual modo, a concretização dos objetivos relativos a infraestruturas de ensino e investigação, a equipamentos e outros recursos materiais e logísticos é também analisada nos relatórios anuais de autoavaliação das unidades e serviços.

O relatório síntese global do ISLA-IPGT faz uma sistematização e apreciação do grau de cumprimento da estratégia de gestão de recursos humanos e de recursos materiais, incluindo os investimentos em equipamentos e edifícios e traça as consequentes medidas de melhoria tendo em vista a sua otimização.

3.4. A garantia e gestão da qualidade dos Serviços

Os principais processos e procedimentos relativos à qualidade dos serviços devem estar enquadrados no âmbito da Certificação ISO 9001.

O plano de atividades do ISLA-IPGT é elaborado em articulação com o plano estratégico.

O relatório anual de atividades faz a análise do grau de concretização dos objetivos e metas estabelecidas e incluem uma análise SWOT, bem como sugestões de melhoria e medidas a implementar.

3.5. A garantia e gestão da qualidade nas relações com a comunidade

A interação com a sociedade constitui um componente fundamental da missão do ISLA-IPGT.

Esta vertente da missão do ISLA-IPGT determina os objetivos estratégicos da Instituição na área da formação contínua, da transferência de conhecimento e do envolvimento com a sociedade nos diversos níveis de interação, quer no plano nacional quer no plano internacional.

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade.

As formas e a frequência de envolvimento com os parceiros são diversas, e têm em consideração o nível de análise que está em causa em cada caso, desde as unidades curriculares, em que se salienta a participação de estudantes e docentes, até à avaliação global em que se salienta a participação das partes interessadas externas, dos representantes dos estudantes, docentes e funcionários e dos responsáveis dos órgãos e unidades descentralizadas. Para além do envolvimento direto, o sistema contempla a auscultação regular das diversas partes interessadas através de inquéritos os quais já fazem parte das práticas do ISLA-IPGT.

Os relatórios dos cursos e das Unidades Orgânicas promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da colaboração institucional nomeadamente a análise da concretização dos objetivos e metas estabelecidos no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços à sociedade, à transferência de conhecimento e à promoção da cultura e da qualidade de vida da comunidade.

Os serviços com participação ativa nas relações de cooperação com a comunidade, incluirão nos seus relatórios anuais, uma reflexão sobre o grau de prossecução dos objetivos e metas definidos no âmbito das relações com a comunidade.

O relatório síntese de atividades da Instituição no seu todo engloba as diferentes vertentes de atuação da Instituição e das suas unidades e serviços, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e internacional.

3.6. A Gestão da qualidade nas atividades de internacionalização

A internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade de estudantes e docentes constituem um vetor crítico da estratégia de desenvolvimento e sustentabilidade do ISLA-IPGT.

Os principais processos e procedimentos relativos à internacionalização devem estar enquadrados no âmbito da Certificação ISO 9001.

Os relatórios dos cursos, das Unidades Orgânicas bem como o relatório da unidade de Investigação, promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da internacionalização do ensino e da investigação bem como a mobilidade de estudantes e docentes.

O relatório síntese de atividades do ISLA-IPGT apresenta uma apreciação global do grau de internacionalização e um plano de ação para a sua melhoria.

3.7. A investigação

As metodologias para a avaliação de unidades de investigação estão divulgadas nomeadamente no que se refere à identificação de indicadores de desempenho mais relevantes. Os procedimentos a instaurar para a garantia da qualidade da investigação no ISLA-IPGT são, naturalmente, alinhados com as melhores práticas e orientações emanadas pelas diferentes instituições do sistema científico nacional e internacional.

O Plano de Atividade, no vetor respeitante à investigação, agrega o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, consubstanciando assim a centralidade da investigação e a sua estreita articulação com o ensino como elemento norteador da missão institucional.

Para cada uma das ações do Plano são identificadas metas, que traduzem padrões de qualidade que a unidade de investigação se propõe atingir, bem como indicadores de monitorização.

Assim, a unidade de investigação promoverá a elaboração de um relatório anual, incluindo o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano de Atividades, designadamente:

- a) Nível de atividade da investigação (recursos humanos e projetos);
- b) Produção científica;
- c) Financiamento adquirido;
- d) Redes de investigação;
- e) Articulação da investigação com o ensino;
- f) Integração de jovens investigadores;
- g) Valorização do conhecimento.

O Conselho Científico da unidade de investigação analisa e discute o relatório da respetiva unidade de investigação, produzindo um relatório síntese de apreciação da qualidade e adequação da investigação praticada no âmbito da unidade, que fará parte integrante do relatório anual e inclui, nomeadamente:

- a) Uma apreciação da qualidade e pertinência do relatório da unidade de investigação, dos planos de retroação propostos e das respostas dadas a recomendações anteriores;
- b) O grau de adequação dos resultados obtidos aos padrões e metas estabelecidos;
- c) Os principais pontos fortes e fracos da investigação da unidade orgânica;
- d) Um plano global de melhoria da investigação na Unidade Orgânica (síntese de recomendações e plano global de ação).

O Conselho Científico da unidade de investigação promove a análise dos processos e resultados da avaliação dos projetos científicos e proporá as medidas que considere adequadas para a melhoria das atividades de investigação.

Na prossecução das suas atividades de investigação, a Instituição presta particular atenção à articulação com outras instituições e deverá orientar sempre que possível a sua atuação pela procura de sinergias e colaborações o mais aprofundadas possível.

3.8. Sistema de informação – Levantamento e tratamento da informação

A transparência e a disponibilização da informação à comunidade do ISLA-IPGT constituem um elemento fundamental do sistema interno de gestão da qualidade. Nesse sentido, a instituições utiliza diferentes sistemas informáticos para a gestão global da instituição.

Nesse sentido, o dispositivo institucional prevê o suporte, através dos meios informáticos da Instituição desenvolvidos para este efeito, disponibilizando indicadores chave fundamentais que permitem uma gestão eficiente da informação e asseguram a fiabilidade dos dados, quer no que diz respeito à disponibilização e facilidade de acesso aos relatórios e outros outputs pertinentes para a avaliação e análise da qualidade nas suas diversas vertentes, quer no que diz respeito à sua atualidade.

Sendo a avaliação do ensino-aprendizagem, por diversos fatores, a vertente mais complexa do Sistema Interno de Gestão da Qualidade, o sistema prevê o suporte informático para o registo e recolha de informação no que diz respeito aos seguintes dados e indicadores:

- a) Organização e planeamento de cada unidade curricular, bem como os resultados atingidos na UC
- b) Eficiência formativa
- c) Internacionalização
- d) Recursos Humanos
- e) Atratividade dos ciclos de estudo
- f) Perfil dos estudantes
- g) Empregabilidade
- h) Sucesso escolar
- i) Outros indicadores específicos de cada área

3.9. Informação Pública – Disseminação da informação

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

Poderão, no entanto, ser estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns *itens* de informação, de acordo com as práticas e normas definidas pelo RGPD. Neste campo, são genericamente difundidos os resultados agregados e os resultados individuais serão dados a conhecer somente ao docente, ao(à) diretor(a) do curso e ao(à) diretor(a) da Unidade Orgânica.

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

- a) A oferta formativa disponibilizada;
- b) Os objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspectivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- c) As políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- d) A planificação dos cursos;
- e) As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- f) As oportunidades de mobilidade;
- g) Os mecanismos para lidar com sugestões e reclamações;

- h) A qualificação do corpo docente;
- i) O acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- j) Os resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral;
- k) As políticas de garantia interna da qualidade.

4. Articulação do Sistema Interno de Gestão da Qualidade com a Gestão Estratégica da Instituição

Com base nos relatórios de atividades e relatórios síntese, o(a) Presidente e o(a) Administrador(a) do ISLA-IPGT e demais órgãos académicos, analisam anualmente o grau de concretização dos objetivos e metas propostas e promovem uma discussão alargada sobre os mesmos com a participação de docentes, estudantes e funcionários, bem como de partes interessadas externas.

Com base nas discussões e análises efetuadas no quadro do dispositivo organizacional do Sistema Interno de Gestão da Qualidade e no parecer do Conselho Geral valida-se o Plano da Qualidade e o seu ajustamento aos objetivos estratégicos e operacionais do ISLA-IPGT.

Compete à Comissão de Avaliação e Qualidade coordenar as reformulações do Plano para submissão aos órgãos e aprovação pelo Conselho Geral da versão a implementar no ano seguinte.

5. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do Sistema Interno de Gestão da Qualidade

O(A) Presidente e o(a) Administrador(a), através da Comissão de Avaliação e Qualidade, e em cooperação com cada um dos órgãos de governo da Instituição e serviços administrativos e de apoio, promove o acompanhamento e monitorização permanente do Sistema de Gestão da Qualidade, designadamente no que diz respeito a:

- Grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema em cada unidade orgânica e o ISLA-IPGT no seu todo;
- Recolha de indicadores e aplicação de inquéritos;
- Eficácia do sistema de informação;
- Cumprimento de prazos;
- Grau de profundidade e abrangência das análises efetuadas;
- Relevância e aplicabilidade dos planos de ação para melhoria e sua avaliação.

A Comissão de Avaliação e Qualidade produz um relatório anual sobre o funcionamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade, identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema, e propondo as adaptações necessárias.

O Conselho Geral, analisa e aprova esse relatório e formula recomendações para a melhoria do sistema. O Presidente e o(a) Administrador(a), ouvidos os(as) diretores(as) das Unidades Orgânicas e respetivos Conselhos, decidem sobre as ações a tomar face às recomendações emitidas.

O ISLA-IPGT submete-se ainda, de forma periódica, a avaliações institucionais externas, que incide nomeadamente sobre o SIGQ-IPGT. A periodicidade e forma da avaliação externa são definidas em função do referencial nacional adotado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e do referencial NP EN ISO 9001.

Anexo A – Mapa de Processos

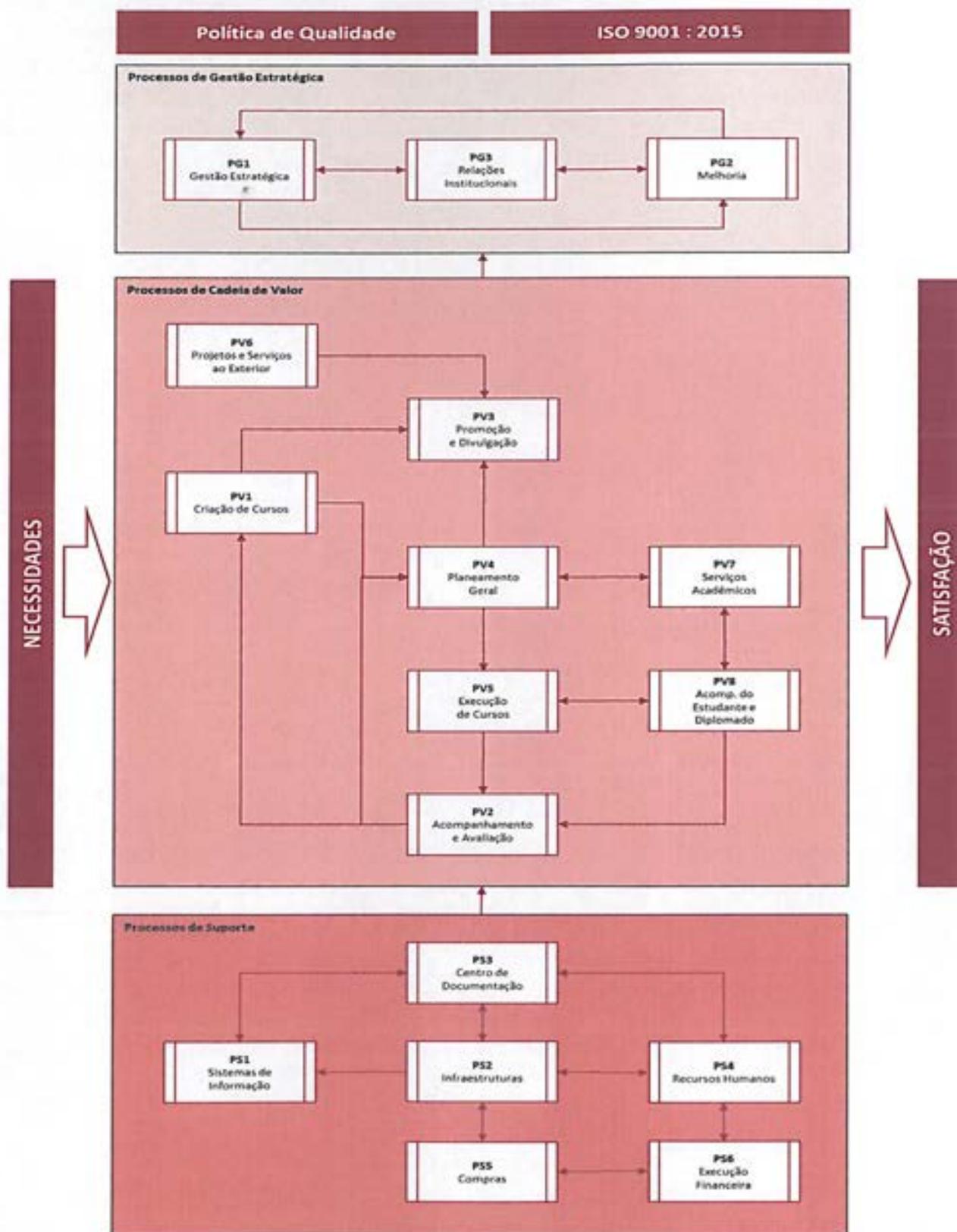


Figura 3 - Mapa de processos do ISLA-IPGT