



MANUAL DE APOIO AO SIGQ

Título:

MANUAL DE APOIO AO SIGQ

Editor:

ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Rua Diogo de Macedo, nº 192

4400-107 Vila Nova de Gaia | Portugal

Tel.: (+351) 22 377 29 80 (Chamada para a rede fixa nacional)

www.islagaia.pt | info@islagaia.pt

Índice

INTRODUÇÃO	1
ESTRUTURA DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ	2
ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ	3
REVISÕES E APROVAÇÃO	4
ISLA – INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA	5
1. POLÍTICA DA QUALIDADE	16
1.1. ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE	16
1.2. RESPONSABILIDADES DOS DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS NOS PROCESSOS DE GARANTIA DA QUALIDADE	17
1.3. ENVOLVIMENTO DOS ESTUDANTES E DEMAIS PARCEIROS (INTERNOS E EXTERNOS) NOS PROCESSOS DE GARANTIA DE QUALIDADE	19
1.4. FORMAS DE ASSEGURAR A INTEGRIDADE ACADÉMICA, A VIGILÂNCIA CONTRA A FRAUDE ACADÉMICA E CONTRA A INTOLERÂNCIA OU DISCRIMINAÇÃO	20
1.5. IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE	22
2. CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA	24
2.1. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS CONFERENTE DE GRAU	24
2.2. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS NÃO CONFERENTE DE GRAU	28
Criação de Novos Ciclos de Estudo - TESP	28
Criação de Novos Ciclos de Estudo – Pós-Graduações	29
3. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADOS NO ESTUDANTE	30
3.1. ESTATUTOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES	31
Estudantes com necessidades educativas especiais	31
3.2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	32
Provedor(a) do Estudante	32
3.3. AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES	33
4. ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	34

4.1.	REGULAMENTOS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES	34
4.2.	POLÍTICAS DE ACESSO.....	34
	Formação Conferente de Grau.....	35
	Formação Não Conferente de Grau	35
4.3.	MONITORIZAÇÃO DA PROGRESSÃO DOS ESTUDANTES.....	36
4.4.	RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	38
5.	MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS.....	39
5.1.	AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA DAS UNIDADES CURRICULARES.....	39
5.2.	RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR.....	41
5.3.	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO (RAC)	42
5.4.	AVALIAÇÃO EXTERNA	44
5.5.	PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDO	45
	Formação Conferente de Grau	45
	Formação não conferente de Grau (TESP).....	45
	Formação não conferente de Grau (Pós-Graduações)	46
5.6.	PROCEDIMENTOS DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DE CICLO DE ESTUDOS.....	47
6.	INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	48
6.1.	INSTITUCIONALIZAÇÃO E GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO	48
6.2.	LINHAS DE INVESTIGAÇÃO	48
6.3.	INCENTIVOS À PRODUÇÃO CIENTÍFICA.....	49
6.4.	ARTICULAÇÃO ENTRE O ENSINO E A INVESTIGAÇÃO	50
6.5.	MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA	50
7.	COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE	51
7.1.	GESTÃO DE PROTOCOLOS	51
7.2.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO EXTERIOR	51
7.3.	AÇÃO SOCIAL, ARTÍSTICA E CULTURAL AO EXTERIOR	52
7.4.	CONTRIBUTO PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL E CULTURAL	52
7.5.	POLÍTICAS DE CAPTAÇÃO DE RECEITAS PRÓPRIAS.....	53

8.	INTERNACIONALIZAÇÃO	54
8.1.	EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO INTERNACIONAIS	54
	Estatuto do Estudante Internacional (EEI)	55
8.2.	MOBILIDADE DE ESTUDANTES, DOCENTES E COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	55
8.3.	PROJETOS INTERNACIONAIS	56
8.4.	MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E MELHORIA	56
9.	RECURSOS HUMANOS	57
9.1.	RECRUTAMENTO	59
	Pessoal Docente	59
	Pessoal não Docente	59
9.2.	DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E FORMAÇÃO	59
9.3.	RESULTADOS DA ATUAÇÃO DOS DOCENTES E DE PESSOAL NÃO DOCENTE	60
	Pessoal Docente	60
	Pessoal Não Docente	61
10.	RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS	62
10.1.	RECURSOS DISPONÍVEIS	62
10.2.	SERVIÇOS DE APOIO	63
	Serviços Académicos e Administrativos	63
	Centro de Informática e Multimédia	63
	Biblioteca	64
	Ação Social	64
	Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade	65
	Infraestruturas e recursos de apoio aos estudantes com necessidades educativas especiais (NEE)	66
10.3.	MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	66
11.	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	68
12.	INFORMAÇÃO PÚBLICA	71

Gabinete de Comunicação e Marketing.....	73
13. CARACTER CÍCLICO DA GARANTIA EXTERNA DA QUALIDADE	74

LISTA DE SIGLAS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CAQ	Comissão de Avaliação e Qualidade
CC	Conselho Científico
CD	Centro de Documentação
CE	Ciclos de Estudos
CESPE	Centro de Serviços e Projetos ao Exterior
CG	Conselho Geral
CI	Centro de Investigação
CIM	Centro de Informática e Multimédia
CP	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
CTeSP	Curso Técnico Superior Profissional
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DR	Diário da República
ECTS	Sistema Europeu de Transferência e acumulação de créditos
ESG	Escola Superior de Gestão
EST	Escola Superior de Tecnologia
ETI	Equivalente a tempo integral
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GLT	Gabinete de Línguas e Tradução
MIN	Mobilidade e Internacionalização
IBA Gaia	ISLA Business Academy
IES	Instituições de Ensino Superior
ISLA-IPGT	ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia
NCE	Novo Ciclo de Estudos
NEE	Necessidades educativas especiais
RAC	Relatório Anual de Ciclos de Estudo
RECIL	Repositório Científico Lusófona
RJGDES	Regime Jurídico dos graus e diplomas do Ensino Superior
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SAA	Serviços Académicos e Administrativos
SIGQ-ISLA	Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA-IPGT
UC	Unidade Curricular
UNIFOR	Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços
UO	Unidade Orgânica

INTRODUÇÃO

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ-ISLA) do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT) orienta-se pelas indicações fornecidas pelos padrões internacionais e demais determinações constantes do regime jurídico nacional.

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(as) 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 das Unidades Orgânicas (UO) e de pessoas na garantia e gestão da qualidade, incluindo os(as) estudantes, e as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

ESTRUTURA DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ

O Manual de Apoio ao SIGQ define a organização e funcionamento do SIGQ-ISLA, 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.

O presente Manual de Apoio ao SIGQ-ISLA aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) A política, missão e objetivos do ISLA-IPGT, tais como no Plano Estratégico 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-ISLA, 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-ISLA com a gestão estratégica da Instituição;
- f) A monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ-ISLA.

ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ

O presente Manual enquadra-se, entre outras, no âmbito das recomendações e exigências legais constantes das seguintes publicações e diplomas legais:

- a) Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria, V. 1.2. (2016). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- b) Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior;
- c) Decreto-Lei n.º 133/2019, de 3 de setembro, aprova o Regime Jurídico do ensino superior ministrado a distância;
- d) Lei nº 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior;
- e) Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior;
- f) Norma NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos;
- g) Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015). (2016). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- h) Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium;

REVISÕES E APROVAÇÃO

Com o objetivo de criar as condições para a definição e operacionalização de uma política institucional para a Qualidade no ISLA-IPGT, procedeu-se à elaboração do Manual de Apoio ao SIGQ como documento suporte ao SIGQ-ISLA.

Considerando que constitui requisito para candidatura ao processo de Acreditação do SIGQ pela A3ES que o Manual da Qualidade tenha, pelo menos 2 anos de aplicação de aplicação, e que o desenvolvimento interno do ISLA-IPGT exige a melhoria permanente de procedimentos, optou-se por criar normativos complementares ao Manual da Qualidade que, sem desvirtuarem os princípios e procedimentos aí definidos, como, por exemplo, este Manual de Apoio ao SIGQ.

Este manual encontram-se em constante revisão e atualização de modo a contemplar toda a informação atualizada da organização.

ISLA – INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

O Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa, fundado em 1962, foi a primeira instituição privada de Ensino Superior Universitário em Portugal.

Beneficiando de mais de cinco décadas de experiência, saber e prestígio, surgiram as Instituições de Santarém (1984), Bragança (1985), Vila Nova de Gaia (1989) e Leiria (1990), obtendo do Ministério da tutela as necessárias autorizações e o reconhecimento de interesse público, o que determinou as suas integrações no sistema educativo português.

Sempre inovador em diversas áreas de ensino, o Grupo UNISLA foi criando novos cursos ajustados às reais necessidades do mercado, preenchendo lacunas do sistema de Ensino Superior em Portugal e impulsionando o crescimento do Ensino Superior em geral.

Como consequência de alterações estatutárias, ocorridas em 2000, o Grupo UNISLA passou a englobar apenas três das Instituições do Ensino Superior Universitário: ISLA Santarém, ISLA Leiria e ISLA.

Mais tarde, em novembro de 2011, o Grupo UNISLA passou a integrar o Grupo COFAC, o maior grupo de Ensino Superior particular português, com escolas na grande maioria de países de expressão lusófona.

Entretanto, na sequência desta integração, em 2013, o ISLA alterou a sua natureza jurídica, com passagem a Instituto Politécnico, passando então a designar-se ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT).

O ISLA-IPGT é composto por três UO's e uma unidade autónoma:

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

As Escolas Superiores são, de acordo com o respetivo regulamento, respetivamente, “uma organização permanente que assegura o ensino, a investigação e outros serviços especializados, agrupando ciclos de estudos (CE) com interesses científicos e pedagógicos afins”.

O CI, com base nos estatutos próprios, “tem por finalidade desenvolver a investigação nas diferentes áreas do saber, assumindo-se como uma estrutura organizativa de coordenação e apoio aos projetos de investigação desenvolvidos na unidade”.

VISÃO

Ser líder no ensino superior politécnico em Portugal, ampliando e aprofundando o legado do conhecimento humano e passar os benefícios desse conhecimento para os outros. Ser competitivo, ser intensivo no conhecimento aplicado e colocar o(a) estudante no centro de aprendizagem, tendo em consideração as responsabilidades económicas, sociais e culturais da Instituição numa perspetiva local e regional, sem esquecer ainda os outros mercados em que intervém.

MISSÃO

A missão do ISLA-IPGT passa por desenvolver um ensino baseado na aquisição de competências, participando ativamente no sistema nacional de ensino; na promoção da investigação científica e tecnológica através da participação em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação. Para além disso, apostar na prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca e racional que permita o aproveitamento máximo de todos os recursos e na cooperação internacional, promovendo a mobilidade internacional da comunidade académica.

VALORES

Com o propósito de cumprir a visão da Instituição e satisfazer as necessidades dos(as) seus(suas) estudantes, o ISLA-IPGT assume como valores institucionais:

Qualidade: Atividade de ensino e aprendizagem e de investigação do ISLA-IPGT tem como foco as expectativas e necessidades dos(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, com o objetivo de trabalhar ativamente, com consciência e ambição e com base na autoavaliação, procurando a excelência.

Inovação: Promove, continuamente, novas ideias, aproveitando-as para desenvolver novos processos, metodologias pedagógicas, sistemas, produtos ou serviços. Incentiva a criatividade e a aplicação de soluções inovadoras, tanto nos processos de ensino e aprendizagem como nos processos administrativos e financeiros, de modo a atingir e superar os objetivos estratégicos do ISLA-IPGT.

Responsabilidade: O ISLA-IPGT assume um comportamento íntegro, ético, honesto e transparente no relacionamento com os(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, respeitando a confidencialidade dos dados pessoais e profissionais inerentes a todo o processo de ensino e investigação.

Espírito crítico e cooperativo: O ISLA-IPGT promove um clima de comunicação aberta, honesta e direta, permitindo a cooperação entre colaboradores, através da partilha de informação e conhecimento, de modo a desenvolver soluções e estratégias mais adequadas à realidade da Instituição e, deste modo estimula o espírito crítico, implementando um ambiente de trabalho saudável e positivo.

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, colaboradores, 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

Os órgãos de gestão do ISLA-IPGT estabelecem a finalidade e a orientação da organização. 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

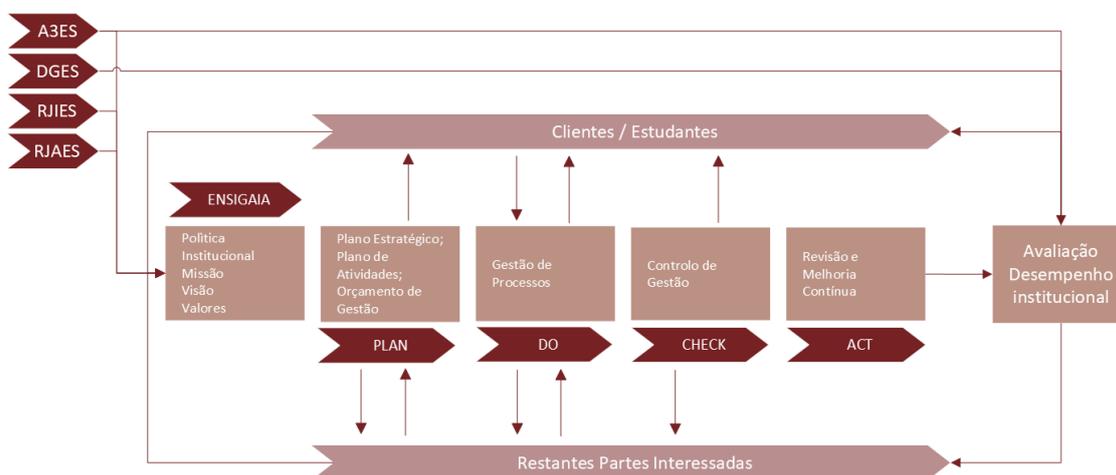
As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações concretas e objetivas, que permitam uma fundamentação das decisões tomadas pela Instituição.

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.

MODELO INTEGRADO DE GESTÃO

O modelo Integrado de gestão do ISLA-IPGT tem um papel fundamental na organização e no planeamento estratégico de toda a Instituição. Para além dos *stakeholders* internos, é importante que as demais partes interessadas sejam consideradas em todos os processos inerentes, uma vez que são um elemento principal para todo o processo abaixo definido.



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.

ORGANIZAÇÃO DO SIGQ-ISLA

O SIGQ-ISLA 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) 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 melhoria contínua dos sistemas e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

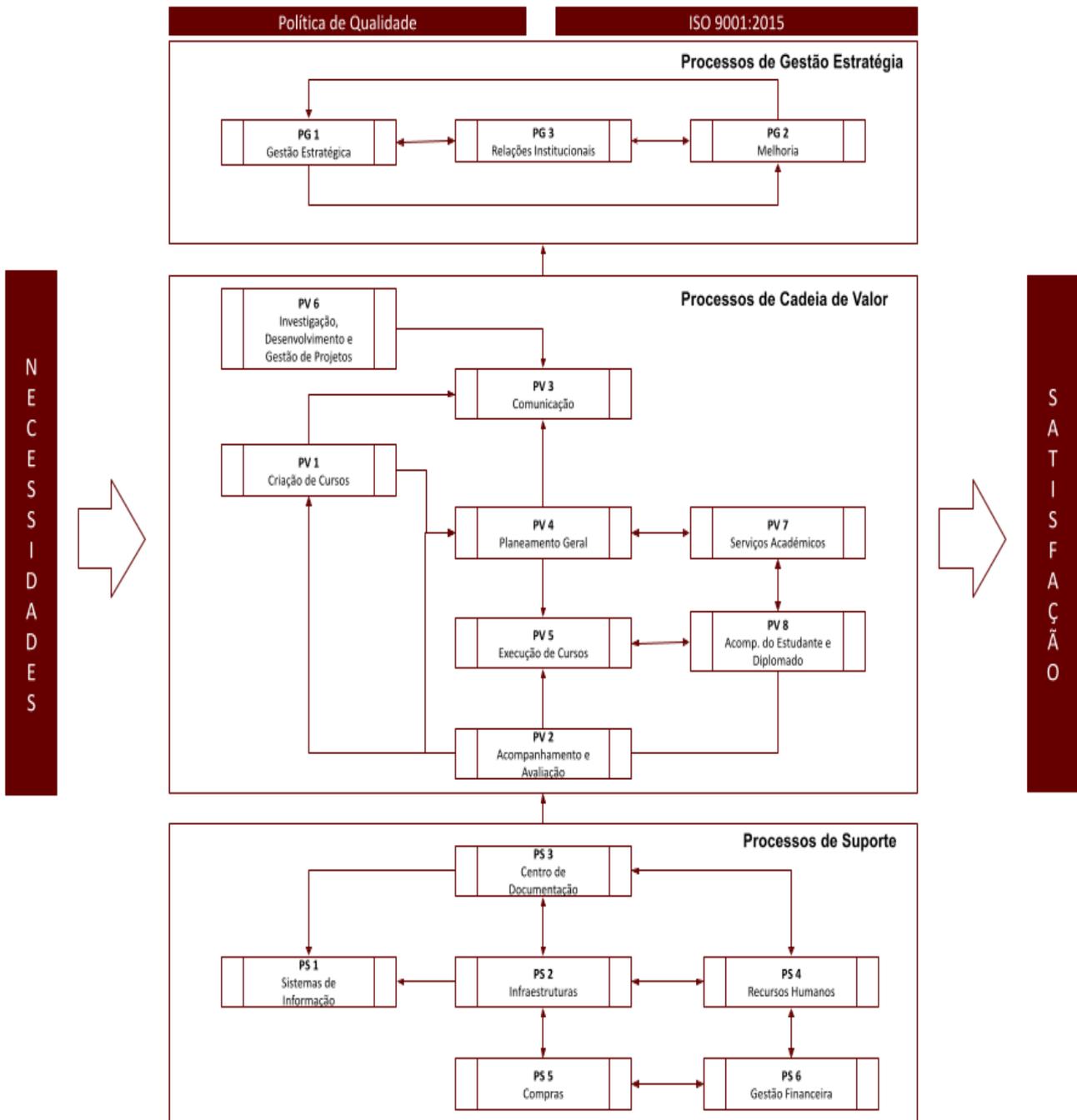
Conforme já referido, o SIGQ-ISLA baseia-se nas recomendações da A3ES, tem em consideração os *European Standards and Guidelines for Quality Assurance* e ainda os princípios e normativos expressos na ISO 9001, e integra os valores e cultura da qualidade desenvolvidos ao longo da história do ISLA-IPGT.

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

- a) Assegurar o apoio técnico e administrativo ao funcionamento dos órgãos do SIGQ-ISLA;
- 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 SIGQ-ISLA com os serviços, unidades e estruturas do ISLA-IPGT;
- e) Gerir a articulação do SIGQ-ISLA com as entidades externas relacionadas com a gestão da qualidade;
- f) Apoiar as UO's na realização de processos de autoavaliação;
- g) Preparar o relatório de autoavaliação institucional;
- h) Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informação sobre o SIGQ-ISLA;
- i) Propor revisões ao Manual de Apoio ao SIGQ.

ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS

O SIGQ-ISLA identificou, através do mapa de processos abaixo representado, 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 um objetivo comum de satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, quer internas quer externas.



Segundo o ponto 4.4. da norma ISO 9001:2015, “a organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e as suas interações”. Deste modo, é necessário que cada processo definido na imagem anterior disponha e determine na respetiva ficha de processo:

- a) As entradas requeridas e saídas esperadas;
- b) A sequência e interação destes processos;
- c) Aplicar os critérios e métodos (incluindo monitorização, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operacionalização e o controlo eficazes destes processos;
- d) Os recursos necessários para estes processos e assegurar a sua disponibilidade;
- e) Atribuir as responsabilidades e as autoridades para estes processos;
- f) Tratar os riscos e as oportunidades;
- g) Avaliar os processos e implementar quaisquer alterações necessárias;
- h) Melhorar os processos e o sistema de gestão da qualidade.

É importante que, sempre que necessário, a organização deve “manter a informação documentada necessária para suportar a operacionalização dos seus processos; reter informação documentada para ter confiança em que os processos são implementados de acordo com o planeado”. (ISO 9001:2015)

PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA	
PG01 – Gestão Estratégica	O objetivo do processo de Gestão Estratégica é fornecer uma estrutura e orientação para que a Instituição possa definir, implementar e monitorizar estratégias eficazes que permita atingir os objetivos de longo prazo.
PG02 – Melhoria	O objetivo do processo de melhoria é identificar áreas e oportunidade dentro da instituição e implementar mudanças e melhorias para aumentar a eficiência, a qualidade, a produtividade e o desempenho geral.
PG03 – Relações Institucionais	O objetivo do processo de Relações Institucionais é estabelecer e manter relações estratégicas eficazes com as instituições, organizações relevantes, tanto no âmbito público quanto privado. Essas relações visam promover os interesses e objetivos da organização, construir

	alianças, ajudar na tomada de decisões e fortalecer a reputação e imagem.
PROCESSOS DE CADEIA DE VALOR	
PV01 – Criação de Cursos	O objetivo do processo de criação de cursos é desenvolver e oferecer cursos eficazes que atendam às necessidades e objetivos de aprendizagem dos estudantes.
PV02 – Acompanhamento e Avaliação	O objetivo do processo de acompanhamento e avaliação é monitorizar e avaliar o desempenho, o progresso e os resultados de um projeto, programa ou iniciativa em relação aos objetivos estabelecidos. Este processo visa fornecer informações e feedback sobre a eficácia e eficiência das atividades realizadas, identificar áreas de melhoria e tomar decisões informadas para otimizar os resultados alcançados.
PV03 – Comunicação	O objetivo do processo de comunicação é estabelecer uma troca eficaz de informações, ideias e mensagens entre os indivíduos ou grupos dentro da organização ou entre as organizações.
PV04 – Planeamento Geral	O objetivo do processo de planeamento geral, também conhecido como planeamento estratégico, é definir a direção e o curso das ações para a organização como um todo. Este processo abrange a análise, a definição de metas, definir estratégias e desenvolver planos para alcançar os objetivos de longo prazo da instituição.
PV05 – Execução de Cursos	O objetivo do processo de execução de cursos é implementar e realizar efetivamente as atividades planeadas durante a fase de criação do curso. Este processo envolve a implementação efetiva do curso, a condução das atividades de aprendizagem, a interação com os participantes e a avaliação do progresso dos alunos.

<p>PV06 – Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos</p>	<p>O objetivo do processo de investigação, desenvolvimento e gestão de projetos é realizar atividades sistemáticas e organizadas para identificar, desenvolver e gerir projetos com sucesso. Esse processo abrange desde a pesquisa e identificação de oportunidades até a implementação, monitorização e avaliação de projetos, procurando atingir os objetivos estabelecidos de maneira eficiente e eficaz.</p>
<p>PV07 – Serviços Académicos</p>	<p>O objetivo do processo de serviços académicos é fornecer apoio aos estudantes, professores e demais partes interessadas nas questões académicas e administrativas relacionadas com os estudantes. Este processo abrange uma variedade de serviços, desde a admissão e matrícula dos alunos até à emissão de certificados e diplomas, tesouraria, notas, entre outros.</p>
<p>PV08 – Acompanhamento do Estudante e Diplomado</p>	<p>O objetivo do processo de acompanhamento do estudante e diplomado é monitorizar e avaliar o progresso, o desempenho e os resultados dos estudantes durante a sua trajetória académica e após a conclusão do curso. Esse processo procura fornecer orientação e feedback contínuos aos estudantes, além de recolher informações relevantes para avaliar a qualidade do ensino e os resultados alcançados pelos diplomados.</p>
<p>PROCESSOS DE SUPORTE</p>	
<p>PS01 – Sistemas de Informação</p>	<p>O objetivo do processo de Sistemas de Informação é garantir o eficiente uso e gestão das tecnologias da informação para garantir os processos e tomadas de decisão na instituição. Esse processo envolve a recolha, tratamento e distribuição de informações relevantes e fiáveis, com o objetivo de melhorar a eficiência, a eficácia e a competitividade da instituição.</p>
<p>PS02 - Infraestruturas</p>	<p>O objetivo do processo de infraestruturas é garantir o planeamento, implementação e gestão eficiente das</p>

	<p>infraestruturas físicas e tecnológicas da instituição. Este processo abrange a manutenção das instalações físicas, redes de comunicação, equipamentos, sistemas de energia e recursos tecnológicos necessários para garantir as atividades da instituição.</p>
<p>PS03 – Centro de Documentação</p>	<p>O objetivo do processo de centro de documentação é gerir e disponibilizar informações e recursos documentais de forma organizada e acessível para apoiar as atividades de pesquisa, estudo e tomada de decisão dentro da instituição.</p>
<p>PS04 – Recursos Humanos</p>	<p>O objetivo do processo de recursos humanos, também conhecido como gestão de pessoas, é atrair, desenvolver, reter e gerir o talento humano dentro da instituição. Este processo envolve atividades relacionadas ao recrutamento, seleção, contratação, formação, desenvolvimento, avaliação de desempenho, remuneração, benefícios, políticas de pessoal e gestão do clima organizacional.</p>
<p>PS05 – Compras</p>	<p>O objetivo do processo de compras é adquirir os bens, produtos ou serviços necessários para o funcionamento da instituição de forma eficiente, eficaz e económica. Este processo envolve todas as etapas desde a identificação da necessidade de compra até a entrega e pagamento dos produtos ou serviços adquiridos.</p>
<p>PS06 – Gestão Financeira</p>	<p>O objetivo do processo de gestão financeira é gerir eficientemente os recursos financeiros da instituição, garantindo a sustentabilidade financeira e atingir os objetivos estratégicos. Este processo abrange a tomada de decisões relacionadas ao planeamento financeiro, captação de recursos, investimentos, controle de custos, gestão do fluxo de caixa, elaboração de orçamentos, análise financeira e prestação de contas.</p>

MATRIZ DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS REFERENCIAIS A3ES, REQUISITOS ISO 9001:2015 E PROCESSOS

O objetivo da matriz de correspondência entre os referenciais A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior), requisitos ISO 9001:2015 e processos é estabelecer uma relação de alinhamento entre os diferentes padrões ou frameworks. A matriz de correspondência permite identificar as áreas ou elementos em comum entre os referenciais.

Os principais objetivos da matriz de correspondência são:

- Comparar de forma sistemática os requisitos e critérios de avaliação estabelecidos nos referenciais A3ES, requisitos ISO 9001:2015 e os processos específicos da organização. Isso ajuda a identificar similaridades e diferenças entre eles, facilitando a compreensão das expectativas e critérios de avaliação de cada um.
- Identificar pontos de convergência e sinergias entre os referenciais, ou seja, as áreas em que os requisitos se sobrepõem ou têm objetivos semelhantes. Esses pontos de convergência podem permitir a integração e aproveitamento de esforços, evitando duplicações e redundâncias na implementação dos diferentes sistemas.
- Identificar lacunas e discrepâncias entre os referenciais. Isso permite que a organização identifique áreas que precisam ser desenvolvidas ou alinhadas para atender aos requisitos de todos os referenciais. Dessa forma, a matriz pode orientar ações de melhoria e adequação dos processos.
- Facilitar o planejamento e a implementação de sistemas de gestão, ajudando a definir as prioridades, estabelecer metas e desenvolver planos de ação. Ela fornece uma visão integrada dos requisitos e processos, facilitando a compreensão e a comunicação entre as partes interessadas.

Em resumo, o objetivo da matriz de correspondência entre os referenciais A3ES, requisitos ISO 9001:2015 e processos é fornecer uma análise comparativa e integrada desses diferentes padrões, auxiliando na compreensão, alinhamento e implementação efetiva dos requisitos e processos relevantes para a organização.

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 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.

1.1. ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE

O Plano Estratégico do ISLA-IPGT 2025 define os objetivos e as atividades para a persecução desses objetivos. Este documento consiste assim numa ferramenta de melhoria por excelência, ao mais alto nível. Nele materializa-se a visão do que se pretende alcançar e os valores que pautam a atuação da Instituição.

A sua estrutura parte da identificação de fatores críticos de sucesso, através dos quais foi definida a orientação estratégica, que se organiza em torno de 16 objetivos, estruturados em cinco grandes eixos estratégicos.

A “qualidade e reconhecimento académico” foi considerada desde logo um dos fatores críticos de sucesso, revelando assim a importância da qualidade e melhoria contínua na estratégia da Instituição.

O alinhamento entre o Plano Estratégico e os processos objeto do SIGQ-ISLA está patente também no primeiro eixo - “Qualidade e Inovação no Ensino”. Este eixo engloba 5 objetivos estratégicos que abarcam áreas como o combate ao insucesso escolar; a promoção de empregabilidade; o aumento/melhoria de desempenho ao nível das acreditações e certificações de cursos.

Para cada objetivo estratégico foram definidos indicadores de monitorização e um plano orientador de iniciativas estratégicas, ilustrando assim o compromisso da Instituição em termos de padrões e níveis de qualidade a atingir.

O plano anual de atividades do ISLA-IPGT é elaborado com base nos eixos, objetivos e iniciativas estratégicas do plano estratégico e onde são estabelecidos os objetivos a concretizar e as linhas de ação que guiarão a atividade do Instituto durante o ano.

A concretização das atividades é verificada através da apreciação do relatório anual de atividades, onde se identifica o grau de execução das ações previstas e analisam-se as evidências de cumprimento ou as justificações dos desvios, assim como as dificuldades surgidas, fazendo o balanço do ano decorrido.

Estes três instrumentos constituem-se assim como efetivas ferramentas de monitorização e melhoria do desempenho da Instituição.

1.2. RESPONSABILIDADES DOS DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS NOS PROCESSOS DE GARANTIA DA QUALIDADE

Nos Estatutos do ISLA-IPGT, artigo 4º, a Instituição sob responsabilidade do Conselho de Gestão, promove e aplica instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da sua atividade científico-pedagógica e os resultados das avaliações internas e externas refletem -se necessariamente na implementação de medidas de melhoria da qualidade.

O ISLA-IPGT possui uma estrutura organizacional assente num sistema de órgãos composto pelo CG, Presidente, Administração e Provedor(a) do Estudante.

O CG 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 (CTC) e Pedagógicos (CP) e do Conselho Científico (CC) do CI.

No CG estão representados os parceiros internos e externos do Instituto:

- 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 que por inerência presidem os respectivos CTC;
- e) O(A) Presidente do CP de cada Escola;
- f) O(A) Presidente do CC do CI;
- g) Personalidades de reconhecido mérito, oriundas dos meios culturais ou empresariais da região, até um máximo de 20% do total do Conselho.

Ao nível dos processos de gestão da qualidade compete ao(à) Presidente, em articulação com 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.

Ao(À) Presidente é o(a) responsável pela condução da política de desenvolvimento da Instituição, orientando as suas atividades pedagógicas e científicas, segundo um plano estratégico de desenvolvimento.

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), sob proposta dos CTC com a capacidade de intervir, propondo soluções concretas para eventuais problemas de índole letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios.

Compete ao(à) Provedor(a) do Estudante recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios. O(A) Provedor(a) do Estudante desenvolve a sua atividade em articulação com a associação de estudantes e com os órgãos e serviços do Instituto, designadamente com os CP's, bem como as suas UO's.

O(a) Diretor(a) da UO tem como principais funções coordenar as atividades e serviços da Escola, orientar as suas atividades pedagógicas ou de investigação e assegurando a coordenação de ação dos CE. Anualmente elabora o Plano Anual de Atividades da Escola.

O CTC é constituído, por inerência, pelo(a) Diretor(a) da Escola que preside, com voto de qualidade, por docentes e por representantes das unidades de investigação.

O CTC tem como principais competências:

- a) Apreciar o plano de atividades científicas da Escola;
- b) Pronunciar-se sobre a criação de NCE e aprovar os respetivos planos, bem como propostas de alteração de CE em funcionamento;
- c) Aprovar os objetivos e programas de ensino das unidades curriculares dos CE em funcionamento na UO, ouvido o CP.

O CP é constituído por igual número de representantes do corpo docente e de estudantes.

O CP tem como principais competências:

- a) Pronunciar -se sobre orientações pedagógicas e métodos que assegurem um bom desenvolvimento dos processos de ensino, aprendizagem e avaliação;
- b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Escola;
- c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes;
- d) Pronunciar-se sobre a criação de NCE e respetivos planos, bem como propostas de alteração de CE em funcionamento;
- e) Define os objetivos e conteúdos programáticos das unidades curriculares, metodologias de ensino adotadas e processos de avaliação;
- f) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas.

Os diferentes serviços contribuem de várias formas para os processos de gestão da qualidade, em função das suas competências orientam-se pela melhoria contínua dos processos.

O Auditor Externo fornece recomendações, sugestões e informações relativamente às atividades examinadas, incluindo a promoção da qualidade. A função de auditoria resulta em conseguir monitorar a eficácia e eficiência do sistema implementado nas diversas áreas de atividade. Constitui um meio de medir recursos (humanos, materiais e financeiros) a fim de que a função liderança possa validar, consolidar ou alterar a sua estratégia.

1.3. ENVOLVIMENTO DOS ESTUDANTES E DEMAIS PARCEIROS (INTERNOS E EXTERNOS) NOS PROCESSOS DE GARANTIA DE QUALIDADE

Os parceiros internos e externos, particularmente, os(as) estudantes, pessoal docente, diplomados, entidades acolhedoras de estagiários, parceiros empresariais intervêm no SIGQ-ISLA através da resposta a inquéritos, na participação em diversos eventos e das parcerias e protocolos como, por exemplo, parcerias de prestação de serviços, investigação e projetos.

Os(As) estudantes podem aceder diretamente ao(à) Provedor(a) do Estudante, conforme previsto nos Estatutos desta Instituição, para além de se fazer representar no CP da sua UO de Ensino e através da Associação de Estudantes desta Instituição, podem também interagir de uma forma direta com:

- a) O(A) Diretor(a) de Curso;
- b) O(A) Diretor(a) da respetiva UO de Ensino;
- c) O(A) Administrador(a) ou com o(a) seu(sua) Delegado(a) da Administração;
- d) O(A) Presidente.

Os(As) estudantes estão representados no CP ao nível das UO's. Ao nível da UO, os(as) estudantes e docentes estão representados de forma equitativa. A participação dos estudantes no CP é a forma mais direta de se envolverem nas questões dos cursos e da UO, através do poder de decisão nas competências que são atribuídas ao CP.

Os(As) docentes e investigadores estão representados em todos os órgãos ao nível do Instituto no CG e ao nível da UO no CTC e no CP.

Os membros da comunidade externa integram o CG onde contribuem diretamente na orientação estratégica e na política de qualidade da Instituição.

1.4. FORMAS DE ASSEGURAR A INTEGRIDADE ACADÉMICA, A VIGILÂNCIA CONTRA A FRAUDE ACADÉMICA E CONTRA A INTOLERÂNCIA OU DISCRIMINAÇÃO

Comissão de Ética

O ISLA-IPGT possui o Código de Conduta e Ética que integra um conjunto de princípios que regem a atividade da Instituição e um conjunto de regras de natureza ética e deontológica a observar pelos membros dos Órgãos de Gestão e por todos(as) os(as) Colaboradores(as), na sua relação com Estudantes, Fornecedores e restantes Partes Interessadas, no desempenho da respetiva atividade profissional.

O ISLA-IPGT dispõe de um órgão consultivo - a Comissão de Ética (CET) - que atua com total independência relativamente aos Órgãos de Direção Académica e de Administração e que tem como atribuições o esclarecimento de dúvidas que se coloquem a propósito das matérias de conduta e de ética, na monitorização do seu cumprimento e o aconselhamento na solução de quaisquer questões relacionadas com o seu incumprimento.

O ISLA-IPGT coloca à disposição das partes interessadas o seguinte endereço eletrónico: etica@islagaiia.pt, no caso de conhecimento da violação das mesmas, poderão os(as) Colaboradores(as) contactar, com garantia de sigilo e confidencialidade, a Comissão de Ética.

Prevenção da fraude académica

O ISLA-IPGT dispõe do Regime Geral de Avaliação onde descreve, pormenorizadamente no capítulo VI os procedimentos na avaliação de provas escritas e provas orais tais como:

- a) Procedimentos antes da prova escrita;
- b) Procedimentos no início da prova escrita e a duração da mesma;
- c) Procedimentos em caso de desistência, anulação ou saída da sala antes de concluída a prova escrita;
- d) Procedimentos no final da prova escrita;
- e) Procedimentos de correção da prova escrita;
- f) Procedimentos da prova oral ou defesa de trabalho;
- g) Júri de prova oral ou defesa de trabalho;
- h) Resultado da prova oral ou defesa de trabalho.

No n.º3 do artigo 34.º do Regime Geral de Avaliação encontra-se expresso que “as fraudes detetadas implicam a anulação da(s) respetiva(s) prova(s) e o(a) docente responsável terá de justificar por a sua decisão”.

O Regulamento Disciplinar do ISLA-IPGT pretende contribuir para a adequada e correta difusão dos valores defendidos pela Instituição, garantindo a integridade moral e física dos(as) estudantes, do pessoal docente e não docente, das investigações e demais colaboradores, assim como salvaguardar o património do Instituto. Este regulamento estabelece:

- a) Disposições Gerais;
- b) Deveres do(a) Estudante;
- c) Das Sanções Disciplinares;
- d) Competência disciplinar;
- e) Do processo disciplinar;
- f) Revisão e reabilitação;
- g) Disposições finais.

Para além disso, a plataforma Moodle passou a integrar “Turnitin” que se trata de uma ferramenta de verificação da originalidade de trabalhos académicos que se baseia na comparação de semelhanças de textos e documentos.

Vigilância contra a intolerância ou discriminação

O Ensino Lusófona promoveu a constituição do grupo de trabalho com a missão de promover as diligências necessárias à elaboração do Plano de Género e Diversidade dos Estabelecimentos Grupo Lusófona, bem como desenvolver um conjunto de iniciativas que têm como objetivo lançar os alicerces para a criação de uma comunidade Lusófona, científica e académica ativa nestas dimensões, e que se cruzem com os valores europeus e internacionais de promoção e incentivo à implementação de práticas de igualdade de oportunidades, equidade de género e diversidade na área da ciência e do Ensino Superior.

O trabalho foi realizado em conformidade com os objetivos fixados na agenda europeia/Horizonte Europa e na Agenda 2030 da ONU para o Desenvolvimento Sustentável, designadamente nas áreas de Educação de Qualidade (Objetivo 4), Igualdade de Género (Objetivo 5) e Redução das Desigualdades (Objetivo 10) e promoção de um impacto social consistente, não esquecendo igualmente as diretrizes da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não-Discriminação 2018-2030, estabelecida por Resolução do Conselho de Ministros nº 61/2018, do 3 em linha - Programa para a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar 2018-2019, e da Lei n.º 134/99, de 28 de Agosto que institui o regime jurídico da prevenção, proibição e do Combate à Discriminação. Neste trabalho são identificados aspetos de melhoria nas diversas áreas de intervenção.

Ao nível da inclusão, o ISLA-IPGT tem tomado medidas para minimizar a integração dos estudantes na comunidade como, por exemplo, a existência do Sistema de Tutoria que permite aos novos estudantes o acompanhamento e esclarecimento dos procedimentos instituídos, através da atribuição de um(a) docente a cada estudante novo.

1.5. IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE

A política institucional para a qualidade do ISLA-IPGT assenta na partilha e compromisso da Comunidade Académica com a missão e valores definidos no Plano Estratégico e com o objetivo da melhoria contínua da sua atividade.

O Plano Estratégico integra objetivos, iniciativas estratégicas e respetivos indicadores para cada uma das vertentes, Institucional Ensino, Investigação, cooperação institucional, mobilidade e apoio aos diplomados. A prossecução dos objetivos e da estratégia de desenvolvimento institucional e de melhoria contínua da atividade é concretizada através dos Planos de Atividades e monitorizada, anualmente, com os Relatórios de Atividade.

O grau de execução dos objetivos para a qualidade é supervisionado através de processos e procedimentos que permitem a monitorização e avaliação das atividades desenvolvidas, de forma a garantir o cumprimento dos requisitos internos e externos que, simultaneamente, conduzem à melhoria contínua do desempenho do ISLA-IPGT.

O SIGQ-ISLA tem responsabilidade direta na implementação, monitorização e melhoria contínua do Sistema que é articulado e supervisionado pela Direção Académica. No CG, sob proposta do(a) Presidente, são aprovados o Plano Estratégico, o Plano de Atividades e o Relatório de Atividades do ISLA-IPGT. Esta estruturação permite um envolvimento efetivo de todas as estruturas e comunidade académica bem como das partes externas interessadas, contribuindo para uma cultura de qualidade participada por todos.

A monitorização da execução do Plano de Atividades é coordenada pela Direção Académica, em articulação com o SIGQ-ISLA. Este último promove, conjuntamente com os vários órgãos, responsáveis de serviços a análise dos resultados obtidos e, em caso de necessidade, o estabelecimento de medidas de melhoria para a prossecução dos objetivos. A monitorização tem uma periodicidade ajustada aos ciclos das atividades desenvolvidas, podendo ser semestral ou anual.

O relatório anual de atividades inclui os resultados obtidos resultantes da monitorização. Integra também uma análise dos indicadores de evolução institucional os quais demonstram a evolução da Instituição e contribuem para o seu planeamento estratégico.

As responsabilidades dos órgãos de gestão, órgãos consultivos das UO, serviços encontram-se definidos nos Estatutos do ISLA-IPGT. As funções e responsabilidades dos órgãos das UO's no domínio da qualidade estão também definidas. A participação dos membros da comunidade académica (docentes, investigadores e estudantes), bem como das partes externas interessadas (diplomados, empregadores e entidades) nos órgãos com responsabilidade. Esta forma de organização assegura que a garantia da qualidade é parte integrante da estratégia de desenvolvimento, bem como das atividades implementadas pelo ISLA-IPGT.

2. CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

Nos processos de criação de CE é relevante a regulamentação aplicável na tabela abaixo apresentada.

Ciclo de Estudos	Legislação / Regulamentos Aplicáveis
1º / 2º / 3º Ciclo	Decreto -lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior – versão consolidada 22/01/2022 ----- Lei nº 62/2007 de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior – versão consolidada 14/06/2021 ----- Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho – Princípios reguladores de instrumentos para a criação do espaço europeu de ensino superior ----- Regulamento nº 392/2013 – Aprova o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos ----- Deliberação n.º 2392/2013 do Conselho de Administração da A3ES – Alteração aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos ----- Deliberação n.º 1019/2013 – Fixação de prazos ----- Legislação e Regulamentos específicos de ordens e classes profissionais (formação de professores, enfermagem, ordens profissionais, outros)
CTeSP	Decreto -lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior – versão consolidada 22/01/2022 ----- Aviso n.º 3166/2018, de 9 de Março - Emolumentos de registo dos cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP)

2.1. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS CONFERENTE DE GRAU

A criação de novos Ciclos de Estudos (NCE) tem por base a identificação de uma necessidade formativa em determinada área. Pode tratar-se de uma proposta de complementar dos CE já disponibilizados pela Instituição, ou poderá tratar-se na alteração profunda de um CE já existente, com o objetivo de acompanhar a atualidade.

O processo de avaliação de NCE baseia-se no estudo da oferta formativa de outras instituições de ensino superior nacionais e internacionais e a cooperação de parceiros internos e externos.

Normalmente é solicitado pareceres favoráveis à criação de CE por personalidades da área científica do mesmo.

As Instituições de Ensino Superior (IES) podem criar CE que deverão obedecer a normas e legislação específica, sendo que o processo se encontra regulamentado nos Estatutos do ISLA-IPGT, onde se identificam os órgãos com competências:

- h) Ao(À) Presidente compete “Elaborar a proposta de estratégia do ISLA-IPGT no domínio da formação graduada e não graduada que ministra”;
- i) Ao CG compete “Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de ciclos de estudos”;
- j) Ao CTC e ao CP cabe “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”;

A criação de NCE carece de verificação dos requisitos legais existentes, nomeadamente, em termos de Sistema Europeu de Transferência e acumulação de créditos (ECTS), de carga de trabalho e outros requisitos bem como de pareceres favoráveis de ordens profissionais ou outros organismos relevantes.

A aprovação de NCE conferentes de grau, de 1º e 2º ciclo, está sujeita a submissão do processo para acreditação por parte da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e, caso o parecer seja positivo é necessário o registo do CE no ministério da tutela, Direção Geral do Ensino Superior (DGES) e, posteriormente, proceder à publicação da estrutura curricular e plano de estudos, conforme disposto no Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, em Diário da República (DR).

Procedimentos

A acreditação de um NCE consiste na verificação do cumprimento das condições legais exigidas para a sua criação e funcionamento. Nos termos do Regime Jurídico dos graus e diplomas do Ensino Superior (RJGDES) (DL n.º 63/2016, 13 de setembro), os requisitos gerais para a acreditação de um NCE são os seguintes:

- g) Projeto educativo, científico e cultural próprio, adequado aos objetivos fixados para esse CE;
- h) Corpo docente total próprio, academicamente qualificado e especializado;

- i) Recursos humanos e materiais indispensáveis para garantir o nível e a qualidade da formação, designadamente espaços letivos, equipamentos, bibliotecas e laboratórios adequados.

Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Licenciado (1º Ciclo)

O CE conducente ao grau de Licenciado tem, obrigatoriamente, de ter cerca de 180 a 240 créditos com uma duração normal compreendida entre 6 e 8 semestres curriculares de trabalho.

O grau de Licenciado, numa determinada área de formação, só pode ser conferido pelas IES que, cumulativamente, disponham dos seguintes requisitos:

- a) Corpo docente total que assegure a lecionação do CE que seja próprio, academicamente qualificado e especializado na área ou áreas de formação fundamentais do mesmo;
- b) Recursos humanos e materiais indispensáveis à garantia do nível e da qualidade da formação ministrada;
- c) Coordenador(a) do CE titular do grau de Doutor na área de formação fundamental do curso e que se encontre em regime de tempo integral.

Para os efeitos do disposto na alínea a), em IES Politécnico considera-se que o corpo docente é:

- a) Próprio quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 60% de docentes equivalentes a tempo integral (ETI);
- b) Academicamente qualificado quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 15 % de docentes com o grau de Doutor;
- c) Especializado quando um mínimo de 50% do corpo docente total é constituído por especialistas de reconhecida experiência e competência profissional na área ou áreas de formação fundamentais do CE ou por Doutores especializados nessa área ou áreas.

Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre (2º Ciclo)

O CE conducente ao grau de Mestre tem, obrigatoriamente, de ter cerca de 90 a 120 créditos e uma duração normal compreendida entre 3 e 4 semestres curriculares de trabalho.

O CE conducente ao grau de Mestre integra:

- d) Curso de especialização, constituído por um conjunto organizado de UC, denominado curso de mestrado, a que corresponde um mínimo de 50% do total dos créditos do CE;
- e) Dissertação de natureza científica ou um trabalho de projeto, originais e especialmente realizados para este fim, ou um estágio de natureza profissional objeto de relatório final,

consoante os objetivos específicos visados, nos termos que sejam fixados pelas respetivas normas regulamentares, a que corresponde um mínimo de 30 créditos (estes valores mínimos a que se refere o número anterior não se aplicam ao CE integrado).

O grau de Mestre numa determinada especialidade só pode ser conferido por IES Politécnico que, na área ou áreas de formação fundamentais do CE, cumulativamente:

- a) Disponham de um corpo docente total que assegure a lecionação do CE que seja próprio, academicamente qualificado e especializado nessa(s) área(s) de formação fundamentais ao ciclo;
- b) Disponham dos recursos humanos e materiais indispensáveis à garantia do nível e da qualidade da formação ministrada;
- c) Desenvolvam atividade reconhecida de formação e de investigação ou de desenvolvimento de natureza profissional de alto nível, por si ou através da sua participação ou colaboração, ou dos seus docentes e investigadores, em instituições científicas externas, com publicações ou produção científica relevantes;
- d) Disponham de um coordenador do CE titular do grau de Doutor na área de formação fundamental do mesmo e que se encontre em regime de tempo integral.

Para os efeitos da alínea a), em IES considera-se que o corpo docente é:

- a) Próprio quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 75% de docentes equivalentes a tempo integral (ETI);
- b) Academicamente qualificado quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 40% de docentes com o grau de Doutor;
- c) Especializado quando:
 - i. Um mínimo de 50% do corpo docente total é constituído por especialistas de reconhecida experiência e competência profissional na área ou áreas de formação fundamentais do CE ou por Doutores especializados nessa área ou áreas;
 - ii. Um mínimo de 20% do corpo docente total é constituído por Doutores especializados na área ou áreas de formação fundamentais do CE.

A proposta de criação de um NCE é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta baseada em:
 - i. Alinhamento com a estratégia institucional;
 - ii. Análise da empregabilidade e potencial procura;

- iii. Auscultação de peritos e parceiros externos;
 - iv. Envolvimento de estudantes na conceção do curso;
 - v. Explicitação da forma de cálculo da carga de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.
- b) Caracterização do curso com base no guião do Pedido de Acreditação Prévia de NCE da A3ES.
 - c) Parecer do CTC e do CP da UO.
 - d) Indicação dos elementos a fornecer para a apresentação preliminar do processo junto da A3ES: designação do curso em português e em inglês, grau que confere e indicação do nome e contacto da Pessoa Encarregue do Pedido que será responsável pelo preenchimento do formulário no Sistema de Informação da Lusófona, onde será validada a informação.

A proposta é remetida pelo(a) Diretor(a) da UO ao(à) Presidente do ISLA-IPGT, que após emissão de a submeterá à A3ES no prazo definido para o efeito.

2.2. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS NÃO CONFERENTE DE GRAU

Criação de Novos Ciclos de Estudo - TESP

A criação de um CTeSP tem em conta as necessidades de formação profissional específicas da região em que a Instituição se encontra inserida.

Um curso TeSP entra em funcionamento depois de obter o registo prévio da DGES.

No processo de registo de Cursos TeSP são apreciados os seguintes requisitos legalmente fixados, e que compreende:

- a) O perfil profissional;
- b) As competências a adquirir;
- c) O plano de estudos e a estrutura curricular;
- d) As condições de ingresso;
- e) As instalações onde será ministrado o curso;
- f) O número máximo de vagas e o número máximo de estudantes em simultâneo.

A proposta de criação de um novo curso TeSP é apresentada pela UO ao(à) Presidente, estando sujeita a pronúncia dos CTC's e CP's.

O pedido de criação de cursos TeSP é instruído através da Plataforma *online* dos cursos TeSP. O despacho de deferimento do registo da criação de um curso TeSP é publicado na 2.ª série do Diário da República.

Procedimentos

A proposta de criação de um novo curso TeSP é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta baseada no perfil profissional e nas competências a adquirir;
- b) Pareceres das empresas e associações da região, que demonstram as necessidades de formação na área.
- c) Caracterização do curso é instruído através da plataforma online.
- d) Parecer do CTC's e do CP's da UO.
- e) Indicação do nome e contacto da pessoa encarregue de proceder ao preenchimento do formulário na plataforma online dos cursos TeSP.

Criação de Novos Ciclos de Estudo – Pós-Graduações

A criação de cursos de pós-graduação e outros não conferentes de grau não está prevista nos diplomas que regulamentam a criação de NCE no ensino superior, exceto os TeSP.

Procedimentos

A proposta de criação de um novo curso de Pós-Graduação é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta baseada na importância de formação com pareceres dos parceiros externos como empresas ou associações, caso necessários, e estudos de viabilidade financeira;
- b) Estrutura curricular e plano de estudos elaborados de acordo com as normas técnicas e acompanhado de uma descrição sucinta dos objetivos do curso;
- c) Orçamento previsional de funcionamento;

A proposta é remetida pelo(a) Diretor(a) da UO ao(à) Presidente para apresentação do curso criado.

3. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADOS NO ESTUDANTE

Atendendo às necessidades específicas e à diversidade de estudantes, o ISLA-IPGT permite a flexibilidade dos percursos de aprendizagem.

Assim pretende-se proporcionar diferentes métodos de ensino e de aprendizagem que vão ao encontro das necessidades específicas de cada estudante.

Assim o ISLA-IPGT proporciona a existência de:

- a) Unidades curriculares de projeto em contexto de trabalho/estágio onde os(as) estudantes podem materializar os conhecimentos teóricos. Essas unidades curriculares são realizadas em entidades com as quais o ISLA-IPGT tem protocolo ou outras recomendadas;
- b) Possibilidade de os(as) estudantes fazerem estágios curriculares através da rede de entidades com as quais o ISLA-IPGT tem protocolo ou outras sugeridas pelos próprios ou pela oferta disponibilizada na Bolsa de Empregos e Estágios de forma a obterem mais competências;
- c) Unidades curriculares em que a forma de avaliação é constituída por trabalhos práticos desenvolvidos em empresas;
- d) Horários pós-laborais, permitindo aos(às) estudantes trabalhadores poderem frequentarem as aulas;
- e) Horários de atendimento alargados dos Serviços Académicos e Administrativos (SAA), Biblioteca e Centro de Informática e Multimédia (CIM), entre outros;
- f) Disponibilidade de acesso em horários alargados aos laboratórios, salas de aula, facilitando a possibilidade de os(as) estudantes desenvolverem os seus estudos;
- g) Docentes disponíveis para atendimento aos(às) estudantes de forma a esclarecer dúvidas e acompanhamento;
- h) Possibilidade de os(as) estudantes participarem no desenvolvimento de ideias de negócios e no desenvolvimento de projetos científicos;
- i) Os(As) estudantes podem frequentar unidades extracurriculares que iram constar no suplemento ao diploma.

No final dos semestres os(as) estudantes preenchem os inquéritos pedagógicos, onde avaliam os conteúdos das unidades curriculares, os(as) docentes, metodologias de avaliação. Para além

dos inquéritos pedagógicos os(as) estudantes também avaliam os serviços através dos inquéritos de satisfação.

3.1. ESTATUTOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES

Os(As) estudantes matriculados(as) e inscritos(as) no ISLA-IPGT podem beneficiar de estatutos especiais que se adaptam às necessidades e especificidades de cada estudante.

O ISLA-IPGT dispõe dos seguintes estatutos especiais:

- a) Dirigentes associativos;
- b) Atletas federados(as), de alto rendimento, em representação da Instituição em provas oficiais;
- c) Estudantes com necessidades educativas especiais;
- d) Trabalhador-estudante;
- e) Estudantes de outras instituições e outros interessados sujeitos a avaliação;
- f) Elementos de força policial e militar das forças armadas;
- g) Estudantes ao abrigo de programas de mobilidade;
- h) Representantes dos(as) estudantes nos CP's, durante a vigência do mandato;
- i) Estudantes em licença parental.

Nos estatutos especiais estão definidos direitos e deveres dos(das) estudantes e as formas de obtenção do estatuto e regime de avaliação e faltas.

Os(As) estudantes podem frequentar as aulas em regime de tempo parcial, adaptando-se ao tempo disponível do mesmo. Esse pedido deverá ser efetuado em impresso próprio a entregar nos SAA no início das aulas.

Os(As) estudantes internacionais têm um regulamento próprio onde estão definidas as condições de ingresso, a candidatura, a seriação e a matrícula/inscrição.

Estudantes com necessidades educativas especiais

O ISLA-IPGT dispõe do Estatuto dos Estudantes com Necessidades Especiais, disponível em www.islagaia.pt.

Os(as) estudantes com necessidades educativas especiais têm acompanhamento e apoio de integração por parte do(a) Provedor(a) do Estudante. Todo o processo de ensino e aprendizagem é adaptado de acordo com as necessidades específicas do(a) estudante.

3.2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Os(As) estudantes dispõem de várias formas de apresentar reclamações e sugestões sobre o ensino e os serviços prestados:

- a) Podem contactar as direções de curso, direções das UO's que estão sempre disponíveis para receber os(as) estudantes e assegurar o bom funcionamento do curso;
- b) Podem contactar com os(as) representantes dos estudantes, de modo a fazerem-se representar, no CP do curso;
- c) Podem demonstrar a sua opinião através dos inquéritos pedagógicos e de satisfação, cujos são tidos em consideração no processo de tomada de decisão da Instituição;
- d) Podem também recorrer ao(à) Provedor(a) do Estudante.

O ISLA-IPGT dispõe de uma caixa de sugestões (físicas e on-line) que são encaminhadas para as direções ou serviços consoante os assuntos.

Provedor(a) do Estudante

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), sob proposta dos CTC's de cada UO.

Cabe ao(à) Provedor(a) do Estudante:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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(à) Presidente ou ao(à) Administrador(a);
- d) 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.

3.3. AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES

A avaliação dos(as) estudantes está definida no Regime Geral de Avaliação, onde estão estipuladas as épocas de avaliação, as particularidades das UC's, as classificações da aprendizagem entre outros aspetos.

Os(As) estudantes podem pedir para consultar as provas escritas aos(às) docentes e estes devem prestar os esclarecimentos sobre a prova.

No respetivo documento estão definidos os procedimentos para os(as) estudantes pedirem melhorias de notas, reclamar e pedir revisão de prova. Nas UC's de projeto, de estágio ou de seminário ou de UC's com metodologias pedagógicas e científicas não haverá lugar a reclamações ou recurso, exceto nos casos em que tenha havido preterição de formalidades legais.

4. ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

A admissão dos(das) estudantes no ISLA-IPGT é regulamentada por legislação emanada pelo Ministério, mas também por regulamentos internos com vista a adequar o ensino às especificidades dos(as) estudantes e proporcionar apoio de forma a obterem sucesso académico.

4.1. REGULAMENTOS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES

O ISLA-IPGT, para além de seguir a legislação vigente aplicada a todos(as) os(as) estudantes, dispõe de regulamentos próprios aplicáveis à admissão, ao reconhecimento e certificação dos mesmos.

De seguida destacamos os mais importantes:

- a) Regulamento Pedagógico (1º e 2º ciclo);
- b) Regulamento dos Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituto-Curso;
- c) Regulamento dos Cursos de Pós-Graduação;
- d) Regulamento dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP);
- e) Regulamento de Inscrição e Frequência de Unidades Curriculares;
- f) Regulamento de Creditação;
- g) Regulamento das Condições Especiais de acesso e ingresso no ensino superior para maiores de 23 anos;
- h) Regulamento Disciplinar;
- i) Regime Geral de Avaliação;
- j) Regulamento dos Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior;
- k) Regulamento para Estudantes com necessidades educativas especiais;
- l) Regulamento do Estudante Internacional;
- m) Regulamento de Tesouraria;
- n) Regulamento para Estudantes com necessidades educativas especiais;
- o) Regulamento Pedagógico de 1º e 2º Ciclo.

4.2. POLÍTICAS DE ACESSO

Os(As) estudantes que pretendam ingressar em qualquer formação terão de realizar a candidatura online no site do ISLA-IPGT (<https://www.ensinolusofona.pt/pt/candidaturas>) . No processo de candidatura é aplicada a legislação em vigor.

Formação Conferente de Grau

O acesso e ingresso dos(as) estudantes no 1.º ciclo do ensino superior é realizado através:

Do concurso nacional de acesso, que inclui regimes especiais de acesso;

- p) De concursos especiais, destinado a estudantes aprovados nas provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos; titulares de um diploma de especialização tecnológica; titulares de um diploma de CTeSP; titulares de outros cursos superiores conferentes de grau; diplomados pelas vias profissionalizantes;
- q) De mudança de curso, transferências e reingresso;
- r) De candidatura a cursos de licenciatura/graduação para Estudantes Internacionais (ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional – Decreto-Lei n.º 36/2014, de 10 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 62/2018, de 6 de agosto, à publicação do Regulamento do Estudante Internacional).

O ingresso dos(das) estudantes nos cursos de 1.º ciclo rege-se pela legislação específica publicada pelo Ministério da Educação e pelo Regulamento Pedagógico do 1.º e 2.º ciclo de estudos.

O ingresso de estudantes provenientes dos concursos especiais de acesso e dos regimes de reingresso e de mudança de par Instituição /curso é definida pelo Regulamento dos Concursos Especiais.

A seriação dos(das) estudantes provenientes dos concursos especiais de acesso e dos regimes de reingresso e de mudança de par Instituição /curso é da competência das comissões científicas dos cursos ou do júri designado para o efeito pelas direções da escola sob proposta do CTC.

As candidaturas são realizadas de acordo com o calendário definido anualmente pelo(a) Presidente (prazo de candidaturas, entrevistas, prazo de seriação dos candidatos, prazo de reclamações e prazo de matrícula e inscrição) e o modo de instrução da candidatura.

Formação Não Conferente de Grau

As candidaturas para o ingresso nas pós-graduações e outras formações não conferentes de grau académico também são realizadas online no site do ISLA-IPGT (<https://www.ensinulusofona.pt/pt/candidaturas>), nos prazos estabelecidos pelo(a) Diretor(a) da Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços (UNIFOR) no caso de se tratar de Pós-Graduação e pelo(a) Presidente se forem Cursos TeSP.

As pós-graduações e outras formações não conferentes de grau regem-se pelo Regulamento dos Cursos de Pós-Graduação e por outras normas estabelecidas para as formações.

Por outro lado, o ingresso nos CTeSP encontra-se definida pelo Regulamento dos CTeSP onde estabelece os requisitos de ingresso, os procedimentos das candidaturas, seleção, matrícula e inscrição.

4.3. MONITORIZAÇÃO DA PROGRESSÃO DOS ESTUDANTES

No Plano estratégico, o ISLA-IPGT procura garantir que todos(as) os(as) estudantes, independentemente das suas origens, tenham acesso a programas de apoio flexíveis e permanentemente disponíveis, num ambiente de aprendizagem que permita a conclusão dos seus estudos com sucesso.

A Instituição está comprometida com valores e políticas no sentido da igualdade racial e social, procurando a igualdade no emprego e progressão, e de proporcionar aos(às) seus(suas) estudantes, independentemente das suas origens, apoio que permita a satisfação e realização de todos os seus potenciais.

O ISLA-IPGT deverá apoiar a gestão da carreira dos(as) seus diplomados, que já integram o mercado de trabalho, e proporcionar aos(às) finalistas dos vários cursos programas de estágio baseados em protocolos com empresas, assim como ações de formação específica.

De modo a garantir que são tomadas todas as medidas necessárias para apoiar o(a) estudante em todo o seu percurso académico e, caso o(a) mesmo(a) decida proceder à anulação da sua matrícula na Instituição, os serviços procedem à auscultação do(a) estudante para perceber quais são as razões para a mesma, seja de carácter pessoal ou profissional. Numa fase posterior, esta informação é transmitida às Direções de Curso, para tentar mitigar futuras anulações.

Por outro lado, o sucesso escolar é também um processo controlado e monitorizado, de forma a definir o perfil do(a) estudante do ISLA-IPGT e tem em consideração a relação entre o número de diplomados dos diferentes cursos e CE e o número de anos efetivos para a finalização do percurso total do curso em questão.

No Relatório de Avaliação de Curso (RAC), os indicadores obrigatórios incluem as classificações nas UC's, análise dos inquéritos pedagógico e a análise da eficiência formativa.

O ISLA-IPGT desenvolve estratégias de promoção do sucesso escolar através da disponibilidade e do relacionamento próximo do corpo docente para esclarecer dúvidas.

A integração dos(as) estudantes é efetuada logo no início das aulas com uma sessão de acolhimento onde é explicado o funcionamento da Instituição e também através do Guia do Estudante disponível no site.

O sistema de tutoria é uma prática instituída, onde cada estudante novo(a) que ingressa é acompanhado por um(a) docente que será o(a) seu(sua) tutor(a) durante o seu percurso escolar.

Este processo dispõe de diversas vantagens para os variados intervenientes e, no caso do(a) estudante permite que:

- a) Disponha de um acompanhamento pessoal e personalizado;
- b) Conte com a ajuda, orientação e experiência de um(a) docente da Instituição;
- c) Ter um(a) docente como seu(sua) interlocutor(a) perante o ISLA-IPGT, como apoio ao(à) Provedor(a) do Estudante e, se necessário, perante qualquer dos órgãos académicos e/ou de gestão.

A Associação de Estudantes do ISLA-IPGT também tem a função importante na integração e na socialização dos novos estudantes e, conforme o disposto no artigo 3º dos seus estatutos, a AEISLA tem como objetivos:

- a) “Representar, a nível interno e externo, todos os estudantes do ISLA-IPGT e defender os seus interesses;
- b) Participar em todas as questões que digam aos(às) estudantes, nomeadamente no funcionamento e orientação político-pedagógica do ISLA-IPGT e em atividades de carácter sócio escolar;
- c) Fomentar a prática cultural, recreativa e desportiva entre os(as) estudantes;
- d) Defender o bom nome e a qualidade dos cursos que são ministrados no ISLA-IPGT;
- e) Estabelecer relações com outras associações de estudantes, organismos juvenis e outras instituições de interesse para comunidade estudantil;
- f) Criar ou aderir a organizações federativas que contribuam para o reforço da solidariedade, unidade e ação estudantil, desde que salvaguarde a independência interna;
- g) Promover atividades extracurriculares de formação e valorização dos(das) estudantes;
- h) Fomentar o espírito associativo;
- i) Contribuir para a participação dos seus membros na discussão dos problemas educativos e de formação.”

Os CP's das Escolas Superiores têm um papel ativo na monitorização do sucesso escolar e no acompanhamento da implementação de estratégias de combate ao insucesso. Existe uma consciência da importância das práticas pedagógicas para a promoção do sucesso escolar e, sempre que surja a necessidade, são adotadas novas estratégias de pedagógicas, com uma nova tipologia de aulas.

4.4. RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

O Regulamento de Creditação nº 302/2019 aplica-se aos processos de creditação com vista ao prosseguimento de estudos para a obtenção de grau académico ou diploma conferidos pelo ISLA-IPGT, independentemente da via de acesso que tenha sido utilizada.

O Regulamento de Creditação estabelece as normas a que fica sujeito o processo de creditação de formação superior, bem como o reconhecimento de experiência profissional e outra formação.

Para o processo de creditação é criado um Júri de Validação de Creditação, nomeado pelo CTC de cada UO composto pelo(a) Diretor(a) da respetiva UO e dois elementos do Conselho e ainda o Júri Específico de Creditação composto pelo(a) Diretor(a) de Curso e dois a três docentes da UO em questão.

Por outro lado, e de forma a reconhecer toda a atividade curricular e extracurricular, o suplemento ao diploma segue o modelo elaborado pela Comissão Europeia, pelo Conselho da Europa e pela UNESCO/CEPES. Tem por objetivo fornecer dados independentes e suficientes para melhorar a transparência internacional e o reconhecimento académico e profissional equitativo das qualificações (diplomas, graus, certificados, etc.). Destina-se a descrever a natureza, o nível, o contexto, o conteúdo e estatuto dos estudos realizados com êxito pelo titular do diploma a que este suplemento está apenso.

5. MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS

A monitorização contínua dos cursos do ISLA-IPGT é assegurada através dos seguintes processos:

- a) Avaliação pedagógica das Unidades Curriculares (UCs);
- b) Relatório de Unidade Curricular (RUC);
- c) Relatório Avaliação do Curso (RAC);
- d) Avaliação externa;

5.1. AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA DAS UNIDADES CURRICULARES

A avaliação pedagógica das UC's é uma ferramenta essencial de monitorização e de melhoria contínua tanto dos processos de ensino como de aprendizagem do ISLA-IPGT. No final do semestre os(as) estudantes e docentes respondem aos inquéritos pedagógicos promovidos pelo Grupo Lusófona, o que permite analisar e desenvolver medidas que visam a qualidade do ensino.

Nos inquéritos pedagógicos os(a) estudantes fazem uma avaliação a UC quanto à sua participação e empenho na mesma, o seu funcionamento e o(a) docente responsável pela lecionação, caso a UC seja lecionada por mais que um(a) docente, o inquérito é feito tanto quantas vezes necessárias.

Na dimensão da participação do(a) estudante na UC são avaliadas as seguintes questões:

- a) Número de horas totais que dedica à UC fora da sala de aula, ao longo de todo o semestre;
- b) A sua assiduidade às aulas;
- c) A sua participação nas aulas;
- d) A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- e) Conhecimentos e competências adquiridos.

Os parâmetros aplicados na dimensão pedagógica da UC do inquérito pedagógico são os seguintes:

- a) O interesse da matéria dada;
- b) Os instrumentos de avaliação requeridos;
- c) A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- d) Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;

- e) A adequação do programa à carga horária;
- f) A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- g) A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- h) Como classifica globalmente esta disciplina.

Na vertente pedagógica centrada no(a) Docente, os(as) estudantes avaliam os seguintes pontos:

- a) Assiduidade às aulas;
- b) Pontualidade;
- c) Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- d) Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- e) Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- f) Grau de cumprimento do programa;
- g) Relação pedagógica que mantém com os alunos;
- h) Métodos de avaliação;
- i) Como avalia globalmente o docente.

Procedimentos

- a) Os(As) estudantes acedem e respondem aos inquéritos pedagógicos através da Plataforma ComQuest (<https://secure.grupolusofona.pt/inqueritos/page>).
- b) Os resultados da avaliação por UC (contendo os resultados de avaliação ao funcionamento da UC e ao desempenho dos(as) docentes) ficam disponíveis na Plataforma ComQuest (<https://secure.grupolusofona.pt/inqueritos/page>).
- c) Os(As) docentes e responsáveis de UC analisam os resultados e apresentam propostas de melhoria.
- d) O CP analisa os resultados dos inquéritos, propõe melhorias e define a forma de implementação das melhorias propostas e comunica à direção da UO.

A sinalização de Unidades Curriculares

A sinalização das UCs tem como objetivo a produção de alertas para situações abaixo do expectável e tem por base as apreciações dos(as) estudantes e dos(as) docentes sobre o ensino, a aprendizagem e os resultados das diversas avaliações curriculares.

A avaliação da qualidade do ensino é um dos objetivos específicos do SIGQ-ISLA, nomeadamente:

- a) Acompanhar e monitorizar o funcionamento das UCs, tendo como objetivo a produção de indicadores de desempenho que sustentem a tomada de decisões;

- b) Promover a melhoria contínua dos processos de ensino e aprendizagem;
- c) Promover o envolvimento da comunidade académica nos processos de avaliação e melhoria do ensino;

Princípios adotados

A informação é obtida através dos inquéritos Pedagógicos e dos resultados escolares, o sistema de sinalização das UC's obedece aos seguintes princípios:

- a) As respostas dadas nos questionários são confidenciais, garantida nos termos do estabelecido pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) - UE n.º 2016/679.
- b) Aplicação sistemática e periódica da sinalização de UC's a todos os CE, permitindo assim um melhor conhecimento das diferentes realidades pedagógicas.
- c) Os dados recolhidos devem ter uma representação mínima de forma que a informação tenha representação estatística.
- d) A divulgação dos resultados da sinalização é facultada às Direções de Curso e Diretores(a) das UO's, com vista a potenciar processos de melhoria.

5.2. RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR

Os(As) docentes também avaliam a unidade curricular que lecionaram, através dos inquéritos pedagógicos, mas também sob a forma de relatório.

O Relatório de Unidade Curricular (RUC) 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(as) estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios.

O RUC, cujo preenchimento e atualização é da responsabilidade do(a) docente coordenador(a) da UC, incluirá de forma suficientemente detalhada, de acordo com os procedimentos instituídos:

- a) Identificação da UC;
- b) Docentes que lecionam a UC;
- c) Mecanismo adotado para a recolha da opinião dos estudantes e/ou docentes com vista a melhoria da qualidade do ensino e aprendizagem;
- d) Grau de melhoria que foi possível introduzir na UC a partir do sistema de avaliação aplicado;
- e) Resultado dos inquéritos aos estudantes;

- f) Resultados/Desempenho na UC;
- g) Análise SWOT da UC;
- h) Identificação de boas práticas;
- i) Sinalização objetiva.

Procedimentos

- a) Os(As) docentes elaboram os relatórios de unidade curricular e enviam para o(a) Diretor(a) de Curso que analisa os resultados das UC's.
- b) O CP define a forma de implementação das melhorias propostas e comunica à direção da UO.

5.3. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO (RAC)

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 apresentadas na avaliação do ano anterior;
- c) Uma análise dos resultados sobre empregabilidade dos(as) 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.

Este relatório contém obrigatoriamente os seguintes elementos:

- a) Dados Gerais;
- b) Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior:
 - i. Análise crítica do grau cumprimento dos planos de melhoria e das principais ações desenvolvidas;
- c) Enquadramento e Organização do Ciclo de estudos:
 - i. Estrutura curricular;
 - ii. Regime de funcionamento;
 - iii. Dados de acreditação;
 - iv. Funcionamento dos órgãos onde se integra o ciclo de estudos;
 - v. Histórico de alterações ao ciclo de estudos;

- vi. Análise da Organização do Curso (aplicável no caso de terem ocorrido alterações desde o ano anterior);
- d) Procura:
- i. Histórico de vagas do ciclo de estudos;
 - ii. Taxas de concretização por tipo de ingresso;
 - iii. Notas de acesso;
 - iv. Nota mínima de entrada face a Instituições de referência;
 - v. Análise da Procura;
- e) Estudantes:
- i. Evolução do número de Estudantes por ano curricular;
 - ii. Evolução de Novos Estudantes;
 - iii. Evolução de Estudantes por género;
 - iv. Evolução de Estudantes por intervalo de idades;
 - v. Evolução de Estudantes por Nacionalidade;
 - vi. Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes;
 - vii. Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio;
 - viii. Análises estudantes;
- f) Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados:
- i. Fichas de Unidade Curricular (FUC);
 - ii. Relatório de Unidade Curricular (RUC);
 - iii. Recurso a tecnologias no processo ensino-aprendizagem;
 - iv. Taxas de Sucesso Escolar;
 - v. Análise comparativa do Sucesso Escolar por Áreas Científicas e Unidades Curriculares;
 - vi. Eficiência Formativa;
 - vii. Análise da Eficiência Formativa;
 - viii. Resultados dos Inquéritos Pedagógicos a Estudantes;
 - ix. Análise Resultados dos Inquéritos Pedagógicos;
 - x. Resultados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes;
 - xi. Análise resultados Inquéritos de Satisfação;
 - xii. Empregabilidade;
 - xiii. Análise Empregabilidade;
 - xiv. Análise Global Processos Ensino Aprendizagem e Resultados;
- g) Recursos Humanos:

- i. Análise do Corpo docente;
 - ii. Análise do Pessoal não docente;
- h) Recursos Materiais:
 - i. Instalações;
 - ii. Equipamentos;
 - iii. Análise Recursos Materiais;
- i) Internacionalização:
 - i. Parcerias Internacionais;
 - ii. Eventos de âmbito Internacional;
 - iii. Análise da Internacionalização;
- j) Investigação e Desenvolvimento:
 - i. Projetos I&D: Nacionais e Internacionais;
 - ii. Análise Investigação e Desenvolvimento;
- k) Ligação à Comunidade:
 - i. Análise Ligação à Comunidade;
- l) Análise SWOT:
 - i. Pontos Fortes;
 - ii. Pontos Fracos;
 - iii. Oportunidades;
 - iv. Constrangimentos
- m) Propostas de melhoria a implementar.

Procedimentos

- a) As Direções de curso analisam os indicadores dos inquéritos pedagógicos do curso.
- b) As Direções de curso acedem à Secretaria NetP@ e preenchem os dados do Relatório Anual do Curso.
- c) O CTC e CP analisam os relatórios dos cursos da UO.

5.4. AVALIAÇÃO EXTERNA

Os cursos do ISLA-IPGT cumprem com todos os requisitos e normativos legais e estão sujeitos a avaliações externas e a processos de acreditação, especialmente os promovidos pela A3ES.

Estão em funcionamento cursos que são sujeitos a certificações pelas ordens ou organizações profissionais relevantes.

5.5. PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDO

Formação Conferente de Grau

Tendo em conta que a alteração dos planos de estudos é aprovada pelos órgãos legais e estatutariamente competentes das instituições de ensino superior, a proposta de alteração é sujeita a parecer dos CTC's e CP's, sendo também auscultadas as associações de estudantes.

A entrada em funcionamento das alterações de um CE fica sujeita:

- a) Quando não modifiquem os seus objetivos, a registo na Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), a publicar na 2.ª série do Diário da República.
- b) Quando modifiquem os seus objetivos, a um procedimento de acreditação nos termos fixados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e a subsequente registo na DGES, a publicar na 2.ª série do Diário da República.

Procedimentos

A proposta de alteração de um CE é instruída com os seguintes elementos:

- a) Formulário de pedido de registo de alteração de CE devidamente preenchido (disponível em <http://www.dges.gov.pt/pt/content/formulariospedido-de-registo-de-alteracao-de-ciclos-de-estudos>). Neste documento deverá estar expressa a fundamentação da alteração proposta e sua relação com os processos de acreditação pela A3ES).
- b) Parecer dos CTC's e CP's sobre a proposta de alteração;
- c) Auscultação da Associação de Estudantes;
- d) Proposta de regime de transição curricular.

O(A) Diretor(a) da UO remete a proposta de alteração ao(à) Presidente, até 15 de março de cada ano, para que entre em vigor no ano letivo seguinte.

O Gabinete da Qualidade da Lusófona envia o pedido de registo de alteração à DGES (precedido de consulta à A3ES sempre que necessário).

Após o registo na DGES, o Gabinete da Qualidade da Lusófona promove a publicação em Diário da República.

Formação não conferente de Grau (TESP)

Quando se pretende alterar elementos relativos a TeSP já registados, é necessário submeter à DGES um pedido de registo de alteração, acompanhado de fundamentação e do respetivo

formulário preenchido com as alterações pretendidas e proceder ao pagamento dos emolumentos em vigor.

As alterações poderão incidir sobre os seguintes elementos:

- a) Denominação do curso;
- b) Perfil profissional;
- c) Referencial de competências;
- d) Estrutura curricular;
- e) Plano de estudos (unidades curriculares, carga horária ou número de créditos);
- f) Condições de ingresso;
- g) Localidades e ou instalações autorizadas;
- h) Número máximo de estudantes em cada admissão ou total por local.

Procedimentos

A proposta de alteração aos TeSP é instruída com os seguintes elementos:

- a) Formulário de pedido de registo de alteração a TeSP devidamente preenchido (disponível em http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/form_tesp_v12.ods e http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/modelos_tesp_v6.ods).
- b) Parecer dos CTC's e CP's sobre a proposta de alteração;
- c) Auscultação da Associação de Estudantes;

O(A) Diretor(a) da UO remete a proposta de alteração ao(à) Presidente até 15 de março de cada ano, para que entre em vigor no ano letivo seguinte.

O Gabinete da Qualidade da Lusófona envia o pedido de registo de alteração à DGES.

Após o registo na DGES, o Gabinete da Qualidade da Lusófona promove a publicação em Diário da República.

Formação não conferente de Grau (Pós-Graduações)

A alteração de cursos de pós-graduação é da competência das Direções das UO's, apresentando as respetivas alterações ao(à) Presidente.

Procedimentos

A proposta de alteração de um curso de Pós-Graduação é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta de alteração;

- b) Estrutura curricular e plano de estudos elaborados de acordo com as normas técnicas previstas no Despacho n.º 10543/2005, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 91, de 11 de maio;
- c) Parecer do CTC da UO.

A proposta é remetida pelo(a) Diretor(a) da UO ao(à) Presidente para apresentação das alterações efetuadas.

5.6. PROCEDIMENTOS DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DE CICLO DE ESTUDOS

A decisão de extinção ou suspensão de um CE é tido em conta o exercício científico-pedagógico do curso, a sua articulação com o contexto local e nacional, a procura do CE e a viabilidade financeira

O encerramento do CE deve ser comunicado à Direção-Geral do Ensino Superior, acompanhada de medidas previstas para proteger os interesses dos(as) estudantes.

Sempre que se trata de um CTeSP o encerramento deve ser feito por uma comunicação, devidamente fundamentada, dirigida à Direção-Geral do Ensino Superior.

6. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

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

O Plano de Atividades, 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.

6.1. INSTITUCIONALIZAÇÃO E GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO

O CI do ISLA-IPGT tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento do ensino baseado na aquisição de competências, da investigação científica e tecnológica, e da prestação de serviços à comunidade, contribuindo para a valorização profissional, social e cultural dos seus recursos humanos.

O CI é organizado em unidades e linhas de investigação. Segundo os Estatutos do CI, n.º 2 do artigo 10.º “constitui-se como unidade de investigação um projeto de carácter permanente, articulado com o CI, mas com autonomia ao nível do desenvolvimento do trabalho nele realizado” e terão de possuir regulamento próprio. Por outro lado, “constitui-se como linha de investigação uma área do saber” que “procuram articular projetos de grandes áreas do conhecimento e da produção científica, através de objetos de longo prazo que presidem à organização e à execução dos projetos de investigação neles inscritos”.

6.2. LINHAS DE INVESTIGAÇÃO

De acordo com o artigo 24.º dos Estatutos do CI, a investigação “aposta nas transversalidades e sinergias entre escolas e os cursos e está estruturada em Linhas de Investigação e respetivos Projetos Coletivos e Projetos Individuais”.

Cada linha de investigação deve possuir um coordenador proposto pelo(a) Diretor(a) do CI e validado pelo CC do mesmo.

Business Innovation Lab (BIL)

Missão: “Promover o empreendedorismo e a inovação com base em investigação fomentando impacto no desenvolvimento sustentável (ambiental, económico e social)”.

Objetivo Geral: “Promover o estudo aplicado e em consequência o conhecimento na área do empreendedorismo, inovação e da estratégica e do seu impacto no sucesso empresarial”.

Linha de Investigação em Sistemas de Informação (LISI)

Missão: “Promover e desenvolver a Inovação e Investigação ao serviço de Instituições públicas e privadas”.

Objetivo Geral: “Promover, desenvolver e implementar projetos de investigação fundamental e aplicada nas áreas dos Sistemas de Informação (SI) e das tecnologias afins, agregar competências científicas, técnicas e pedagógicas, adquiridas em contexto de I&D, ensino e empresarial.”

Linha de Investigação em Engenharia da Segurança, Qualidade e Ambiente

Missão: “Dinamizar atividades de desenvolvimento técnico e científico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada nas áreas fundamentais dos ciclos de estudo na área da segurança, qualidade e/ou ambiente”.

Objetivo Geral: “Fomentar a partilha e transferência de conhecimento para a comunidade envolvente e, em específico, para as organizações de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento local, regional e nacional”.

Encontram-se em fase de desenvolvimento as seguintes linhas de investigação:

- a) Comunicação;
- b) Centro para a Inovação nas Ciências Sociais;
- c) Laboratory of Statistics and Computing (LSC);
- d) Linha de Investigação em Gestão (LIG);
- e) Turismo.

6.3. INCENTIVOS À PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Constituem procedimentos de incentivo à produção científica:

- a) A valorização das atividades de investigação na avaliação do desempenho do pessoal docente – Regulamento da Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente;

- b) O apoio financeiro do ISLA-IPGT no desenvolvimento de projetos de investigação – artigo 27.º dos Estatutos do CI “verbas disponibilizadas anualmente pela entidade instituidora para a concretização dos objetivos e planos de atividades do centro”;
- c) As iniciativas estratégicas previstas no OE 2 do Plano Estratégico 2025: “Investigação e desenvolvimento de alto nível”.

6.4. ARTICULAÇÃO ENTRE O ENSINO E A INVESTIGAÇÃO

A articulação entre o ensino e a investigação no ISLA-IPGT é feita através de:

- a) As iniciativas estratégicas previstas no OE 2 do Plano Estratégico 2025: “Investigação e desenvolvimento de alto nível”;
- b) Nas Unidades Curriculares (UC) de Projeto dos diferentes cursos;
- c) Pela participação dos estudantes em projetos de investigação e trabalhos de campo, muitos dos quais por solicitação externa;
- d) Pela contratação enquanto bolsheiros de investigação de estudantes do ISLA-IPGT.

6.5. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA

O acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano estratégico ao nível da investigação e desenvolvimento, nomeadamente os objetivos estratégicos de “Investigação e desenvolvimento de alto nível”, constitui também uma forma de monitorização, avaliação e melhoria.

Adicionalmente têm sido adotadas medidas que permitem a avaliação indireta da investigação, nomeadamente a criação de vários grupos de trabalho das diferentes linhas de investigação, e reuniões semanais da Direção do ISLA-IPGT, composta pelo(a) Presidente, Administrador(a), Delegado(a) da Administração e Direção das Unidades Orgânicas e Direção da UNIFOR.

7. COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

O ISLA-IPGT, no Plano Estratégico 2014-25, no ponto 2.4 tem como objetivo prestar serviços especializados à comunidade designadamente em matérias de metodologia e instrumentos de ensino, e estabelecer com estas relações de reciprocidade, continuar a formação cultural e profissional dos cidadãos e estabelecer cooperações com o meio empresarial.

7.1. GESTÃO DE PROTOCOLOS

O ISLA-IPGT tem reforçado o estabelecimento de protocolos de colaboração com as mais diversas instituições, empresas e organismos nacionais e internacionais, integra uma das principais formas de relação interinstitucional e com a comunidade.

Os protocolos celebrados com entidades públicas ou privadas encontram-se registados numa base de dados.

Os protocolos encontram-se organizados pela sua tipologia:

- a) Protocolos de estágios e formação em contexto de trabalho;
- b) Prestações de Serviços;
- c) Protocolos de redução de propinas;
- d) Protocolos de cooperação nacional ou internacional de formação graduada ou pós-graduada;

7.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO EXTERIOR

O Centro de Serviços e Projetos ao Exterior (CESPE) surge da missão do ISLA-IPGT como Instituição politécnica, da necessária ligação à comunidade e do potencial técnico, científico e profissional de docentes, diplomados, colaboradores e estudantes da Instituição.

O CESPE é um serviço integrado no UNIFOR do ISLA-IPGT cujo objetivo passa pelo desenvolvimento de formações especializadas não conferentes a grau, bem como o desenvolvimento de projetos e a prestação de serviços nas áreas de conhecimento trabalhadas pela Instituição:

- a) Ciências Empresariais;
- b) Transformação Digital 4.0;
- c) Informática e Multimédia;
- d) Turismo, Línguas e Tradução;
- e) Qualidade, Ambiente e Segurança

Os serviços oferecidos são a preços controlados, integrando docentes, diplomados e estudantes. O ISLA-IPGT dispõe de recursos laboratoriais, acesso a dados e informação que potenciam o desenvolvimento de projetos e serviços de qualidade, ajustados às necessidades das organizações e seus orçamentos.

7.3. AÇÃO SOCIAL, ARTÍSTICA E CULTURAL AO EXTERIOR

A ação social, cultural e artística do ISLA-IPGT é desenvolvida:

- a) Pelos Serviços de Ação Social que apoiam os(as) estudantes com dificuldades económicas;
- b) Associação de Estudantes promove a integração dos estudantes;
- c) Pelo Departamento da Comunicação e Marketing que promove e divulga as atividades quer internamente quer externamente;
- d) Pelas atividades de voluntariado.

O ISLA-IPGT colabora na promoção, divulgação e patrocínio de eventos em que os(as) estudantes federados(as) participam.

Existem ainda várias iniciativas de carácter cultural que contribuem diretamente para o desenvolvimento regional e nacional, tais como: Me2you, Exposição de empreendedorismo e os dias abertos de conhecimento, entre outros.

Existe uma Ficha de Evento, onde são registadas as atividades para o desenvolvimento e planeamento dos eventos a realizar.

7.4. CONTRIBUTO PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL E CULTURAL

No Plano Estratégico do ISLA-IPGT 2025, são vários os objetivos estratégicos que relacionam as políticas de prestação de serviços à comunidade, através de parcerias em centros de recursos especializados:

- a) Promover protocolos de cooperação com outros estabelecimentos de ensino superior, especialmente com as instituições portuguesas e as do Norte da Península Ibérica.
- b) Dinamizar a cooperação com entidades da região, como Instituição com responsabilidade social, esta prioridade é exemplificada pelo apoio do ISLA-IPGT a programas de apoio local, regional e internacional para entender e minimizar a pobreza, desigualdade racial e outras formas de privação económica, cultural e social.

O ISLA-IPGT desenvolve várias atividades estruturantes, que fomentam a interação e promovem oportunidades para a prestação de serviços à comunidade como:

- a) Responsabilidade Social para a Sustentabilidade;
- b) Planos de negócio e projetos de investimento;
- c) Sistema de Normalização Contabilística;
- d) Gabinete de Línguas e Tradução;
- e) Avaliação de Empresas e Negócios;
- f) Consultoria de Sistemas e Redes;
- g) Manual de Acolhimento;
- h) Manual de Procedimentos.

A promoção de serviços à comunidade, geradores de desenvolvimento regional e nacional, passa também pela realização de estágios curriculares e extracurriculares tanto dos(as) nossos(as) estudantes como de estudantes de outras instituições.

7.5. POLÍTICAS DE CAPTAÇÃO DE RECEITAS PRÓPRIAS

No Plano Estratégico do ISLA-IPGT 2025 está previsto que a Instituição adota como principal prioridade a gestão financeira eficiente e efetiva de recursos e capitais, e a contabilização regular e sistemática perante a Administração. Há um compromisso de qualidade de sistemas e pessoal, a nível de relação de trabalho com auditores internos e externos.

Adicionalmente são chamados especialistas externos sempre que necessário para garantir a qualidade nos procedimentos pontuais e na gestão de grandes projetos.

Um dos fatores de sucesso do ISLA-IPGT é a diversificação das fontes de receita. Grande parte das receitas é proveniente das propinas dos(as) estudantes, mas o ISLA-IPGT tem apostado no aumento das receitas das prestações de serviços ao exterior e nos projetos.

8. INTERNACIONALIZAÇÃO

O ISLA-IPGT tem promovido ações destinadas a reforçar e expandir as relações institucionais nacionais e internacionais, incluindo a mobilidade, a cooperação internacional e o financiamento de ambas. A partir desse esforço, o departamento de Mobilidade e Internacionalização (MIN) incorpora o Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade (GRIM) e, sob a alçada do mesmo, o Gabinete de Línguas e Tradução (GLT), que se encontram atualmente no início de uma trajetória de pleno funcionamento e desenvolvimento.

O ISLA-IPGT considera a dimensão das relações institucionais e internacionais do ensino e da investigação uma prioridade e compromete-se a tomar todas as medidas para a sua prossecução.

O ISLA-IPGT pretende incluir a dimensão das relações institucionais e internacionais na sua terceira missão de criar valor na sociedade através da inovação técnica e científica, a fim de desencadear círculos virtuosos para os contextos civil, social e económico.

Nesse sentido, as atividades desenvolvidas pelo GRIM na área da internacionalização são:

- a) Promover o desenvolvimento de protocolos de intercâmbio, estágios e gestão da mobilidade de estudantes, docentes, investigadores e colaboradores. Trata de todas as questões respeitantes à mobilidade e cooperação nacionais e internacionais;
- b) Apoiar a conceção, monitorização e disseminação de projetos internacionais e a comunicação externa e interna de projetos liderados pelo ISLA-IPGT ou com participação do mesmo, bem como na procura de novas oportunidades.
- c) Gerir o GLT, que tem como responsabilidades coordenar o centro de línguas (formação para o desenvolvimento linguístico) e prestar serviços de tradução quer interno quer externo.

8.1. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO INTERNACIONAIS

O ISLA-IPGT tem procurado aumentar a oferta formativa em línguas estrangeiras e aumentar o número de unidades curriculares e cursos curtos lecionados nessas línguas estrangeiras, nomeadamente em inglês.

Esta ação tem um triplo objetivo:

- a) Tornar o perfil dos seus estudantes mais atrativo para o mercado de trabalho nacional e internacional;

- b) Atrair um número crescente de estudantes internacionais, facilitar o intercâmbio de estudantes e as mobilidades de toda a comunidade discente, docente e não-docente;
- c) Estender a oferta formativa em línguas estrangeiras (inglês, francês, espanhol) ao exterior (alunos, profissionais, reformados).

O GRIM está empenhado em explorar as oportunidades de colaboração com parceiros internacionais na criação de cursos de curta duração, duplas certificações (cursos de 1º e 2º ciclo e formações especializadas).

Estatuto do Estudante Internacional (EEI)

O Estatuto de Estudante Internacional foi publicado através do Decreto-Lei n.º 36/2014, de 10 de março, onde estabelece as regras para a captação de estudantes estrangeiros, criando, assim, um regime especial de acesso para licenciaturas e mestrados em instituições portuguesas.

O Regulamento do Estatuto do Estudante Internacional do ISLA-IPGT, publicado através do Despacho Regulamento n.º 823/2019, de 21 de outubro regulamenta a aplicação do estatuto do estudante internacional aos cursos de licenciatura e mestrado ministrados na instituição. A responsabilidade pelas seriações dos concursos especiais é dos Serviços Académicos e Administrativos.

Com o aumento do número de estudantes internacionais, tem sido também uma prioridade assegurar e facilitar a integração destes estudantes e fomentar o seu sucesso académico. Têm vindo a ser feitas atualizações à plataforma Web do GRIM, disponível em inglês.

8.2. MOBILIDADE DE ESTUDANTES, DOCENTES E COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS

A mobilidade de estudantes, docentes e colaboradores é coordenada pelo GRIM.

Este gabinete desenvolve/coordena atividades que incluem:

- a) Verificar as condições de elegibilidade para cada protocolo e condições de funcionamento;
- b) Estudar as possibilidades de mobilidade internacional com instituições estrangeiras de ensino superior;
- c) Realizar protocolos de cooperação internacional;
- d) Estabelecer programas de mobilidade de estudantes, de docentes e colaboradores;
- e) Estabelecer ligações entre docentes estrangeiros e a instituição;

- f) Reforçar a ligação com estudantes estrangeiros, promovendo a sua inserção na comunidade.

Os protocolos, contactos e regulamentos aplicáveis nos programas de mobilidade estão disponíveis na página Web, assim como informações relevantes ao processo de mobilidade.

A definição do número de bolsas de mobilidade para estudantes, docentes, colaboradores é decidida em função dos valores de financiamento disponíveis em cada ano letivo.

8.3. PROJETOS INTERNACIONAIS

O GRIM assegura junto dos docentes e unidades orgânicas:

- g) Análise de oportunidades de financiamento de projetos internacionais;
- h) Divulgação da informação relativa aos programas de financiamento internacionais de apoio a atividades de investigação;
- i) Promoção de parcerias com entidades regionais, nacionais e internacionais no âmbito do desenvolvimento de projetos;

O GRIM tem feito o acompanhamento de todos os projetos internacionais com participação do ISLA-IPGT.

8.4. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E MELHORIA

A monitorização da qualidade é garantida pela aplicação de questionários aos estudantes em mobilidade – no âmbito do Programa Erasmus. Todas as mobilidades encontram-se registados na respetiva plataforma online, por tipo de mobilidade; estudantes estrangeiros, dos docentes, colaboradores e ao staff estrangeiro.

Realizam-se reuniões periódicas com os representantes das Escolas, e também reuniões esporádicas sempre que se justifique.

É garantida outra forma de monitorização, revisão e melhoria, através da análise no relatório de atividades do GRIM, do número de ciclos de estudo com parceria internacional; do número de projetos, protocolos desenvolvidos e/ou aprovados; dos resultados da mobilidade internacional; do número de estudantes, docentes e colaboradores em mobilidade.

9. RECURSOS HUMANOS

O ISLA-IPGT tem seguido uma política de atrair e reter profissionais de excelência permitindo assim uma continuidade do trabalho realizado. O ISLA-IPGT aposta na qualificação e competência dos docentes e colaboradores para que desenvolvam com eficiência e eficácia as suas funções.

Na gestão dos recursos humanos docentes e colaboradores intervêm:

- a) A Entidade Instituidora, de acordo com os estatutos, compete nomear o(a) Presidente e o(a) Administrador(a) do ISLA-IPGT;
- a) Ao(à) Presidente, de acordo com os estatutos, compete:
 - i. Apresentar ao(à) Administrador(a) as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador, ouvidos o CTC da respetiva Escola Superior e o CG;
 - ii. Propor à Entidade Instituidora, em despacho conjunto com o(a) Administrador(a), a nomeação dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - iii. Nomear, distribuir, promover ou demitir pessoal, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - iv. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador, os(as) Diretores(as) das Escolas;
 - v. Homologar, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), a distribuição do serviço docente, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - vi. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), o(a) Provedor(a) do Estudante, sob proposta dos CTC's das Escolas;
 - vii. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), o(a) Diretor(a) da Biblioteca;
 - viii. Nomear júris de provas e de concursos académicos, sob proposta dos CTC's das Escolas;
 - ix. Nomear os(as) Diretores(as) de CE, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - x. Propor o(a) Diretor(a) do Centro de Investigação para nomeação pela Entidade Instituidora;
- b) Ao(À) Administrador(a) de acordo com os estatutos, compete:
 - i. Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal técnico, administrativo e auxiliar;

- ii. Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador;
 - iii. Propor à Entidade Instituidora, em despacho conjunto com o(a) Presidente, a nomeação dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - iv. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, os(as) Diretores(as) das Escolas;
 - v. Homologar, por despacho conjunto com o(a) Presidente, a distribuição do serviço docente, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - vi. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, o(a) Provedor(a) do Estudante, sob proposta dos CTC's;
 - vii. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, o(a) Diretor(a) da Biblioteca;
- c) Ao(À) Diretor(a) da Escola, de acordo com os estatutos, compete:
- i. Submeter, para homologação, ao(à) Presidente e Administrador(a), a proposta de distribuição de serviço docente que será apresentada à Entidade Instituidora;
 - ii. 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;
 - iii. Praticar os atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação, e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.

Existem diversos regulamentos internos de suporte à atividade dos docentes e colaboradores técnicos e administrativos:

- a) Despacho Conjunto N.º 03 / 2022 Regime da Carreira do Pessoal Docente e de Investigação do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia;
- b) Regulamento de avaliação do desempenho dos docentes;
- c) Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal não docente.

9.1. RECRUTAMENTO

Pessoal Docente

Na previsão das necessidades de pessoal docente são considerados os seguintes procedimentos:

- a) É analisado o número de inscritos por Unidade Curricular / Curso e os limites de cada turma em cada UC;
- b) É analisado a disponibilidade de carga letiva dos(as) docentes através da análise da distribuição de serviço docente;
- c) O(a) Diretor(a) de Curso pode propor ao(à) Diretor(a) da Unidade Orgânica a contratação de pessoal docente,
- d) Ao(À) Diretor(a) da Unidade Orgânica compete submeter, para homologação, ao(à) Presidente e Administrador(a), a proposta de distribuição de serviço docente e 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;
- e) Ao CTC compete deliberar sobre as propostas de distribuição de serviço docente, apresentadas pelos(as) Diretores(as) de CE, a serem submetidas pelo(a) Diretor(a) da Escola à homologação pelo(a) Presidente e Administrador(a);
- f) A proposta da distribuição de serviço é enviada ao(à) presidente para autorização e aos serviços administrativos e financeiros para os procedimentos inerentes ao processo de contratação.

Pessoal não Docente

A contratação de pessoal não docente é realizada após a análise das necessidades de forma a assegurar o bom funcionamento da Instituição. Na análise das necessidades é tido em conta as informações resultantes dos inquéritos de satisfação sobre os serviços. Os(As) Diretores(as) das UO's e os responsáveis pelos serviços poderão propor ao presidente e à administração a contratação de pessoal não docente.

9.2. DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E FORMAÇÃO

Após o levantamento das necessidades de formação elaborado pelos responsáveis hierárquicos é feito um plano de formação. Este plano de formação é elaborado tendo por base os objetivos estratégicos da Instituição e abrange ações para todos(as) os(as) colaboradores e também ações específicas para docentes e colaboradores.

A formação poderá ser desenvolvida por formadores internos ou externos, em regime presencial ou e-learning.

9.3. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DOS DOCENTES E DE PESSOAL NÃO DOCENTE

Pessoal Docente

A avaliação do pessoal docente está prevista no Despacho Conjunto nº 10/2019 Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente.

Os critérios que integram o processo individual de avaliação são os seguintes:

- a) O Curriculum Vitae atualizado onde constem as atividades pedagógicas e científicas realizadas pelo docente;
- b) Os resultados dos inquéritos à qualidade do ensino;
- c) A ficha de autoavaliação;
- d) Os elementos de avaliação associados ao desempenho organizacional e relacional do(a) docente.

O Regulamento de avaliação do pessoal docente contempla três vertentes: a pedagógica (tem em conta a avaliação dos estudantes através dos inquéritos pedagógicos), a técnica, científica, artística e a organizacional.

Na ponderação a atribuir a cada parâmetro de avaliação de desempenho dos docentes considera-se a contribuição prestada à realização do plano estratégico de desenvolvimento do ISLA-IPGT, designadamente no que se refere ao processo de internacionalização, ao desenvolvimento de atividade científicas e ainda à introdução de metodologias de ensino inovadoras e de práticas pedagógicas.

Na avaliação de desempenho são também considerados os prémios científicos e as distinções académicas de prestígio atribuídas ao docente ou, pela sua intervenção pelo ISLA-IPGT.

Na dimensão pedagógica são considerados os seguintes parâmetros:

- a) Atividades de ensino, acompanhamento e orientação de estudantes;
- b) Produção de material pedagógico de qualidade e original;
- c) Cumprimentos do regulamento pedagógico, orientações e obrigações profissionais;
- d) Mobilidade;
- e) Avaliação global ao desempenho pedagógico efetuado pelos estudantes;
- f) Relacionamento com a comunidade escolar.

Na dimensão investigação são considerados os seguintes parâmetros:

- a) Reconhecimento pela comunidade científica e artística;
- b) Produção e impacto científico e artístico;
- c) Coordenação e participação em projetos financiados e serviços prestados ao exterior;
- d) Divulgação científica, tecnológica e artística;
- e) Orientação ou coorientação finalizados no período e participação em júris no período;
- f) Desenvolvimento de competências pessoais, técnicas e científicas.

Na dimensão organizacional será considerada a participação do docente em órgãos de gestão do ISLA-IPGT e nas suas escolas, bem como a participação em comissões ou unidades técnico-científicas.

Pessoal Não Docente

Os questionários de Avaliação de Desempenho dos Pessoal Não Docente são aplicados pelos respetivos responsáveis de serviço/unidade em reunião calendarizada.

O processo de avaliação compreende as seguintes fases:

- a) Realização da autoavaliação e da avaliação;
- b) Reunião entre avaliador e avaliado para avaliação do desempenho;
- c) Homologação das avaliações do desempenho pelo(a) Administrador(a) e/ou Delegado(a) de Administração;
- d) Reclamação.

No inquérito de Autoavaliação são avaliados os seguintes parâmetros:

- a) Produção – 20%
- b) Qualidade – 30%
- c) Pontualidade – 15%
- d) Espírito de Cooperação – 15%
- e) Relacionamento – 20%

Serão considerados dois fatores de avaliação:

- a) Objetivos individuais – 50 %;
- b) Conhecimentos e competências – 50 %;

10. RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

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

- a) Salas, laboratórios de informática, 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;
- d) Parque de estacionamento.

10.1. RECURSOS DISPONÍVEIS

O ISLA-IPGT dispõe de biblioteca com horário de funcionamento alargado, adaptado assim aos(às) estudantes dos regimes pós-laborais e trabalhadores-estudantes.

A Biblioteca é constituída por obras de referência, monografias, publicações científicas e periódicos, totalizando 10.000 títulos, dispostos em suportes diversos, que abrangem as várias áreas do conhecimento, com ênfase para a Gestão, Marketing, Informática, Psicologia, Segurança no Trabalho, entre outras. Grande parte das obras encontra-se acessível em regime de livre acesso.

A comunidade do ISLA-IPGT tem acesso ao repositório Científico do Grupo Lusófona, o Repositório Científico Lusófona (Recil), que é um serviço digital que congrega os trabalhos científicos produzidos no Grupo Lusófona, disponibilizando de forma pública e universal a produção científica do Grupo.

A comunidade académica do ISLA também tem acesso on-line à Biblioteca Universitária Vitor de Sá da Universidade Lusófona, onde estão disponíveis vários repositórios de artigos científicos nacionais e internacionais, revistas científicas e culturais, livros, bibliotecas digitais, jornais, etc.

Através da página dos Serviços de Documentação é possível aceder a todo um repositório de revistas e livros existentes noutras bibliotecas, em Portugal ou no estrangeiro através da solicitação de empréstimo ou de reprodução parcial.

Na página dos Serviços de Documentação também é possível aceder a dados estatísticos como, por exemplo, INE - Instituto Nacional de Estatística, SABI - Base de dados de demonstrações financeiras das empresas; Banco de Portugal, Eurostat, entre outros.

A partir da rede informática é possível aceder a todos os conteúdos da Bi-on – Biblioteca do Conhecimento Online, sendo fornecido apoio e formação aos utilizadores pelos Serviços de Documentação, sempre que necessário.

10.2. SERVIÇOS DE APOIO

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

- a) Serviços Académicos e Administrativos (SAA), com horário de funcionamento alargado, adaptado aos estudantes dos regimes pós-laborais e trabalhadores-estudantes;
- b) Centro de Informática e Multimédia (CIM);
- c) Biblioteca (BIB);
- d) Ação Social (AS);
- e) GRIM.

Serviços Académicos e Administrativos

Os SAA são os serviços que procedem à organização e gestão do processo escolar do(a) estudante.

Neste serviço são prestadas informações sobre todos os assuntos relativos a estudantes e sobre os cursos ministrados no ISLA-IPGT. Em particular, é neste serviço que se efetuam as matrículas e inscrições; organizam processos de estudantes e de candidatos ao ingresso e reingresso; os processos de transferência, mudança de curso, equivalências; emitem certificados de habilitações e declarações para os mais variados fins (ex.: Abono de Família, fins militares, etc.). É ainda neste serviço que ficam registadas as classificações das diversas unidades curriculares frequentadas pelos(as) estudantes.

Está igualmente cometida a estes Serviços a organização dos processos administrativos de pós-graduação, mestrados e outros cursos de formação avançada.

Centro de Informática e Multimédia

O CIM tem vindo a fazer chegar à comunidade académica as principais inovações tecnológicas nos domínios da computação, das comunicações, do suporte às bases de dados e da pesquisa bibliográfica.

Tem por missão disponibilizar os recursos informáticos necessários às aulas e trabalhos práticos das disciplinas dos diversos cursos, servindo um conjunto de mais de 1.000 utilizadores, docentes, investigadores, estudantes e formandos da Instituição.

Para além de apoiar projetos de desenvolvimento, estes serviços têm ainda por incumbência a manutenção de todo o parque informático existente, o que se verifica ao longo do ano letivo e, igualmente, durante o mês de agosto.

Biblioteca

A Biblioteca é um serviço que o ISLA-IPGT disponibiliza aos seus estudantes, docentes e colaboradores e integra a Biblioteca e os serviços de Reprografia.

A Biblioteca, sendo essencialmente de apoio ao Ensino Superior, tem como principal objetivo facultar de forma eficaz a informação e os recursos de informação necessários aos utilizadores internos e externos, desde que devidamente autorizados, contribuindo para a criação de conhecimento e competências em benefício da sociedade.

O espólio documental da Biblioteca é constituído por obras de referência, monografias, publicações científicas e periódicos, totalizando 10.000 títulos, dispostos em suportes diversos, que abrangem as várias áreas do conhecimento, com ênfase para a Gestão, Marketing, Informática, Psicologia, Segurança no Trabalho, entre outras. Grande parte das obras encontra-se acessível em regime de livre acesso.

Os serviços de Reprografia encontram-se tecnologicamente equipados com a melhor solução do mercado. Assim, este sistema para além de possibilitar a realização de cópias e os restantes trabalhos através dos contactos físico dos utilizadores às instalações da reprografia, permite ainda que estudantes e docentes possam realizar os seus trabalhos em regime de self-service podendo inclusive fazer a sua submissão a partir de qualquer local onde disponham de Internet.

Ação Social

Criado em 2005, o Gabinete tem como objetivo o acompanhamento local dos procedimentos relativos às candidaturas a bolsas de estudo, tendo como competência prestar as informações necessárias sobre as condições de candidatura, bem como rececionar e analisar os respetivos processos.

Ação Social (AS) permitem assegurar a igualdade de oportunidades de acesso e êxito escolar aos(às) estudantes que ingressam, proporcionando condições que permitem mitigar as desigualdades económicas e sociais.

As bolsas de estudo são concedidas pela DGES, no entanto o processo de informação aos candidatos e análise é realizado localmente pelo gabinete de AS.

O ISLA-IPGT atribui Bolsas para premiar a Excelência aos(às) estudantes que ingressem nos cursos de 1º e 2º ciclo e CTeSP, esta Bolsa é atribuída aos(às) estudantes com média mais elevada de ingresso.

O ISLA-IPGT também atribui Bolsa de Mérito aos(às) estudantes que renovem as inscrições nos cursos de 1º e 2º ciclo e CTeSP, esta Bolsa é atribuída aos(às) estudantes com média mais elevada.

O ISLA-IPGT concede Benefícios Educacionais através do Regulamento de Ação Social aos(às) estudantes inscritos. Por benefícios educacionais entende-se uma isenção ou redução de propinas anuais, variável, com a finalidade de apoiar:

- a) Os(As) familiares de estudantes no 1.º grau da linha reta ou 2.º grau na linha colateral e que pertençam ao mesmo agregado familiar;
- b) Os(As) docentes e colaboradores(as) das Instituições de ENSINO LUSÓFONA.
- c) Os(As) familiares de docentes ou colaboradores das instituições de ENSINO LUSÓFONA no 1º grau da linha reta ou no 2.º grau na linha colateral e que pertençam ao mesmo agregado familiar;
- d) Os(As) estudantes provenientes dos estabelecimentos de Ensino Não Superior das Instituições ENSINO LUSÓFONA;
- e) Os(As) estudantes oriundos dos países que integram a CPLP (Comunidade dos Países de Língua Portuguesa);
- f) Os(As) estudantes abrangidos pelos protocolos de colaboração;
- g) Os(As) estudantes filhos(as) de ex-estudantes de cursos das Instituições ENSINO LUSÓFONA conferentes de Grau.

Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade

O GRIM foi criado em inícios de 2008 e surgiu como medida fundamental para fazer face ao panorama adverso que se verifica atualmente no ensino superior em Portugal e atender às necessidades específicas do ISLA-IPGT.

Dadas as circunstâncias, torna-se de capital importância a existência de um espaço que privilegie o relacionamento com os potenciais candidatos ao ISLA-IPGT, cujo principal objetivo é a captação de novos(as) estudantes, bem como apoio a estudantes e inserção e acompanhamento de ex. estudantes no mercado de trabalho.

O GRIM deverá apresentar-se como o “cartão-de-visita da Instituição” quer a nível interno, dando provas de “saber receber”, quer a nível externo, provando “saber representar”.

Por outro lado, a globalização apresenta grandes desafios, mas também oferece oportunidades únicas. É importante que o ISLA-IPGT aposte na internacionalização e, por isso, está neste momento a fazer um grande esforço para ter uma presença global e capacitar seus colaboradores e estudantes para aceder às oportunidades onde quer que estejam, por meio de:

- a) Incentivo à participação em programas de intercâmbio como o Erasmus+;
- b) Gestão de acordos e relações com mais de 100 Instituições de cerca de 60 países;
- c) Integração de estudantes e colaboradores visitantes;
- d) Promoção do Programa “Embaixadores do ISLA-IPGT”;
- e) Apoio à experiência de internacionalização de estudantes e colaboradores;
- f) Implementação de iniciativas como Semanas Internacionais, Dia do País, Programa de Mentoria;
- g) Participação do ISLA-IPGT em Redes Internacionais e Projetos Europeus;
- h) Cooperação internacional em pesquisa e desenvolvimento.

Infraestruturas e recursos de apoio aos estudantes com necessidades educativas especiais (NEE)

O edifício do ISLA-IPGT está adaptado para receber estudantes com necessidades especiais, dispondo de ascensores, instalações sanitárias adaptadas e parque de estacionamento.

O ISLA-IPGT promove a inclusão da população com necessidades educativas especiais através do recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio no âmbito da acessibilidade digital.

O ISLA-IPGT desenvolve atividades de avaliação e intervenção junto de estudantes com NEE, com o objetivo de contribuir para uma minimização do seu impacto no rendimento académico destes estudantes.

Os(As) estudantes com NEE podem beneficiar de estatuto especial de atribuição de bolsa e receber benefícios adicionais.

10.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

São vários os serviços que dispõem de manuais de procedimentos e inquéritos de satisfação, sobretudo os que têm serviços de atendimento ou contacto direto com a comunidade académica, nomeadamente com estudantes e docentes.

Os(As) estudantes e os(as) docentes preenchem os inquéritos de satisfação dos Serviços para avaliar os vários departamentos aos mais diversos níveis.

Nesses inquéritos, os SAA são avaliados nos seguintes itens:

- i) Eficiência;
- j) Atendimento;
- k) Horário de funcionamento;
- l) Nº de colaboradores;
- m) No de balcões de atendimento;
- n) Secretaria virtual;
- o) Tempo de resposta (requerimentos, emissão de documentos);

Nesses inquéritos, o Centro de Documentação é avaliado nos seguintes itens:

- a) Atendimento;
- b) Horário de funcionamento;
- c) Diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel);
- d) Diversidade dos recursos bibliográficos eletrónicos (Bases de Dados);
- e) Ruído;
- f) Temperatura;
- g) Sistema de Requisições.

Os SAS são avaliados pelos(as) estudantes, quando preenchem os inquéritos de satisfação. Estes serviços também são avaliados pela DGES pelo serviço prestado.

Nesses inquéritos os SAS são avaliados nos seguintes itens:

- a) Rapidez na resolução das questões;
- b) Eficácia;
- c) Disponibilidade.
- d) Os resultados dos inquéritos ficam disponíveis para consulta na plataforma.

11. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A informação disponibilizada provém de diferentes fontes conforme os objetivos:

- a) O sistema SIGES (Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior) que dispõe de informações pessoais, percurso académico; aplicações web de apoio ao processo de candidatura e de matrícula;
- b) A aplicação Vortex de apoio à gestão académica;
- c) A aplicação da Secretaria NetP@ é a plataforma onde os(as) docentes podem gerir as informações pessoais, lançar as notas, preencher os sumários, preencher as fichas de unidade curricular, relatórios das unidades curriculares e os relatórios de avaliação de curso.
- d) Os(As) estudantes através da aplicação da Secretaria NetP@ tem acesso ao seu percurso escolar, consultar as notas, preencher requerimentos, a pedir documentos, à tesouraria entre outras funcionalidades.
- e) Os(As) colaboradores(as) também têm acesso à Secretaria NetP@ onde os acessos são regidos conforme as responsabilidades. Na Secretaria NetP@ podem gerir os requerimentos, gerir os pedidos de documentos entre outras funcionalidades.
- f) Utiliza-se a aplicação GIAF para informação financeira e de gestão de recursos humanos.
- g) O moodle é a plataforma onde os(as) docentes disponibilizam conteúdos pedagógicos para os estudantes.
- h) O Discoverer Desktop é uma base de dados que reúne uma serei de estatísticas relativa aos candidatos, estudantes, matrículas, avaliações, docentes, tesouraria.
- i) O ISLA-IPGT utiliza o Google Drive para a gestão dos horários e respetiva distribuição de serviço.
- j) O Portal do Colaborador é utilizado quer pelo pessoal não docente como docente. Nesta plataforma é possível efetuar pedidos, consultar dados, avaliação pessoal, pedidos diversos, despesas de representação, remunerações e gestão de projetos.

O lançamento dos inquéritos pedagógicos, de satisfação e os de empregabilidade para estudantes e docentes, são da responsabilidade do Gabinete de Desenvolvimento Institucional, do Grupo Lusófona. As análises dos dados são realizadas pelo Gabinete de Qualidade do ISLA-IPGT.

A aplicação da Secretaria NetP@ permite a elaboração do Relatório da Unidade Curricular (RUC) e do Relatório de Avaliação do Curso (RAC), assim como a sua aprovação pela direção de curso, passando pelos (as) Diretores(as) das UO's.

O RUC é da responsabilidade do(a) respetivo(a) docente, e, no caso de a unidade curricular ser lecionada por mais que um docente, do(a) respetivo(a) coordenador(a).

Os indicadores estatísticos que constam no RUC são os seguintes:

- a) Docentes que lecionam a UC;
- b) Mecanismo adotado para a recolha de opinião dos alunos e ou docentes com vista a melhoria da qualidade do ensino e aprendizagem;
- c) Grau de melhoria que foi possível introduzir na UC a partir do sistema de avaliação da qualidade aplicado;
- d) Resultados dos inquéritos aos estudantes;
- e) Resultados / Desempenho na unidade curricular – avaliação contínua e exames
- f) Resultados / Desempenho na unidade curricular (detalhe):
 - i. Taxa de sucesso escolar
 - ii. Taxa de êxito académico
- g) Resultados / Desempenho na unidade curricular (gráfico);

Os indicadores estatísticos que constam no RAC são os seguintes:

- a) Histórico de vagas do ciclo de estudos;
- b) Taxas de concretização por tipo de ingresso;
- c) Notas de Acesso;
- d) Evolução do número de Estudantes por ano curricular;
- e) Evolução de Novos Estudantes;
- f) Evolução de Estudantes por género;
- g) Evolução de Estudantes por intervalo de idades;
- h) Evolução de Estudantes por Nacionalidade;
- i) Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes;
- j) Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio;
- k) Fichas de Unidade Curricular (FUC)
- l) Relatório de Unidade Curricular (RUC)
- m) Taxas de Sucesso Escolar;
- n) Eficiência Formativa;
- o) Resultados dos Inquéritos Pedagógicos;
- p) Resultados Inquéritos de Satisfação;
- q) Empregabilidade;

Estes indicadores são disponibilizados automaticamente para as direções de curso analisarem e elaborarem a análise SWOT, avaliação global do funcionamento do curso, proposta de medidas de melhoria e análise das medidas de melhoria propostas no ano anterior.

O(A) Diretor(a) de cada curso elabora um relatório anual, com base nos relatórios das UC's. Esse relatório inclui uma análise crítica e prospectiva sobre os aspectos fundamentais para o sucesso do curso.

Através da Secretaria NetP@ os(as) estudantes e docentes recebem uma notificação para a disponibilidade dos inquéritos semestrais pedagógicos e de satisfação. Os inquéritos são publicitados e respondidos numa plataforma específica sobre o desempenho pedagógico e de satisfação para estudantes, docentes. São emitidas mensagens eletrônicas a lembrar que os inquéritos estão disponíveis para responder.

Os relatórios contendo os resultados dos inquéritos pedagógicos aos(às) estudantes é gerado automaticamente através dessa plataforma. Os resultados de cada UC estão disponíveis na plataforma e podem ser visualizados pelos(as) estudantes inscritos na UC, docentes da UC, responsável da UC e Diretor(a) de Curso.

A nível institucional, a comunicação por correio eletrónico é utilizada para divulgação de:

- a) Informação geral de estudantes, docentes e colaboradores;
- b) Informação específica aos(às) Diretores(as) das UO's, Diretores(as) de Curso, responsáveis de serviços sobre ordens de serviço, pareceres, deliberações, recomendações;
- c) Divulgação de eventos internos e externos.

12. INFORMAÇÃO PÚBLICA

A informação ao público faz-se principalmente através das páginas da internet do ISLA-IPGT, assim como nas redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube).

A atualização da informação nas páginas da internet está centralizada na Direção Académica, Direção do Gabinete de Comunicação e Marketing e pelos serviços centrais do Grupo Lusófona.

Na página institucional do ISLA-IPGT encontra-se informação relevante para as partes interessadas, de acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii) do RJAES e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicar deverá incluir, nomeadamente:

- a) A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- b) A oferta formativa;
- c) Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- d) A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- e) As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- f) A planificação dos cursos;
- g) As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- h) As oportunidades de mobilidade;
- i) Os direitos e deveres dos estudantes;
- j) Os serviços de ação social escolar;
- k) Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- l) O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- m) Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
- n) As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

No separador Admissões disponibiliza-se:

- a) Informação sobre as candidaturas, os vários regimes de ingresso para os diferentes CE e o portal das Candidaturas Online;
- b) O calendário de candidaturas e calendário escolar;
- c) Informação sobre propinas e emolumentos, assim como protocolos, benefícios educacionais;
- d) Secção referente ao Estudante Internacional e Mobilidade, com toda a informação necessária e direta sobre todo o processo.
- e) Por fim, o Guia de ECTS.

No separador Instituto, é possível aceder:

- a) A mensagem do Presidente do ISLA-IPGT;
- b) A visão, missão e valores da Instituição;
- c) A informação sobre a organização da Instituição, UO's de ensino e de investigação e órgãos de gestão.
- d) Está disponível também uma breve descrição das instalações da Instituição e a respetiva visita virtual;
- e) A entrevistas, opiniões e testemunhos de docentes e ex-estudantes, por exemplo;
- f) A informação sobre o Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

No separador Ensino, encontra-se disponível:

- a) A oferta formativa do ISLA-IPGT e junto de cada curso existe informação geral sobre o curso, plano de curso, condições de ingresso e respetivo documento de autorização.
- b) Informação sobre o título de especialista,
- c) Informações acerca do centro de documentação;
- d) O corpo docente do ISLA-IPGT;
- e) Os recursos digitais.

No separador Serviços, disponibiliza-se informação sobre:

- a) Serviço de Ação Social;
- b) Relações Institucionais;
- c) Comunicação e Marketing;
- d) Serviços Académicos e Administrativos;
- e) Centro de Informática e Multimédia;
- f) Gestão de Pessoas e Financeira.

No separador do CESPE encontra-se informação sobre a prestação de serviços nas áreas de conhecimento trabalhadas pela Instituição bem como o desenvolvimento de projetos.

No separador do ISLA Business Academy – IBA Gaia encontra-se informação sobre o ensino pós-graduado e a formação especializada nas áreas da gestão e tecnologia.

Gabinete de Comunicação e Marketing

Segundo o Regulamento Orgânico dos Serviços do ISLA-IPGT, o Gabinete de Comunicação e Marketing exerce as suas atribuições no âmbito do sistema de comunicação e imagem da Instituição como, por exemplo, é responsável pelo marketing, comunicação institucional, promoção e divulgação de eventos, da edição de publicações, do planeamento e desenvolvimento de campanhas publicitárias, entre outros.

Portanto, compete ao Gabinete de Comunicação e Imagem:

- a) “Colaborar na definição da estratégia de comunicação, interna e externa, da Instituição e, em particular, da presidência e dos órgãos de governo do ISLA-IPGT;
- b) Propor e implementar o plano anual de comunicação interno da Instituição;
- c) Assegurar assessoria de imprensa do(a) Presidente do ISLA-IPGT, monitorizar informação sobre áreas do ensino superior e investigação e a presença da Instituição nas redes sociais;
- d) Coordenar a informação e gerir as plataformas de comunicação da Instituição, a sua imagem e os seus conteúdos;
- e) Promover e coordenar a imagem da Instituição ao nível da identidade gráfica;
- f) Divulgar informação sobre reuniões de carácter nacional e internacional, prémios, cursos e notícias de cariz académico;
- g) Organizar e gerir eventos, conferências, visitas e cerimónias académicas;
- h) Promover a participação da Instituição em exposições e feiras de ensino superior de relevo, no âmbito nacional e internacional.”

13. CARACTER CÍCLICO DA GARANTIA EXTERNA DA QUALIDADE

Como consequência da criação da A3ES, existem vários tipos de avaliações necessárias a submeter a Agência:

- a) NCE – Acreditação Prévia de Novos Ciclos de Estudo;
- b) ACEF – Avaliação / Acreditação de Ciclos de Estudo em Funcionamento;
- c) PERA – Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados;
- d) Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade;
- e) Avaliação Institucional.

Estes processos pressupõe sempre a melhoria contínua da qualidade dos processos das instituições de Ensino Superior.

Os resultados obtidos ao longo dos anos estão disponíveis no site do ISLA-IPGT em cada curso, respetivamente, e estão disponíveis ainda os relatórios de autoavaliação produzidos em cada um.