

ASIGQ/20/00022 — Apresentação do pedido

Elementos de Caracterização

A1. Objeto da auditoria

A1.1 A instituição de ensino superior (IES) pretende que seja auditado e certificado o sistema interno de garantia da qualidade de:

A IES, no seu todo

A1.1.1. Designação da UO:

Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

A2. Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1 Instituição de Ensino Superior ou Unidade Orgânica

A2.1. Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

A2.2 Unidades ou Subunidades Orgânicas

A2.2.1. Número de unidades/subunidades:

2

A2.2.2. Listagem e caracterização das unidades/subunidades / List and characterization of units/subunits

Unidade/Subunidade Orgânica / Unit/Subunit	Ciclos de estudos (nº) / Study Cycles				Estudantes / Students				Pessoal Docente (ETI) / Academic Staff (FTE)		
	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	1º Ciclo / 1st Cycle	2º Ciclo / 2nd Cycle	M.I. / I.M.	3º Ciclo / 3rd Cycle	Doutores / Ph.D.	Especialistas / Specialists	Outros / Other
Escola Superior de Gestão	2	1	0	0	266	34	0	0	15	1	10
Escola Superior de Tecnologia	3	1	0	0	108	7	0	0	12	1	10

A2.3 Centros de Investigação

A2.3.2. Listagem e caracterização dos Centros de Investigação / List and characterization of Research Centres

Centro de Investigação / Research centres	Investigadores (EETI) / Researchers (EFTE) *			Classificação FCT / Rating FCT
	Doutorados / Ph.D.	Doutorandos / Ph.D. students	Outros / Others	
CI - Centro de Investigação	23	4	1	Sem classificação

A2.4 Número de Estudantes

A2.4.1. CTeSP:

276

A2.4.2. 1º Ciclo:

374

A2.4.3. 2º Ciclo:

41

A2.4.4. M.I.:*<sem resposta>***A2.4.5. 3º Ciclo:***<sem resposta>***A2.4.6. Regime normal:**

551

A2.4.7. Pós-laboral:

140

A2.4.8. Ensino a distância:*<sem resposta>***A2.5 Pessoal Docente (ETI)****A2.5.1. Doutores:**

26

A2.5.2. Especialistas**(no caso do ensino politécnico):**

2

A2.5.3. Outros:

36

A2.6 Investigadores (contratados, pós-doc, bolseiros, ..., não incluídos no pessoal docente)**A2.6.1. Doutores:**

21

A2.6.2. Doutorandos:*<sem resposta>***A2.6.3. Outros:**

3

A2.7 Pessoal não-docente**A2.7.1. Com formação superior:**

8

A2.7.2. Com ensino secundário:

3

A2.7.3. Outros:

2

A2.8 Serviços**A2.8. Lista de Serviços / List of Support Services**

Serviço / Service

Serviços de apoio à Direção e formação avançada

Comissão de Avaliação e Qualidade

Relações Institucionais e Mobilidade

Marketing e Comunicação

Ação Social
Serviços Académicos e Administrativos
Centro de Informática e Multimédia
Serviços de Contabilidade e Recursos Humanos
Centro de Documentação
(9 Items)

A2.9 Outros elementos

A2.9. Outros elementos que a instituição (ou UO, se for caso disso) pretenda indicar:

N/A

A2.9. Other elements that the institution (or basic unit, if applicable) wishes to point out:

N/A

Perguntas A3, A4 e A5

A3. Nota histórica sobre a evolução dos mecanismos de garantia interna da qualidade na instituição:

A procura da excelência por parte do ISLA-IPGT é uma preocupação de longa data. A Instituição assume uma missão de forte componente técnica, promovendo a formação dos quadros médios/superiores de que o país carece, e de cujos conhecimentos e competências depende, em muito, o futuro e o desenvolvimento do País. Em outubro de 2010 o ISLA-IPGT definiu uma estratégia sustentada em termos de melhoria contínua e assumiu o compromisso para a implementação das ações de melhoria definidas em consequência do processo de autoavaliação baseado na Common Assessment Framework(CAF).

Desde sempre o ISLA-IPGT perseguiu de forma ativa a excelência como o principal objetivo de melhorar a qualidade dos seus serviços enquanto Instituição de Ensino Superior. Formalmente, e por decisão dos órgãos de gestão do ISLA-IPGT, foi implementada em 2010 a CAF, com vista à melhoria contínua da Escola, satisfazendo as necessidades dos colaboradores (Professores, Funcionários) e, sobretudo, dos Estudantes. Foram fixados os seguintes objetivos:

- Promover a melhoria da qualidade do ensino, da organização da escola e dos seus níveis de eficiência e eficácia*
- Assegurar o sucesso dos estudantes baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade*
- Incentivar ações e processos de melhoria da qualidade, do funcionamento e dos resultados da escola*
- Garantir a credibilidade do desempenho da escola*
- Atingir a certificação dos padrões de qualidade da escola.*

O processo resultou na necessidade de um planeamento adequado da atividade da escola, efetuado numa perspetiva de gestão escolar de excelência, através de processos de melhoria contínua ao ritmo possível da escola e em função dos recursos disponíveis. O sistema CAF foi assente numa estrutura de nove critérios Liderança, Planeamento e estratégia, Pessoas, Parcerias e Recursos, Processos, Resultados orientado para o cliente, resultados orientados para as pessoas, impacto na sociedade, Resultados de desempenho chave.

Os questionários lançados no ISLA-IPGT resultaram da adaptação dos questionários disponíveis na página eletrónica da DGAEP(Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público) e elaborado pelo EIPA(European Institute for Public Administration). As adaptações introduzidas pelo ISLA-IPGT incluíram a opção pela quantificação dos valores atribuídos para cada indicador associado ao pedido de justificação dos mesmos. Foi feita a inquirição a todos os intervenientes através de questionários realizados através de uma plataforma de questionários online.

Todo o processo de inquirição e tratamento de dados garantiu a confidencialidade da identidade dos respondentes.

A metodologia utilizada no ISLA-IPGT baseou-se nas seguintes atividades:

- Definição a seguir para a implementação da CAF*
- Elaboração dos indicadores dos questionários a aplicar aos Professores, Funcionários e Estudantes*
- Realização de sessões de sensibilização aos colaboradores (Professores e Funcionários) e estudantes sobre os objetivos a alcançar, a metodologia a seguir, a importância da participação responsável de todos os intervenientes e a demonstração do preenchimento dos questionários online*
- Preenchimento da Grelha de Autoavaliação pela Equipa, em que cada indicador dos critérios da CAF é pontuado com base em evidências*
- Apuramento dos resultados dos questionários*
- Elaboração do Diagnóstico Organizacional da Escola com base nos questionários recolhidos e na Grelha de Autoavaliação*
- Discussão dos resultados e das ações de melhoria a implementar. Produção de relatório.*

Note-se que em 2013 a CAF foi adaptada ao setor da educação, tendo sido efetuado o ajustamento dos instrumentos utilizados no processo.

O último relatório de autoavaliação produzido pela CAF foi o relativo ao ano letivo de 2016-2017.

Em 2018 a Instituição toma a decisão de alterar o sistema interno de garantia e gestão da qualidade. A opção passou pela utilização da ISO 9001:2015 como referencial, com os devidos ajustamentos ao setor do ensino superior. Em finais de 2019 é tomada a decisão de efetuar a articulação do sistema de gestão da qualidade em desenvolvimento com o referencial da qualidade da A3ES.

O ano de 2020 começa com a validação da conformidade entre o sistema já desenvolvido e o sistema de garantia da qualidade da A3ES. É marcado pelo ajustamento e implementação dos diferentes processos, produção, análise de indicadores e produção de melhorias. Em 2020 o sistema será submetido junto à A3ES e para validação pela NP EN ISO 9001.

A3. Brief historical note on the development of mechanisms for internal quality assurance within the institution:

ISLA-IPGT's quest for excellence is a long-standing concern. The institution assumes a mission of strong technical component, promoting the training of middle/superior staff that the country lacks, and on whose knowledge and skills the future and development of the country depends greatly.

In October 2010 ISLA-IPGT defined a sustained strategy in terms of continuous improvement and assumed the commitment to implement the improvement actions defined as a result of the self-assessment process based on the Common Assessment Framework (CAF).

ISLA-IPGT has always actively pursued excellence as the main objective of improving the quality of its services as a Higher Education Institution. Formally, and by decision of the management bodies of ISLA-IPGT, CAF was implemented in 2010, with a view to continuous improvement of the School, meeting the needs of employees (Teachers, Staff) and especially of Students. The following objectives were set:

- To promote the improvement of the quality of teaching, the organization of the school and its levels of efficiency and effectiveness*
- Insuring the success of students based on a policy of quality, demand and responsibility*
- Incentivating actions and processes to improve the quality, functioning and results of the school*
- Guarantee the credibility of the school's performance*
- achieving certification of the school's quality standards.*

The process has resulted in the need for adequate planning of the school's activity, carried out from a perspective of school management excellence, through processes of continuous improvement at the school's possible pace and according to the available resources. The CAF system was based on a structure of nine criteria Leadership, Planning and Strategy, People, Partnerships and Resources, Processes, Customer Oriented Results, People Oriented Results, Impact on Society, Key Performance Results.

The questionnaires launched at ISLA-IPGT resulted from the adaptation of the questionnaires available on the DGAEP (Directorate-General for Administration and Public Employment) website and prepared by EIPA (European Institute for Public Administration). The adaptations introduced by ISLA-IPGT included the option of quantifying the values attributed for each indicator associated with the request for justification. All stakeholders were surveyed through questionnaires conducted through an online questionnaire platform.

The entire survey and data processing process ensured the confidentiality of the respondents' identity.

The methodology used in ISLA-IPGT was based on the following activities:

- Definition of the strategy to be followed for the implementation of the CAF*
- Elaboration of the indicators of the questionnaires to be applied to Teachers, Staff and Students*
- Holding awareness sessions for employees (teachers and staff) and students on the objectives to be achieved, the methodology to be followed, the importance of responsible participation of all stakeholders and the demonstration of filling in online questionnaires*
- Completion of the Team's Self-assessment Grid, where each indicator of the FC criteria is scored based on evidence*
- Determination of questionnaire results*
- Preparation of the School's Organizational Diagnosis based on the questionnaires collected and the Self-assessment Grid*
- Discussion of results and improvement actions to be implemented. Report production.*

It should be noted that in 2013 CAF was adapted to the education sector and the instruments used in the process were adjusted.

The last self-assessment report produced by the CAF was for the 2016-2017 school year.

In 2018, the Institution takes the decision to change the internal quality assurance and management system. The option was to use ISO 9001:2015 as a benchmark, with appropriate adjustments for the higher education sector. At the end of 2019 the decision is made to articulate the quality management system under development with the A3ES quality benchmark.

The year 2020 begins with the validation of compliance between the system already developed and the A3ES quality assurance system. It is marked by the adjustment and implementation of the different processes, production, indicator analysis and improvement production. In 2020 the system will be submitted to the A3ES and for validation by NP EN ISO 9001.

A4. Caracterização breve do sistema de garantia da qualidade:

A instituição deverá incluir, como Anexo I, o manual da qualidade ou documentação equivalente sobre a definição e a operacionalização da política institucional para a qualidade.

A definição da política institucional para a gestão e garantia da qualidade do ISLA-IPGT encontra-se documentada e aprovada no Manual da Qualidade da Instituição. No que diz respeito à política da qualidade, o ISLA-IPGT, no âmbito da atividade consagrada nos seus estatutos, assume de forma continuada o compromisso de:

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

A visão da Instituição passa por ser excelente no processo de ensino, competitivo e intensivo no conhecimento aplicado, colocando o Estudante no centro da aprendizagem.

O ISLA-IPGT é um instituto de ensino superior fundado em 1989. Desenvolve o seu trabalho numa perspetiva local e

regional, sem esquecer as oportunidades nacionais e internacionais.

O nosso objetivo é ser uma Instituição de referência no ensino superior politécnico em Portugal. A nossa missão passa por desenvolver um ensino baseado na aquisição de competências, a investigação científica e tecnológica, e a prestação de serviços à comunidade, contribuindo para a valorização profissional, social e cultural das partes interessadas.

São fins específicos do ISLA-IPGT:

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

A conduta da Instituição é alicerçada por:

- *Uma atividade focada nas expectativas e necessidades dos Estudantes e Empregadores;*
- *Um trabalho ativo, com consciência e ambição e com base na autoavaliação, procurando a excelência;*
- *Um comportamento íntegro, ético, honesto e transparente no relacionamento com os nossos Estudantes e demais Partes Interessadas;*
- *O respeito pela confidencialidade dos dados pessoais e profissionais e trabalho com profissionalismo de modo a defender a boa reputação da Instituição;*
- *Criatividade e promoção de novas ideias, associadas ao desenvolvimento de novos processos, metodologias pedagógicas, sistemas, produtos ou serviços;*
- *Aplicação de soluções inovadoras para atingir e superar os objetivos do ISLA-IPGT;*
- *Confiança nos Colaboradores e no seu trabalho e promoção de um clima de comunicação aberta, honesta e direta, partilhando informação e desenvolvendo soluções em conjunto;*
- *Implementação de um ambiente saudável, positivo e solidário, estimulando a habilidade, o criticismo construtivo e incentivando a motivação e a cooperação.*

O SIGQ-IPGT tem como objeto as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela Instituição.

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

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

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

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

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

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

A definição e orientação da gestão interna da qualidade, para além do Manual, encontra-se definida nos processos estratégicos PG01-Gestão Estratégica e PG02-Melhoria. Nestes, são desenvolvidas as atividades “Política de Qualidade”, “Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade”, nas quais a Instituição consegue definir e avaliar se a Política da qualidade, anteriormente definida, está de acordo com a sua realidade; rever o próprio sistema, aprovar o Relatório de Desenvolvimento do SGQ- quadro de monitorização SIGQ e ainda controlar o sistema através dos diversos indicadores; e a atividade “Gestão do Sistema (Sistema Interno de Gestão da Qualidade- SIGQ)” que permite o planeamento, organização e controlo do SIGQ, através da monitorização dos seus indicadores e o acompanhamento e apoio nos vários processos apresentados, através de reuniões de acompanhamento, monitorização e ações corretivas resultantes das mesmas.

A4. Brief description of the quality assurance system:

The institution should include, as Annex I, the quality manual or an equivalent document on its institutional policy for quality.

The definition of the institutional policy for the management and quality assurance of ISLA-IPGT is documented and approved in the Institution's Quality Manual. With regard to quality policy, ISLA-IPGT, as part of the activity enshrined in its statutes, undertakes on an ongoing basis the commitment to:

- Contribute to the development of skills through courses adjusted to the needs of the economy, society and people;
- Provide services to the community within the areas of knowledge and intervention of the institution;
- Contribute to the development of its students, teaching staff and society in general through applied research and development projects;
- To promote institutional relations at the level of higher education, both national and international;
- To seek the satisfaction of the interested parties and the fulfilment of the applicable legal and regulatory requirements;
- To implement, maintain and continuously improve its internal quality management system.

The vision of the Institution is to be excellent in the teaching process, competitive and intensive in the applied knowledge, placing the Student in the center of learning.

ISLA-IPGT is a higher education institute founded in 1989. It develops its work from a local and regional perspective, without forgetting national and international opportunities.

Our goal is to be a reference institution in polytechnic higher education in Portugal. Our mission is to develop education based on the acquisition of skills, scientific and technological research, and the provision of services to the community, contributing to the professional, social and cultural enhancement of stakeholders.

These are specific purposes of ISLA-IPGT:

- The active participation in the national education system;
- The development of polytechnic higher education, in all legally admissible degrees;
- The human, cultural, artistic, scientific, technical and technological training;
- The performance of basic and applied research;
- Participating in international networks of higher education and research training;
- The provision of services to the community, in a perspective of reciprocal valorisation, rationalisation and maximum use of all resources; International cooperation and rapprochement between peoples, with special emphasis on the Lusophone and European peoples;
- Promoting the international mobility of the academic community.

The conduct of the institution is based on

- An activity focused on the expectations and needs of Students and Employers;
- An active work, with awareness and ambition and based on self-evaluation, seeking excellence;
- An honest, ethical and transparent behavior in the relationship with our Students and other Stakeholders;
- Respect for the confidentiality of personal and professional data and work with professionalism in order to defend the good reputation of the Institution;
- Creativity and promotion of new ideas, associated with the development of new processes, pedagogical methodologies, systems, products or services;
- Application of innovative solutions to achieve and exceed the objectives of ISLA-IPGT;
- Trust in employees and their work and promotion of an open, honest and direct communication, sharing information and developing solutions together;
- Implementation of a healthy, positive and supportive environment, stimulating skill, constructive criticism and encouraging motivation and cooperation.

SIGQ-IPGT has as its object the various dimensions of the institutional mission, covering in a systematic way all the activities developed by the Institution.

In its double dimension of support to strategic planning and continuous promotion of quality and information and accountability to the community, it aims to promote the definition and documentation of the structuring elements, aiming at the implementation of the quality policy:

- The institutional strategy and standards for quality;
- The responsibilities of the different Bodies and levels of management in quality management processes;
- The processes of monitoring, control, reflection and subsequent intervention, with a view to continuous improvement;
- The forms of participation of students, teaching staff, researchers and external partners;
- The organisation and continuous improvement of systems and the way of monitoring and reviewing quality policy.

As already mentioned, SIGQ-IPGT is based on the A3ES recommendations, takes into consideration the European Standards and Guidelines for Quality Assurance as well as the principles and standards expressed in ISO 9001, and integrates the values and culture of quality developed throughout the history of ISLA-IPGT.

SIGQ-IPGT also considers the requirements of the various professional associations related to the courses taught in ISLA-IPGT.

Functional coordination is ensured by the Evaluation and Quality Committee, which is specifically responsible for it:

- Ensure technical and administrative support to the functioning of SIGQ-IPGT bodies;
- Managing the process of implementing quality management and self-evaluation;
- To manage the collection, systematisation and analysis of information on quality;
- Manage the articulation of SIGQ-IPGT with the services, units and structures of ISLA-IPGT;
- Manage the articulation of SIGQ-IPGT with external entities related to quality management;
- To support the organic units in carrying out self-evaluation processes;
- To prepare the institutional self-evaluation report;
- Ensure the permanent updating of indicators and information on SIGQ-IPGT;
- Propose revisions to the Quality Manual.

The definition and orientation of internal quality management, besides the Manual, is defined in the strategic processes PG01-Strategic Management and PG02-Improvement. In these, the activities "Quality Policy", "Review of the Quality Management System" are developed, in which the Institution is able to define and evaluate if the Quality Policy, previously defined, is in accordance with its reality; review the system itself, approve the Development Report of the QMS - SIGQ monitoring framework and also control the system through the various indicators; and the activity

"System Management (Internal Quality Management System - IQMS)" which allows the planning, organization and control of the IQMS, through the monitoring of its indicators and the monitoring and support in the various processes presented, through monitoring meetings, monitoring and corrective actions resulting from them.

A5. Caracterização breve da estrutura orgânica da instituição e da forma como o sistema de garantia da qualidade se interliga com essa estrutura.

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

Estatutariamente, o ISLA-IPGT é organizado com recurso a três órgãos de gestão: o(a) Presidente, o(a) Administrador(a) e o Conselho Geral. A nível académico a Instituição é estruturada com recurso a duas unidades orgânicas de ensino, designadas por Escolas Superiores e uma unidade de investigação designada por Centro de Investigação (CI). A organização da escola integra ainda o(a) Provedor(a) do Estudante e a Diretor da Biblioteca, este, integrado numa unidade própria e que constitui o centro de recursos responsável pela gestão do acervo bibliográfico e documental da instituição.

Na última alteração orgânica à Instituição foi criada a Comissão de Avaliação e Qualidade e, mais recentemente a Comissão de Ética.

A Comissão de Avaliação e Qualidade é a estrutura responsável pela implementação e coordenação do sistema interno de gestão da qualidade. Tendo em atenção a natureza estratégica do trabalho desenvolvido foi criada como um órgão que responde diretamente ao(a) Presidente da Escola e Administrador(a), desenvolvendo o seu trabalho de forma articulada e de acordo com as orientações destes e do Conselho Geral. A coordenação estratégica do sistema interno de gestão da qualidade é assegurada pelo Presidente, em estreita articulação com o(a) Administrador(a), responsáveis das unidades orgânicas, com o contributo dos diferentes Órgãos da Instituição.

A Comissão de Avaliação e Qualidade integra, para além de um coordenador, os Diretores das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação, responsáveis de serviços e estudantes. De notar que os Estudante têm assumido particular destaque no desenvolvimento e implementação do sistema.

Como sistema estratégico e transversal o processo conta com a participação de todos os colaboradores da instituição.

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

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

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

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

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

Nos processos detalhados nos pontos seguintes é demonstrada a articulação entre a estrutura da organização, funções e atividades, destacando-se a participação e responsabilização dos responsáveis pelas diferentes unidades orgânicas e serviços no sistema de gestão da qualidade implementado na Instituição.

A5. Brief characterisation of the organic structure of the institution and of its interconnection with the system of quality assurance.

n terms of structures and intermediate management, quality management requires a consistent and permanent intervention of the Organic Teaching and Research Units.

The articulation at the strategic level is achieved through the action of the Institution's Governing Bodies that act in close articulation with the Central Coordination Bodies for scientific and pedagogical activities: Scientific and Technical Council and Pedagogical Council.

The General Council, the Student Ombudsman and the Ethics Committee play a fundamental role in supporting and improving the system within the scope of their competences.

The administrative services, services and support offices constitute a fundamental basis of the system with regard to the execution and compliance with procedures and the monitoring of teaching, research, internationalization, service to the community and to the system as a whole.

External entities contribute directly to the system, particularly with regard to the objectives of knowledge transfer, lifelong learning, social and cultural development.

In the processes detailed in the following points, the articulation between the structure of the organization, functions and activities is demonstrated, highlighting the participation and accountability of those responsible for the different organic units and services in the quality management system implemented in the Institution.

Elementos de Autoavaliação

1. Autoapreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade

Nota Introdutória

1.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

1.1.1. Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.1.2. Fundamentação (evidências e exemplos):

Tendo o sistema interno de gestão da qualidade do ISLA-IPGT, adiante designado por SIGQ-IPGT, tido uma evolução significativa com o processo de autoavaliação CAF, a sua direção decidiu investir num projeto mais ambicioso e exigente que é a implementação de um sistema de gestão da qualidade de acordo com o referencial normativo NP EN ISO 9001:2015.

A decisão estratégica da implementação de um sistema interno de garantia e de gestão da qualidade certificado, não só vai de encontro às expectativas das diversas partes interessadas tais como os estudantes, o corpo docente, a comunidade empresarial e os parceiros nacionais e internacionais, como também alicerça de forma mais robusta um processo de acreditação de acordo com as exigências da A3ES.

Os principais objetivos da qualidade passam por incrementar o nível de atratividade e diversidade da oferta formativa, a investigação e os serviços ao exterior, a cooperação institucional e o reforço de parcerias. São objetivos ainda a promoção da mobilidade da comunidade académica, a melhoria do nível de serviços à comunidade, o aumento da eficiência dos processos de gestão e a otimização dos processos de comunicação interna e externa da Instituição.

O sistema interno de garantia e gestão da qualidade do ISLA-IPGT está agrupado em 17 processos, divididos em 3 grandes grupos, com os respetivos responsáveis: os processos de Gestão Estratégica- Gestão Estratégica (Presidente do Instituto), Melhoria (Responsável da Comissão de Avaliação e Qualidade), Relações Institucionais (Presidente do Instituto)-, de Cadeia de Valor- Acompanhamento ao Estudante e Diplomado (Assistente da Direção Académica), Acompanhamento e avaliação (Responsável da Comissão de Avaliação e Qualidade), Criação de Cursos (Diretores das Unidades Orgânicas e Coordenador Geral dos CTeSP), Execução de Cursos (Diretores das Unidades Orgânicas), Planeamento Geral (Responsável dos SAA), Projetos e Serviços ao Exterior (Diretor do Centro de Investigação), Promoção e Divulgação (Responsável da Comunicação e Imagem), Serviços Académicos (Responsável dos SAA)- e de Suporte- Centro de Documentação (Responsável do Centro de Documentação), Compras (Delegado(a) da Administração), Gestão Financeira (Delegado(a) da Administração), Infraestruturas (Responsável do Centro de Informática e Multimédia), Recursos Humanos (Delegado(a) da Administração), Sistemas de Informação (Responsável do Centro de Informática e Multimédia).

Apresentam-se a seguir, um conjunto de evidências e exemplos que permitem aquilatar sobre a interação entre o sistema interno de gestão da qualidade de acordo com as exigências da ISO 9001 e da A3ES.

1. Política para a garantia e gestão da qualidade

Referencial 1- Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos da qualidade

A política da qualidade, missão e objetivos, encontram-se formalmente aprovados pela gestão de topo do ISLA-IPGT e estão publicados no Manual da Qualidade do ISLA-IPGT e publicamente disponíveis no site institucional.

Os objetivos estabelecidos são monitorizados periodicamente de acordo com o respetivo “Plano da qualidade” no qual é garantido o envolvimento de todas as partes interessadas, nomeadamente docentes e estudantes.

2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

No âmbito do 4º princípio de gestão da qualidade “Abordagem por processos”, o SIGQ do ISLA-IPGT tem estabelecido nos seus processos de cadeia de valor o processo “Criação de cursos”(PV01), através do qual são estabelecidas, procedimentadas e monitorizadas as atividades que asseguram a criação de cursos do 1º e 2º ciclo, sustentados nas atividades de “Proposta de criação”, “Solicitação de pareceres”, “Construção do curso”, “Validação dos requisitos”, “Submissão à A3ES”, “Aprovação”, “Registo na DGES” e “Publicação em Diário da República”.

Os CTeSP’s têm processo similar, contudo são submetidos, aprovados e alvo de registo por parte da DGES.

A formação extracurricular e avançada tem um processo de criação e aprovação próprio, submetido internamente junto aos órgãos das diferentes unidades orgânicas de ensino e da Instituição.

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

Como garantia de cumprimento deste referencial o SIGQ do ISLA-IPGT tem os processos “Acompanhamento e avaliação”(PV02), “Serviços académicos”(PV07) e “Acompanhamento ao estudante e diplomado”(PV08).

As atividades destes processos asseguram o cumprimento deste referencial 4, nomeadamente através das atividades de “Registo e controlo da informação e do conhecimento”(PV02), de “Atendimento Geral”(PV07) “Integração e acompanhamento”(PV08).

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

Como garante deste referencial, temos os processos do SIGQ “Acompanhamento e avaliação”(PV02) e “Execução dos cursos”(PV05), com destaque para as atividades de “Avaliação pedagógica aos cursos”(PV02) e “Validação de programas” e “Disponibilização de documentação de suporte”(PV05).

Referencial 6 - Investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível**Referencial 7– Colaboração interinstitucional e com a comunidade**

O processo “Projetos de I&D e serviços ao exterior”(PV06) do ISLA-IPGT encontra-se alinhado com os requisitos destes dois referenciais, com particular destaque para as atividades “Revisão das dimensões e valências técnico/científicas da Instituição ” e “Orçamentação e controlo de projetos e serviços ao exterior”.

Referencial 8 - Internacionalização

A gestão das atividades de cooperação internacional encontra gerida no âmbito do processo “Relações institucionais” (PG03), com particular destaque para as atividades “Definição estratégica das relações externas” e “Caracterização das entidades e âmbito da relação”.

3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio**Referencial 9 – Recursos humanos**

O processo de suporte que tem a responsabilidade da gestão dos recursos humanos não docentes é o “Recursos humanos”(PS04), sendo o “Acompanhamento e avaliação”(PV02) o processo através do qual a atividade docente é gerida (ex.: atividade “Avaliação do desempenho do docente”).

Referencial 10–Recursos materiais e serviços

Como garante deste referencial o SIGQ-IPGT tem estruturados os processos:

- “Infraestruturas”(PS04) permite a gestão e manutenção das infraestruturas (ex.: edifício, equipamentos, hardware, ambiente de trabalho, etc.);
- “Centro de documentação”(PS03) gere a documentação relevante, nomeadamente a biblioteca;
- “Compras”(PS05) cuja missão é a de efetuar uma adequada qualificação, seleção e avaliação de fornecedores.

4. Gestão e publicitação da informação**Referencial 11 – Gestão da informação**

O processo “Sistemas de informação”(PS01) através das atividades “Atualização/manutenção do parque tecnológico”, “Robustez e segurança do sistema de comunicação de dados e voz” e “Apoio técnico aos utilizadores”, assegura uma eficaz gestão das tecnologias de informação necessárias.

Referencial 12 – Informação pública

O cumprimento deste referencial é assegurado pelo processo “Promoção e divulgação”(PV03) através de atividades tais como, “Oferta formativa” ou “Execução do plano de divulgação”.

5. Avaliação externa periódica**Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade**

Os processos “Gestão estratégica”(PG01) e “Melhoria”(PG02) através das atividades “Revisão do sistema de gestão e garantia da qualidade”(PG01) e “Auditorias”, “Reclamações” e “Não conformidades e ações corretivas”(PG02), garantem o cumprimento deste referencial.

1.1.2. Grounding (evidence and examples):

Having the ISLA-IPGT internal quality management system, hereinafter referred to as SIGQ-IPGT, had a significant evolution with the CAF self-assessment process, its management decided to invest in a more ambitious and demanding project which is the implementation of a quality management system in accordance with the NP EN ISO 9001:2015 standard.

The strategic decision to implement an internal certified quality assurance and management system not only meets the expectations of various stakeholders such as students, faculty, the business community and national and international partners, but also more robustly underpins an accreditation process in accordance with A3ES requirements.

The main objectives of quality are to increase the level of attractiveness and diversity of the training offer, research and services abroad, institutional cooperation and the strengthening of partnerships. The objectives are also to promote the mobility of the academic community, to improve the level of services to the community, to increase the efficiency of management processes and to optimize the internal and external communication processes of the Institution.

The internal quality assurance and management system of ISLA-IPGT is grouped into 17 processes, divided into 3 major groups, with the respective responsible ones: processes of Strategic Management - Strategic Management (President of the Institute), Improvement (Responsible for the Evaluation and Quality Committee), Institutional Relations (President of the Institute) -, Value Chain - Student and Graduate Accompaniment (Assistant to the Academic Board), Accompaniment and Evaluation (Responsible for the Evaluation and Quality Committee), Course Creation (Directors of the Organic Units and General Coordinator of the CTeSP), Course Execution (Directors of the Organic Units), General Planning (Responsible for the SAA), Projects and Services Abroad (Director of the Research Center), Promotion and Dissemination (Head of Communication and Image), Academic Services (Head of SAA) - and Support - Documentation Center (Head of the Documentation Center), Purchasing (Head of Administration), Financial Management (Head of Administration), Infrastructures (Head of the Computer and Multimedia Center), Human Resources (Head of Administration), Information Systems (Head of the Computer and Multimedia Center).

The following is a set of evidence and examples that allow us to find out about the interaction between the internal quality management system in accordance with the requirements of ISO 9001 and A3ES.

1. Policy for Quality Assurance and Management**Referencial 1- Adoption of policy for quality assurance and pursuit of quality objectives**

The quality policy, mission and objectives, are formally approved by the top management of ISLA-IPGT and are

published in the ISLA-IPGT Quality Manual and publicly available on the institutional website. The established objectives are periodically monitored according to the respective "Quality Plan" in which the involvement of all stakeholders, namely teachers and students, is ensured.

Quality assurance in the core processes of the institutional mission

Referential 2 - Conception and approval of the formative offer

Referential 3 - Student centered teaching, learning and assessment

Under the 4th quality management principle "Process approach", ISLA-IPGT's SIGQ has established in its value chain processes the process "Creation of courses" (PV01), through which the activities that ensure the creation of 1st and 2nd cycle courses are established, processed and monitored, supported in the activities of "Proposal for creation", "Request for opinions", "Construction of the course", "Validation of requirements", "Submission to A3ES", "Approval", "Registration with DGES" and "Publication in the Official Gazette".

The CTeSP's have a similar process, however they are submitted, approved and registered by the DGES.

The extracurricular and advanced training has its own process of creation and approval, submitted internally to the bodies of the different teaching units and the Institution.

Referential 4 - Student admission, progression, recognition and certification

As a guarantee of compliance with this benchmark the ISLA-IPGT's SIGQ has the processes "Monitoring and evaluation" (PV02), "Academic services" (PV07) and "Monitoring student and graduate" (PV08).

The activities of these processes ensure the fulfilment of this referential 4, namely through the activities of "Registration and control of information and knowledge"(PV02), "General Attendance"(PV07) "Integration and monitoring"(PV08).

5-Monitoring and periodic review of courses

As a guarantee of this reference, we have the processes of SIGQ "Monitoring and evaluation" (PV02) and "Execution of courses" (PV05), with emphasis on the activities of "Pedagogical evaluation of courses" (PV02) and "Validation of programs" and "Provision of supporting documentation" (PV05).

Referential 6 - Research and development / targeted research and high level professional development

Referential 7- Interinstitutional and community collaboration

The process "R&D projects and services abroad"(PV06) of ISLA-IPGT is aligned with the requirements of these two benchmarks, with particular emphasis on the activities "Review of the dimensions and technical/scientific valencies of the institution" and "Budgeting and control of projects and services abroad".

Referential 8 - Internationalization

The management of international cooperation activities is managed under the "Institutional Relations" process (PG03), with particular emphasis on the activities "Strategic definition of external relations" and "Characterization of entities and scope of the relationship".

Quality assurance in the management of resources and support services

Referential 9 - Human resources

The support process that has the responsibility for the management of non-teaching human resources is "Human Resources" (PS04), and "Monitoring and evaluation" (PV02) is the process through which the teaching activity is managed (e.g.: activity "Evaluation of teacher performance").

Referential 10-Material resources and services

As a guarantor of this reference SIGQ-IPGT has structured the processes:

- "Infrastructures"(PS04) allows the management and maintenance of infrastructures (e.g. building, equipment, hardware, working environment, etc.);
- "Documentation Centre"(PS03) manages the relevant documentation, namely the library;
- "Purchasing"(PS05) whose mission is to carry out adequate qualification, selection and evaluation of suppliers.

4.Management and publicity of information

Referential 11 - Information management

The process "Information systems" (PS01) through the activities "Update/maintenance of the technology park", "Ruggedness and security of the data and voice communication system" and "Technical support to users", ensures effective management of the necessary information technologies.

Referential 12 - Public information

Compliance with this benchmark is ensured by the "Promotion and Disclosure" process (PV03) through activities such as "Training offer" or "Implementation of the disclosure plan".

5. periodic external evaluation

Referential 13 - Cyclical nature of external quality assurance

The processes "Strategic Management" (PG01) and "Improvement" (PG02) through the activities "Review of the management system and quality assurance" (PG01) and "Audits", "Complaints" and "Nonconformities and corrective actions" (PG02), ensure compliance with this benchmark.

1.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

1.2.1 No ensino e aprendizagem

1.2.1.1 Grau de desenvolvimento estimado:

*Substancial***1.2.1.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

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

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

A coordenação dos processos de garantia de qualidade do ensino, ao nível de cada UO, é da responsabilidade da sua Direção, ouvidos os respetivos Conselhos.

Os Serviços Acad. e Admin. facultarão o apoio técnico e logístico, nomeadamente quanto à aplicação dos diversos inquéritos relativos ao ensino e à disponibilização de indicadores pré-definidos que permitem acompanhar o desempenho da oferta formativa.

O Centro de Informática e Multimédia facultará o suporte para a produção dos relatórios, em formatos pré-definidos, sem prejuízo da existência campos abertos, para inserção de comentários.

O relatório de avaliação de cada UC (RUC) é da responsabilidade do respetivo docente(s), com base nas perceções sobre o funcionamento da UC e nas fontes de informação adicional, que deverão estar disponíveis online no sistema de informação:

A ficha da UC; Resultados escolares dos estudantes; Resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC; Relatório da UC, cujo preenchimento e atualização é da responsabilidade do docente coordenador da UC, e da qual constará:

Designação e código da UC e dos cursos em que se insere; Objetivos de aprendizagem; Conteúdos programáticos; Carga letiva, em horas de contacto, trabalho individual e ECTS; Metodologias de ensino/aprendizagem; Método e critérios de avaliação; Bibliografia; Docente(s) e horários de atendimento

Os resultados obtidos pelos estudantes estão associados à RUC e incluirão o nº de inscritos, com frequência, avaliados, aprovados, reprovados e desistentes, bem com distribuição de classificação dos estudantes aprovados O inquérito relativo às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC será aplicado semestralmente e utilizará um questionário comum a todas as UC's, com possível exceção de um questionário específico para as UC's cuja natureza o justifique (caso das UC's que decorram predominantemente em contexto profissional)

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

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

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

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

O diretor 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:

Uma síntese dos resultados do sucesso escolar; Uma análise da concretização das recomendações e planos de melhoria apresentados na avaliação do ano anterior; Uma análise dos resultados sobre empregabilidade dos diplomados do curso e competências valorizadas pelo mercado de trabalho; 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.

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

Uma apreciação sobre a qualidade dos relatórios dos cursos e dos planos de melhoria propostos, bem como sobre a concretização das recomendações anteriores; A análise dos resultados obtidos face aos padrões e metas estabelecidos; Os principais pontos fortes e fracos do ensino na UO, bem como a articulação entre investigação e ensino; Uma síntese de medidas de melhoria do ensino na UO e plano de atividades

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

A direção da UO integra no relatório anual as apreciações dos Conselhos e submete-as ao Presidente, o qual poderá pronunciar-se sobre aspetos adicionais no âmbito das suas competências

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

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

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

O SIGQ abrange todos os níveis da Instituição, entre os quais a parte relativa ao ensino e aprendizagem com os

processos “Criação de cursos”(PV01) que abrange os diferentes ciclos de estudo, CTeSP, 1º e 2º ciclo, PG's e outras formações, “Acompanhamento e avaliação”(PV02) e “Execução de cursos”(PV05).

O processo PV01, tem como objetivo a criação de cursos nos diversos níveis de ensino, cujas atividades, geralmente, são a Proposta de criação- análise dos documentos orientadores e de referência que permitem a estruturação do curso em si; a Solicitação de pareceres, que analisa a sua pertinência para a Instituição, mas também para as suas partes interessadas; a Construção do curso, que define os objetivos, saídas profissionais, estrutura curricular e plano de estudos; a Validação dos requisitos, análise e validação dos requisitos legais e os regulamentos em vigor e a cumprir; a Submissão para A3ES. Após aprovação, é efetuado o Registo na DGES e Publicação em Diário da República. É de salientar que as PG's e outras formações não exigem aprovação pela A3ES nem o registo na DGES e publicação em DR, pois não conferem grau académico.

O processo PV02 permite acompanhar e avaliar o ensino ministrado na Instituição, mediante a gestão de horários e sumários, assim como o controlo da sua assiduidade e registo e controlo de informação, entre outros. Este processo engloba também a avaliação de desempenho dos docentes, a avaliação pedagógica aos cursos, gestão e integração de estudantes em projetos, autoavaliação dos cursos, autoavaliação institucional e a possível extinção de cursos.

O processo PV05 abrange a Validação de programas, feita pelos respetivos diretores de curso, como os momentos de avaliação e a bibliografia; a Disponibilização de documentação de suporte, como manuais académicos ; a Lecionação, engloba a verificação da bibliografia na biblioteca, o controlo da assiduidade, a lecionação e a avaliação curricular; a Realização de exames, a vigilância e controlo de presenças, correção e lançamento das notas; a gestão de estágios e práticas em contexto de trabalho; Documentação de avaliações a entregar nos serviços académicos e administrativos para arquivo.

1.2.1.2 Grounding (evidence and examples):

The basic cell for the organization and planning of teaching-learning processes is the curricular unit, which is the starting point for monitoring the functioning of teaching activities, in view of the established objectives, in order to promote the improvement and improvement of teaching processes, the assessment of students and their involvement in learning processes.

The strategy for monitoring, evaluating and improving the teaching provided is essentially developed at successive levels of intervention progressively aggregated and takes the form of annual self-evaluation reports.

The coordination of teaching quality assurance processes, at the UO level, is the responsibility of its management, after consulting the respective Councils.

The Administration and the Acad. services will provide technical and logistical support, namely as regards the implementation of the various surveys related to education and the provision of pre-defined indicators that allow the performance of the training offer to be monitored.

The Computer and Multimedia Centre will provide support for the production of the reports, in pre-defined formats, without prejudice to the existence of open fields, for the insertion of comments.

The evaluation report of each UC (RUC) is the responsibility of the respective lecturer(s), based on the perceptions about the functioning of the UC and the sources of additional information, which should be available online in the information system:

The UC's form; Students' school results; Results of surveys on students' perceptions of teaching/learning in the UC; UC's report, which will be filled in and updated by the coordinating teacher of the UC:

Designation and code of the UC and the courses in which it is inserted; Learning objectives; Program content; Teaching load, in contact hours, individual work and ECTS; Teaching/learning methodologies; Method and evaluation criteria; Bibliography; Teacher(s) and hours of attendance

The results obtained by the students are associated to the RUC and will include the number of enrolled, assessed, approved, disapproved and dropped out students, as well as the distribution of the classification of approved students

The survey of students' perceptions of teaching/learning in the UC will be carried out every six months and will use a common questionnaire for all the UCs, with the possible exception of a specific questionnaire for the UCs whose nature justifies it (in the case of the UCs which are predominantly in a professional context)

The questionnaire will include several groups of questions, including student self-assessment in the UC, skills development, the functioning of the UC, the performance of the UC teachers and teaching/learning support resources.

The purpose of the UC report is to briefly present an overall assessment of the functioning of the UC, identifying relevant pedagogical practices and the acquisition of skills by the students, and defining plans for improvement when results are considered unsatisfactory.

The UC Report is prepared by the teaching team, under the responsibility of the Coordinator of the UC, in a specific sheet made available online, which already contains the relevant information existing in the information system about the UC; it focuses, in particular, on the operating conditions of the UC and any problems detected, the pedagogical practices used including the evaluation of the competences acquired by the students, and the adequacy of the results to the objectives established for the UC; concludes with an analysis of strengths and points to be improved in the teaching and learning process in the UC and with suggestions for improvement to be implemented, which should be duly specified and scheduled whenever the level of academic success or the students' opinion about the teachers is unsatisfactory.

The purpose of the report is to promote, in a synthetic way, the overall evaluation of the functioning of the CU, as well as to allow a critical analysis that allows the identification of critical factors that need intervention and correction and, in this context, the definition of an improvement plan.

The director of each course prepares an annual report, based on the reports of the CUs and indicators provided in the external evaluation guides. This report includes a critical and forward-looking analysis of the aspects fundamental to the success of the course:

A synthesis of the results of the school success; An analysis of the implementation of the recommendations and improvement plans presented in the previous year's evaluation; An analysis of the results on employability of the course graduates and skills valued by the labour market; A synthesis of the strengths and weaknesses of the course and proposals for improvement to be implemented in the following year, with the respective timing and expected effects.

The UO management prepares a summary report on the quality and appropriateness of the training and education offered, which includes, inter alia:

An assessment of the quality of the course reports and improvement plans proposed, as well as the implementation of previous recommendations; The analysis of the results obtained against the established standards and goals; The main strengths and weaknesses of teaching at the UO, as well as the articulation between research and teaching; A synthesis of measures to improve teaching at the UO and plan of activities

The UO Technical and Scientific Council and the UO Pedagogical Council discuss and analyze the reports of the UO courses, giving their opinion on those aspects they consider relevant within their competence.

The UO management integrates the assessments of the Councils in the annual report and submits them to the President, who may comment on additional aspects within the scope of his competences

Based on the reports from each UO, a summary of the most salient aspects of the evaluation of the organization and operation of education is prepared, including the updating of the map of indicators that constitute the table of indicators to support strategic planning, as well as the overall action plan for improving the quality of education in ISLA

This summary is then integrated into the overall self-assessment report, which analyses the degree to which the objectives set and the functioning of the internal education quality assurance system have been achieved and presents the overall improvement plan.

The Global Self-assessment Report is discussed and approved by the General Council.

The IQIS covers all the levels of the Institution, among which the part relating to teaching and learning with the processes "Creation of courses" (PV01) which covers the different cycles of study, CTeSP, 1st and 2nd cycles, PG's and other training, "Monitoring and evaluation" (PV02) and "Implementation of courses" (PV05).

The process PV01, has as objective the creation of courses in the several levels of education, whose activities, generally, are the Proposal of creation- analysis of the guiding and reference documents that allow the structuring of the course itself; the Request of opinions, that analyses its pertinence for the Institution, but also for its interested parties; the Construction of the course, that defines the objectives, professional exits, curricular structure and plan of studies; the Validation of the requirements, analysis and validation of the legal requirements and the regulations in force and to fulfill; the Submission for A3ES. After approval, Registration at DGES and Publication in the Official Gazette. It should be noted that PG's and other training do not require approval by the A3ES nor the registration in DGES and publication in DR, as they do not confer an academic degree.

The PV02 process allows the monitoring and evaluation of the teaching given in the institution, through the management of schedules and summaries, as well as the control of their attendance and registration and information control, among others. This process also includes the evaluation of teachers' performance, pedagogical evaluation of courses, management and integration of students in projects, self-evaluation of courses, institutional self-evaluation and the possible extinction of courses.

The PV05 process covers the Validation of programmes, made by the respective course directors, such as evaluation moments and bibliography; the Availability of supporting documentation, such as academic manuals; the Teaching, includes the checking of bibliography in the library, the control of attendance, teaching and curricular evaluation; the Execution of exams, the surveillance and control of attendance, correction and release of notes; the management of internships and practices in work context; Documentação of evaluations to be delivered in the academic and administrative services for archiving.

1.2.2 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível.

1.2.2.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.2.2.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

O ISLA-IPGT reconhece que a Investigação e Desenvolvimento é uma área a ser melhorada na Instituição, tendo definido a sua estratégia no sentido de conseguir no médio e longo prazo melhorar os seus indicadores de desempenho. Como instituição de ensino politécnico, os processos de investigação deverão ser orientados e potenciadores de incremento de valor a diferentes partes interessadas, nomeadamente a comunidade escolar e o meio envolvente organizacional que interage com a Instituição.

A Instituição não possui nenhum centro ou unidade de investigação integrada na FCT. A ainda inexistência de massa crítica para avançarmos para este patamar levou a que a Instituição se associasse e um centro de investigação externo – CEPESE – Centro de Estudos da População Economia e Sociedade e incentivasse os seus docentes a integrarem Unidades reconhecidas pela FCT de forma a potenciarem o seu trabalho, permitindo o foco em temas e áreas de investigação particulares.

Os processos de I&D são desenvolvidos no seio do Centro de Investigação do ISLA (CI) e do seu Conselho Científico que integra todos os Docentes e Investigadores Doutorados e Especialista da Instituição que colaboram em regime de tempo integral.

Atualmente o Centro integra uma unidade de investigação designada por LSC – Laboratory for Statistical and Computation que integra um conjunto de investigadores nacionais e estrangeiros. O Laboratório é coordenado pelo Professor Ranse Lange (<https://www.cienciavita.pt/portal/8210-3D4E-B365>).

O Centro possui ainda três linhas de investigação nas áreas das ciências empresariais; engenharia da segurança, qualidade e ambiente; informática e sistemas de informação.

Possui duas revistas de carácter técnico-científico: CESQUA – Cadernos de Engenharia da Segurança, Qualidade e Ambiente; Management in Review.

No ano letivo de 2019/2020 o ISLA tem desenvolvido, integrado e submetido a financiamento vários projetos. Foi definido um sistema de apoio à produção e publicação de artigos científicos. A Instituição desenvolveu um sistema de financiamento aos docentes para a obtenção de doutoramentos e títulos de especialista. O CI integrou e ajudou no

desenvolvimento do regulamento de avaliação docente e definição dos indicadores de avaliação associados à vertente técnico-científica.

Dada a natureza aplicada da investigação o CI desenvolveu um projeto designado por CESPE. O CESPE é um serviço integrado no Centro de Investigação do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. O objetivo de Centro passa pelo desenvolvimento de formações especializadas não conferentes a grau, bem como o desenvolvimento de projetos e a prestação de serviços em nas áreas de conhecimento da Instituição: Ciências Empresariais; Informática e Multimédia; Turismo, Línguas e Tradução; Qualidade, Ambiente e Segurança.

O CESPE surge da missão do ISLA-IPGT como instituição politécnica, da necessária ligação à comunidade e do potencial técnico, científico e profissional de Professores, Diplomados, Funcionários e Estudantes da Instituição. Os serviços são oferecidos a preços controlados, integrando Professores, Diplomados e Estudantes.

O Plano de Atividade, no vetor respeitante à investigação, agrega o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação. Para cada uma das ações do Plano são identificadas metas, que traduzem padrões de qualidade que a unidade de investigação se propõe atingir, bem como indicadores de monitorização. O Conselho Científico analisa e discute o relatório da respetiva unidade de investigação, produzindo em ata uma síntese de apreciação da qualidade e adequação da investigação praticada no âmbito da unidade.

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

O SIGQ-IPGT integra o processo - Projetos de I&D e serviços ao exterior. Este processo tem como atividades principais a revisão das dimensões e valências técnico-científicas da Instituição (plano de atividades), a gestão do orçamento, a definição e gestão linhas de investigação; projetos e apoiar a produção técnico-científica; gestão de publicações e revistas; candidaturas e a gestão a projetos de I&D; organização de eventos técnico-científicos.

1.2.2.2 Grounding (evidence and examples):

ISLA-IPGT recognises that Research and Development is an area for improvement within the Institution and has defined its strategy to achieve in the medium and long term improvements in its performance indicators. As a polytechnic teaching institution, the research processes should be oriented and enhance the value to different stakeholders, namely the school community and the organizational environment that interacts with the institution.

The institution has no research centre or unit integrated in the FCT. The lack of critical mass to advance to this level has led the Institution to join an external research center - CEPSE - Centro de Estudos da População Economia e Sociedade and encourage its teachers to integrate Units recognized by FCT in order to enhance their work, allowing the focus on particular themes and areas of research.

The R&D processes are developed within the Research Centre of ISLA (CI) and its Scientific Council that integrates all the Doctors and Researchers of the Institution who collaborate on a full-time basis.

Currently the Centre integrates a research unit called LSC - Laboratory for Statistical and Computation which includes a group of national and foreign researchers. The Laboratory is coordinated by Professor Ranse Lange (<https://www.cienciavita.pt/portal/8210-3D4E-B365>).

The Centre also has three lines of research in the areas of business sciences; safety, quality and environmental engineering; computer science and information systems.

It has two technical-scientific magazines: CESQUA - Cadernos de Engenharia da Segurança, Qualidade e Ambiente; Management in Review.

In the school year 2019/2020 ISLA has developed, integrated and submitted to funding several projects. A support system for the production and publication of scientific articles was defined. The institution has developed a system of funding for teachers to obtain doctorates and titles of specialist. The IC has integrated and assisted in the development of the teaching evaluation regulations and definition of the evaluation indicators associated with the technical-scientific aspect.

Given the applied nature of research the IC developed a project called CESPE. CESPE is a service integrated in the Research Centre of ISLA - Polytechnic Institute of Management and Technology. The objective of the Centre is the development of specialized trainings not conferred to degree, as well as the development of projects and the rendering of services in the areas of knowledge of the Institution: Business Sciences; Informatics and Multimedia; Tourism, Languages and Translation; Quality, Environment and Security.

CESPE arises from the mission of ISLA-IPGT as a polytechnic institution, the necessary link to the community and the technical, scientific and professional potential of the Institution's Teachers, Graduates, Staff and Students. The services are offered at controlled prices, integrating Professors, Graduates and Students.

The Activity Plan, in the vector related to research, aggregates the set of actions that operationalize the institutional strategy for research. For each of the Plan's actions, goals are identified, which reflect quality standards that the research unit aims to achieve, as well as monitoring indicators. The Scientific Council analyses and discusses the report of the respective research unit, producing in minutes a synthesis of the assessment of the quality and adequacy of the research practiced within the unit.

In pursuing its research activities, the Institution pays particular attention to articulation with other institutions and should guide its performance whenever possible by seeking synergies and collaborations as far as possible.

SIGQ-IPGT integrates the process - R&D projects and services abroad. This process has as main activities the review of the technical-scientific dimensions and valences of the Institution (activity plan), budget management, definition and management of research lines; projects and support to technical-scientific production; management of publications and magazines; applications and management to R&D projects; organization of technical-scientific events.

1.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

1.2.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A interação com a sociedade constitui uma componente fundamental da missão do ISLA-IPGT. Esta vertente da sua missão, prevista nos seus estatutos, determina os objetivos estratégicos da Instituição no que diz respeito à política da qualidade, assumindo de forma continuada o compromisso de:

- *Contribuir para o desenvolvimento de competências através de cursos ajustados às reais necessidades da economia, sociedade e pessoas*
- *Prestar serviços à comunidade*
- *Contribuir para o desenvolvimento dos seus estudantes, docentes e sociedade em geral através de projetos de I&D aplicado*

Consequentemente, procurando a satisfação das partes interessadas, a visão da Instituição passa por ter de ser excelente no processo de ensino, competitivo e intensivo no conhecimento aplicado, colocando o Estudante no centro da aprendizagem, e pelo envolvimento com a sociedade nos diversos níveis de interação, quer no plano nacional quer no plano internacional

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

Já se conseguiram alcançar resultados muito positivos, o que nos estimula e facilita continuar progressivamente a melhorar e consolidar a colaboração interinstitucional e com a comunidade

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

O processo “Relações Institucionais” (PG03) e as suas atividades permitem ao ISLA-IPGT:

- *Definir de forma estratégica as suas relações externas, tanto a nível nacional como internacional*
- *Caracterizar as entidades e o âmbito da sua relação através de uma matriz de gestão de entidades*
- *A gestão de formalização de protocolos, o planeamento das tarefas e atividades a empreender e um cronograma anual com as atividades a desenvolver*
- *Monitorizar e acompanhar através de preparação, validação e envio da documentação necessária em resposta às solicitações das entidades*

O processo “Promoção e Divulgação” (PV03) engloba diversas atividades referentes à Oferta Formativa:

- *Análise, identificação e decisão sobre quais os meios de divulgação e promoção mais eficientes a utilizar*
- *Aprovação do Plano de Divulgação*
- *Execução do Plano de Divulgação através da partilha dos dados na internet (site, Facebook, Instagram, LinkedIn) e na Intranet (Moodle), mas também em flyers, outdoors e merchandising*
- *Acompanhamento da Divulgação através da monitorização dos candidatos, da gestão do cronograma da ação e análise do desempenho do Plano de Divulgação*

Apor sua vez, a composição do processo “Projetos de I&D e serviços ao exterior” já está definido no ponto 1.2.2.2.

De qualquer modo, a título de exemplo, destaca-se o seguinte:

COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

> INSTITUIÇÕES DO ENSINO SECUNDÁRIO

- *Manutenção de uma rede de cooperação e promoção de formação e do emprego para a região metropolitana do Porto que, que conta com a participação de 11 escolas profissionais*
- *Participação de docentes do ISLA-IPGT em júris de avaliação-*
- *Definição de planos de equivalências que possibilitam a continuidade da formação dos/as estudantes*

> INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

- *Mantém protocolos de cooperação com diversas IES da região, nomeadamente, a Univ. do Porto, a Univ. do Minho e o Inst. Politécnico do Porto*
- *Integra um consórcio de 5 IES para a atribuição do Título de Especialista*
- *Integra o maior Grupo de Ensino Superior Privado em Portugal, com a natural maximização de sinergias daí inerente*

COLABORAÇÃO COM A COMUNIDADE

> COLABORAÇÃO COM ENTIDADES DA REGIÃO

- *É parceiro da Câmara Municipal de V. N. Gaia, na organização de diversos eventos*
- *Participa ativamente no projeto GOP+JOVEM 2019 levado a cabo pelo Gabinete da Juventude da CMG*

> SOLIDARIEDADE SOCIAL

- *É membro da Rede Local de Ação Social de V. N. Gaia (CLAS)*
- *Colabora com a ACAPO*
- *Participação em diversas iniciativas no âmbito da responsabilidade social, nomeadamente, projetos e instituições como: ACREDITAR; ANAFS; Associação “Refúgio dos Meninos”; IPS “Solidários até à Medula”; LBV; etc*
- *Mantém protocolos de Cooperação genéricos com: CRPG; APPT21; SCMS; AHBVC; FBDA; APFN; ASSOBIO; ACSM-VNG; etc*

> APOIO A ESTUDANTES

Protocolos com a Banca (CGD, Montepio) que conferem acesso privilegiado a linhas de créditos especiais, para os estudantes

1.2.3.2 Grounding (evidence and examples):

Interaction with society is a fundamental component of ISLA-IPGT's mission. This aspect of its mission, foreseen in its statutes, determines the strategic objectives of the Institution with regard to the quality policy, assuming in a continuous way the commitment of:

- *Contribute to the development of skills through courses adjusted to the real needs of the economy, society and people*
 - *Provide services to the community*
 - *Contribute to the development of its students, teachers and society in general through applied R&D projects*
- Consequently, seeking the satisfaction of the interested parties, the vision of the Institution is to be excellent in the teaching process, competitive and intensive in the applied knowledge, placing the Student in the center of learning, and the involvement with the society in the various levels of interaction, both nationally and internationally*
- To this end, the institutional policy for quality emphasises the participation of all relevant partners, internal and external, in the processes of strategic planning and quality assurance*

Very positive results have already been achieved, which encourages and facilitates us to continue progressively to improve and consolidate interinstitutional and community collaboration

The summary report of the activities of the Institution as a whole encompasses the different aspects of the Institution and its units and services, including the relations with foreign countries at the national and international levels

The "Institutional Relations" process (PG03) and its activities allow ISLA-IPGT:

- *Define in a strategic way its external relations, both at national and international level*
- *Characterise the entities and the scope of their relationship through an entity management matrix*
- *The management of formalization of protocols, the planning of tasks and activities to be undertaken and an annual schedule with the activities to be developed*
- *Monitor and follow up by preparing, validating and sending the necessary documentation in response to entities' requests*

The "Promotion and Disclosure" process (PV03) encompasses several activities related to the Training Offering:

- *Analysis, identification and decision on the most efficient means of dissemination and promotion to be used*
- *Approval of the Disclosure Plan*
- *Implementation of the Disclosure Plan by sharing data on the Internet (site, Facebook, Instagram, LinkedIn) and the Intranet (Moodle), but also in flyers, billboards and merchandising*
- *Monitoring of the Disclosure through monitoring of the candidates, management of the action schedule and analysis of the performance of the Disclosure Plan*

In turn, the composition of the "R&D projects and services abroad" process is already defined in section 1.2.2.2.

In any case, the following is an example:

INTER-INSTITUTIONAL COLLABORATION

> HIGH SCHOOL INSTITUTIONS

- *Maintenance of a cooperation and training and employment promotion network for the metropolitan region of Porto, with the participation of 11 professional schools*
- *Participation of ISLA-IPGT faculty in evaluation juries -*
- *Definition of equivalency plans that enable the continuity of the students' training*

> HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

- *Maintains cooperation protocols with several HEIs in the region, namely the University of Porto, the University of Minho and the Polytechnic Institute of Porto*
- *It is part of a consortium of 5 IES for the award of the Specialist Title*
- *It is part of the largest Private Higher Education Group in Portugal, with the natural maximization of synergies inherent therein*

COMMUNITY COLLABORATION

> COLLABORATION WITH ENTITIES IN THE REGION

- *He is a partner of the Municipality of V. N. Gaia, in the organization of several events*
- *Actively participates in the GOP+JOVEM 2019 project carried out by the CMG's Youth Office*

> SOCIAL SOLIDARITY

- *He is a member of the Local Social Action Network of V. N. Gaia (CLAS)*
- *Collaborate with ACAPO*
- *Participation in various initiatives in the field of social responsibility, namely projects and institutions such as: ACREDITAR; ANAFS; Association "Refugio dos Niños"; IPS "Solidários até la Medula"; LBV; etc.*
- *It maintains generic Cooperation Protocols with: CRPG; APPT21; SCMS; AHBVC; FBDA; APFN; ASSOBIO; ACSM-VNG; etc.*

> STUDENT SUPPORT

Protocols with Banks (CGD, Montepio) that grant privileged access to special credit lines, for students

1.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

1.2.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:*Muito avançado***1.2.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):**

Segundo o Plano Estratégico 2025, para obter uma gestão eficiente e efetiva é importante proporcionar aos colaboradores oportunidades para avaliar a eficiência, eficácia e critérios de procedimentos de emprego da Instituição a todos os níveis e em relação a todas as suas funções e usar os comentários recolhidos para melhorar os níveis de desempenho.

Esta gestão só é conseguida através da implementação das seguintes medidas: desenvolver e manter estruturas de gestão simples e reduzidas com um mínimo de hierarquia nas relações de supervisão e dependência; desenvolver responsabilidade e controlo para promover espírito de equipa, eficiência e eficácia; manter standards de “boas práticas” de gestão financeira e contabilística; manter um sistema simples e racional; criar e fortalecer uma cultura de serviços orientada para o cliente; estabelecer processos eficientes para a identificação sistemática e gestão prudente de riscos em todas as áreas de atividade da Instituição e, por fim, desenvolver uma cultura de grupo.

Para isso o Sistema de Gestão da Qualidade do ISLA-IPGT pressupõe a elaboração de relatórios anuais de autoavaliação das Unidades e Serviços incluem a dimensão da gestão da qualidade na gestão dos recursos humanos, nomeadamente no que se refere a:

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

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

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

Um dos processos do sistema interno de garantia e gestão da qualidade que permite gerir o pessoal é o processo “Recursos Humanos”(PS04) é composto por diversas atividades, entre as quais, Gestão de funções cujo objetivo é identificar, descrever e aprovar as funções dos colaboradores; Acolhimento e integração do colaborador com a apresentação da Instituição e dar a conhecer a cultura organização, o grupo de trabalho, assim como as normas e procedimentos a adotar e a integração do colaborador na sua função; Avaliação de desempenho que permite monitorizar e avaliar as funções desempenhadas através de diversos indicadores desde a produção, qualidade, pontualidade, espírito de cooperação e relacionamento com o grupo de trabalho e, por fim, Desenvolvimento de competências através da elaboração e aprovação de um plano de formação, da sua realização, da avaliação da eficácia da formação e a realização de formações não planeadas desde congressos, seminários, entre outros.

Como já referido no ponto 1.1.2. no referencial 9, a avaliação dos docentes está integrada no processo “Acompanhamento e avaliação”(PV02) com uma atividade própria que consiste em avaliar os docentes em três vertentes, a pedagógica, a técnica, científica e artística e a organizacional. Tem como princípios, presentes no Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente, a coerência, transparência, flexibilidade e a simplicidade.

1.2.4.2 Grounding (evidence and examples):

According to the Strategic Plan 2025, to achieve efficient and effective management it is important to provide employees with opportunities to evaluate the efficiency, effectiveness and criteria of employment procedures of the Institution at all levels and in relation to all its functions and use the comments collected to improve performance levels.

This management is only achieved by implementing the following measures: developing and maintaining simple and reduced management structures with a minimum of hierarchy in supervisory and dependency relationships; developing responsibility and control to promote team spirit, efficiency and effectiveness; maintaining standards of "good practices" in financial and accounting management; maintaining a simple and rational system; creating and strengthening a culture of customer-oriented services; establishing efficient processes for the systematic identification and prudent management of risks in all areas of the Institution's activity and, finally, developing a group culture.

To this end, the ISLA-IPGT Quality Management System presupposes the preparation of annual self-evaluation reports of the Units and Services include the dimension of quality management in human resources management, particularly with regard to:

- *Personnel selection, appointment, evaluation and promotion procedures;*
- *Procedures for the reception and integration of new elements;*
- *Development of technical, pedagogical or scientific skills.*

Similarly, the achievement of the objectives concerning teaching and research infrastructures, equipment and other material and logistical resources is also analysed in the annual self-evaluation reports of the units and services.

The ISLA-IPGT global synthesis report makes a systematization and assessment of the degree of compliance with the strategy of management of human resources and material resources, including investments in equipment and buildings and outlines the consequent improvement measures with a view to their optimization.

One of the processes of the internal quality assurance and management system that allows managing staff is the process "Human Resources" (PS04) is composed of several activities, including, Management of functions whose objective is to identify, describe and approve the functions of employees; Reception and integration of the employee with the presentation of the institution and make known the culture organization, the working group, as well as the standards and procedures to be adopted and the integration of the employee in their function; Performance evaluation that allows the monitoring and evaluation of the functions performed through various indicators from production, quality, punctuality, spirit of cooperation and relationship with the working group and, finally, Development of skills through the preparation and approval of a training plan, its implementation, the evaluation of the effectiveness of training and the implementation of unplanned training from congresses, seminars, among others.

As already mentioned in point 1.1.2. in reference 9, the evaluation of teachers is integrated in the process "Monitoring and evaluation" (PV02) with its own activity which consists of evaluating teachers in three areas, the pedagogical, the technical, scientific and artistic and the organisational. It has as principles, present in the Teaching Staff Evaluation Regulation, the coherence, transparency, flexibility and simplicity.

1.2.5 Nos Serviços de Apoio

1.2.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

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

Os serviços de apoio à direção e formação avançada servem de Apoio ao Presidente, Diretores de Unidades Orgânicas, Diretores de Curso, Administrador e Delegado da Administração, nos aspetos técnicos e administrativos e de Apoio administrativo aos ciclos de estudos e pós-graduação da Instituição

Os diversos serviços de apoio da Instituição são:

- Relações institucionais e mobilidade que coordena, acompanha e apoia a desenvolvimento de relações institucionais, de iniciativas de internacionalização, nomeadamente de cooperação e mobilidade académica e a divulgação da bolsa de empregos e estágios

No âmbito do Programa Erasmus, a Instituição dispõe de um arquivo de possibilidades de alojamento, que contempla as necessidades de estudantes (portugueses e estrangeiros)

Por outro lado, dispõe de uma bolsa de emprego e estágio disponível no site, que permite à comunidade escolar a consulta de oportunidades de emprego/estágio, bem como às empresas a publicação das suas ofertas diretamente na plataforma

- Marketing e Comunicação coordena as atividades relativas à comunicação e informação, divulgação e imagem da Instituição

- Ação social permite a coordenação e acompanhamento local dos procedimentos relativos às candidaturas a bolsas de estudos da DGES. Coordenação e gestão dos vários processos associados à ação social e seu regulamento O ISLA-IPGT assinou um protocolo com a DGES no sentido de potenciar e facilitar aos seus estudantes o acesso ao Fundo de Ação Social, efetivado através da obtenção de bolsas de estudo

-Serviços Académicos e Administrativos monitorizam e controlam a atividade formativa, nas suas vertentes operacionais, bem como a gestão dos serviços de apoio à atividade educativa e operacionais São prestadas informações sobre todos os assuntos relativos a estudantes e sobre os cursos ministrados e efetuadas as matrículas e inscrições; organização de processos de estudantes e candidatos; os processos de transferência, mudança de curso, equivalências; emitem certificados de habilitações e declarações diversas(ex abono de família, fins militares, etc) e registam as classificações das unidades curriculares frequentadas pelos estudantes

-Centro de Informática e Multimédia é responsável pela gestão de sistemas e laboratórios de informática, manutenção de equipamentos, gestão, conservação de espaços e ambiente; pelo desenvolvimento, exploração, manutenção e coordenação dos sistemas de informação da Instituição e dos recursos e serviços de apoio ao utente e pela gestão de infraestruturas e logística

Permite aos estudantes o acesso às principais inovações tecnológicas nos domínios da computação, das comunicações, do suporte às bases de dados e da pesquisa bibliográfica

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

- Serviços de contabilidade e recursos humanos são responsáveis pela gestão financeira, tesouraria, aprovisionamento, acompanhamento e execução de projetos, ação social, controlo financeiro e auditoria interna e também pela gestão administrativa dos recursos humanos, incluindo contratação, formação, recrutamento, seleção e desenvolvimento de recursos humanos.

- O centro de Documentação (CD) é um serviço que o ISLA-IPGT disponibiliza aos seus estudantes, docentes e colaboradores e integra a Biblioteca, o Repositório ReCil 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 Centro de Documentação dispõe de um repositório científico do Grupo Lusófona (ReCil) onde o estudante pode consultar trabalhos científicos/dissertações/teses de docentes e discentes do Grupo, do qual faz parte. Os serviços de Reprografia encontram-se tecnologicamente equipados e possibilitam a realização de cópias e os restantes trabalhos.

1.2.5.2 Grounding (evidence and examples):

The services are units of logistical, technical and administrative support for the activities of the Institution, aimed at ensuring the pursuit of its tasks and the exercise of the powers of its governing bodies, as well as its organic, cultural, research units, etc.

The services of management support and advanced training serve as Support to the President, Directors of Organic Units, Course Directors, Administrator and Administration Delegate, in the technical and administrative aspects and Administrative Support to the cycles of studies and post graduation of the Institution

The various support services of the institution are:

- Institutional relations and mobility which coordinates, monitors and supports the development of institutional relations, internationalisation initiatives, in particular academic cooperation and mobility, and the dissemination of job and internship placements

Under the Erasmus Programme, the institution has an archive of accommodation possibilities, which takes into account the needs of students (Portuguese and foreigners)

On the other hand, it has a job and internship exchange available on the website, which allows the school community to consult job/internship opportunities, as well as companies to publish their offers directly on the platform

- Marketing and Communication coordinates activities related to communication and information, dissemination and image of the Institution

- Social action allows for local coordination and monitoring of the procedures for applications for DGES scholarships. Coordination and management of the various processes associated with social action and its regulations. ISLA-IPGT has signed a protocol with DGES in order to empower and facilitate its students' access to the Social Action Fund, effected by obtaining scholarships

-Academic and Administrative Services monitor and control the formative activity, in its operational aspects, as well as the management of the support services for educational and operational activities

They provide information on all matters relating to students and on the courses taught and enrollment and enrolment; they organise student and candidate files; they organise transfer processes, change courses, equivalences; they issue certificates of qualifications and various statements (ex family allowance, military purposes, etc) and they record the classifications of the course units attended by students

-Centro de Informática e Multimédia is responsible for the management of computer systems and laboratories, equipment maintenance, management, space conservation and environment; for the development, operation, maintenance and coordination of the institution's information systems and user support resources and services and for the management of infrastructure and logistics

Allows students to access major technological innovations in computing, communications, database support and bibliographic research

In addition to supporting development projects, these services are also responsible for the maintenance of the entire existing computer park, which occurs throughout the school year and also during August

- Accounting and human resources services are responsible for financial management, treasury, procurement, project monitoring and execution, social action, financial control and internal audit, as well as the administrative management of human resources, including hiring, training, recruitment, selection and development of human resources.

- The Documentation Centre (CD) is a service that ISLA-IPGT makes available to its students, teachers and staff and integrates the Library, the ReCil Repository and the Reprography services

The main objective of the Library, being essentially to support Higher Education, is to effectively provide the necessary information and information resources to internal and external users, provided they are duly authorised, contributing to the creation of knowledge and skills for the benefit of society

The Documentation Centre has a scientific repository of the Lusophone Group (ReCil) where the student can consult scientific papers/dissertations/theses of teachers and students of the Group, of which it is part. Reprography services are technologically equipped and make it possible to make copies and other works

1.2.6 Na internacionalização

1.2.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.2.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

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

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

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

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

Na era da globalização profissional do mercado do trabalho, das oportunidades e dos laços que se mantêm com os PALOP's, a internacionalização do corpo de estudantes enriquece a experiência da aprendizagem de todos. Mesmo que através de propinas mais reduzidas, um aumento de estudantes estrangeiros não afetará os custos fixos e poder-se-á completar os limites de vagas estabelecidos pelo Ministério da tutela. Na procura da afirmação e da divulgação da cultura, língua e identidade nacionais, o ISLA-IPGT iniciou a sua participação efetiva no Programa SOCRATES/ERASMUS, em 1996/1997, estendendo-se progressivamente às atividades de outros programas europeus, nomeadamente LEONARDO, TEMPUS/PHARE e TEMPUS/TACIS. O ISLA-IPGT tem vindo a aumentar a sua cooperação internacional com diversos protocolos e reuniões staff para futuros projetos com diversas universidades estrangeiras. As universidades com quais o ISLA-IPGT tem protocolos são as seguintes:

Bülent Ecevit University -Turquia

COLLEGE OF MANAGEMENT _ EDUKACJA – Polónia; Radom Academy of Economics – Polónia; Mugla Sıtkı Koçman University – Turquia; Business Academy and Higher Professional School VOS - República Checa; Wroclawska Wyzsza Szkola Informatyki Stosowanej – Polónia; Intercollege Nicósia – Chipre; Higher Vocational State School in Wloclawek – Polónia; University of Tourism and Management in Skopje - Republica da Macedónia; Szolnok University College - Hungria

O ISLA-IPGT tem vindo a desenvolver 2 projetos de KA2 para recandidatura no ano letivo 2017/2018, pois nos anos anteriores foi aprovado, mas ficou em lista de espera, a aguardar a disponibilização de verbas. O primeiro projeto denominou-se "Certification Européenne de technicien ascensoriste – CETA" com a Federacion Empresarial Metalurgica Valenciana (FEMEVAL) e cooperação com a França e outras empresas portuguesas. O segundo projeto de KA2 denomina-se "New learning concepts and technological innovations in computer science education" e foi uma parceria do ISLA-IPGT com a Wroclaw School of Information Technology WWSIS da Polónia.

O ISLA-IPGT efetuou recentemente uma candidatura a um Projeto do ERASMUS +, denominada "Entrepreneurial Generation".

Estes programas de intercâmbio estão atualmente suspensos devido ao COVID-19, que dificultou todo o processo de mobilidade dos intervenientes neste projeto.

1.2.6.2 Grounding (evidence and examples):

The internationalisation of teaching and research and the mobility of students and teachers are a critical vector for the development and sustainability strategy of ISLA-IPGT.

The main processes and procedures relating to internationalization should be within the scope of ISO 9001 Certification.

The reports of the courses, the Organic Units as well as the report of the Research Unit, will promote the analysis of the results achieved in the field of internationalization of teaching and research as well as the mobility of students and teachers.

The summary report of activities of ISLA-IPGT presents an overall assessment of the degree of internationalization and an action plan for its improvement.

In the era of professional globalisation of the labour market, of opportunities and of the links with the PALOPs, the internationalisation of the student body enriches the learning experience of all. Even through lower tuition fees, an increase in foreign students will not affect the fixed costs and it will be possible to complete the vacancy limits set by the Ministry of Education. In the search for the affirmation and dissemination of national culture, language and identity, ISLA-IPGT began its effective participation in the SOCRATES/ERASMUS Programme in 1996/1997, gradually extending to the activities of other European programmes, namely LEONARDO, TEMPUS/PHARE and TEMPUS/TACIS. ISLA-IPGT has been increasing its international cooperation with several protocols and staff meetings for future projects with several foreign universities. The universities with which ISLA-IPGT has protocols are the following:

Bülent Ecevit University -Turkey

COLLEGE OF MANAGEMENT _ EDUKACJA - Poland; Radom Academy of Economics - Poland; Mugla Sıtkı Koçman University - Turkey; Business Academy and Higher Professional School VOS - Czech Republic; Wroclawska Wyzsza Szkola Informatyki Stosowanej - Poland; Intercollege Nicosia - Cyprus; Higher Vocational State School in Wloclawek - Poland; University of Tourism and Management in Skopje - Republic of Macedonia; Szolnok University College - Hungary

ISLA-IPGT has been developing 2 KA2 projects for re-application in the school year 2017/2018, because in previous years it was approved, but was on a waiting list, waiting for funds to be made available. The first project was called "Certification Européenne de technicien ascensoriste - CETA" with the Federacion Empresarial Metalurgica Valenciana (FEMEVAL) and cooperation with France and other Portuguese companies. The second project of KA2 is called "New learning concepts and technological innovations in computer science education" and was a partnership of ISLA-IPGT with the Wroclaw School of Information Technology WWSIS in Poland.

ISLA-IPGT has recently made an application to an ERASMUS + Project called "Entrepreneurial Generation".

These exchange programmes are currently suspended due to COVID-19, which has made the whole process of mobility of the actors involved in this project difficult.

1.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

1.3.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.3.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Os estatutos do ISLA-IPGT atribuem a responsabilidade da promoção e aplicação dos instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica ao Conselho Geral da Instituição.

Este processo é efetuado em articulação com o Presidente e os diversos órgãos da instituição, nomeadamente com os Diretores da Escolas e do Centro de Investigação.

Por sua vez, a entidade instituidora, representada pelo(a) Administrador(a), ocupa também um papel de destaque no sistema de gestão da qualidade uma vez que é responsável pela criação das condições para assegurar o normal funcionamento do ISLA-IPGT.

Entretanto, os serviços da instituição estão sobre a alçada da Administradora do ISLA-IPGT e são um dos pilares do suporte e operacionalização dos processos e atividades que integram o SIGQ-IPGT.

Ao nível conceptual e estratégico do sistema foram concebidos três processos:

- PG01 – Gestão estratégica

Da responsabilidade do Presidente, e onde se trabalham o plano estratégico da instituição, a política da qualidade, a revisão do sistema de gestão da qualidade, relatórios e planos de atividade da instituição, bem como os planos de ação.

- PG02 – Melhoria

A coordenação e gestão do sistema interno de gestão da qualidade é efetuada pela Comissão de Avaliação e Qualidade, que controla diretamente o processo da melhoria, sendo responsável pela gestão do sistema, auditorias, gestão de reclamações, tratamento de não conformidade e gestão da documentação do SIGQ.

- PG03 – Relações Institucionais

Da responsabilidade do Presidente onde é efetuada a orientação estratégica e a política associada às relações com o exterior, sua gestão, monitorização e acompanhamento.

Assim, as unidades orgânicas de ensino e investigação e seus diretores assumem a responsabilidade de muitos dos processos associados à cadeia de valor, onde os processos associados à criação e execução de cursos, acompanhamento e avaliação, bem como os projetos e serviços ao exterior são da responsabilidade dos diretores(as) das escolas, dos coordenadores da Comissão de Avaliação e Qualidade e do Centro de Investigação.

O processo de acompanhamento ao estudante e diplomado é efetuado pela assessora da direção académica, os processos de planeamento geral, serviços académicos, promoção e divulgação estão integrados nos processos de cadeia de valor, mas são da responsabilidade dos responsáveis de cada serviços/departamento.

Todos os outros processos de suporte são da responsabilidade dos responsáveis de cada serviço /departamento, que se encontram sob a alçada da Administradora do ISLA.

Pela importância do processo de ensino-aprendizagem e gestão da qualidade da oferta formativa foi incluído diretamente no manual da qualidade, ponto 3, o detalhe e o envolvimento dos stakeholders internos, nomeadamente o envolvimento e a responsabilidade ao nível dos docentes, diretores de ciclos de estudo e diretores de escola no desenvolvimento das Fichas e Relatório de unidades curriculares, relatórios de avaliação de cursos e relatórios de avaliação ao nível da unidade orgânica.

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

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

Por fim, o Relatório Global de autoavaliação é discutido e aprovado no Conselho Geral.

1.3.2 Grounding (evidence and examples):

d the policy associated with the relations with the exterior, its management, monitoring and follow-up are made.

Thus, the organic teaching and research units and their directors assume responsibility for many of the processes associated with the value chain, where the processes associated with the creation and implementation of courses, monitoring and evaluation, as well as the projects and services abroad are the responsibility of the school directors, the coordinators of the Evaluation and Quality Committee and the Research Center.

The student and graduate monitoring process is carried out by the academic director's advisor, the processes of general planning, academic services, promotion and dissemination are integrated in the value chain processes, but are the responsibility of the heads of each service/department.

All other support processes are the responsibility of the heads of each service/department, which are under the responsibility of the ISLA Administrator.

For the importance of the teaching-learning process and quality management of the training offer was included directly in the quality manual, point 3, the detail and involvement of internal stakeholders, namely the involvement and responsibility at the level of teachers, directors of study cycles and school directors in the development of the Forms and Report of course units, course evaluation reports and evaluation reports at the organic unit level.

As already discussed at the institutional level, the reports coming from each Organic Unit are worked on, and a synthesis of the most salient aspects of the evaluation of the organization and functioning of teaching is elaborated, including the updating of the map of indicators that constitute the table of indicators to support strategic planning, as well as the global plan of action to improve the quality of teaching at ISLA-IPGT.

This synthesis is later integrated in the global self-evaluation report which analyses the degree of achievement of the objectives set and the functioning of the internal education quality assurance system and presents the global improvement plan.

Finally, the Global Self-assessment Report is discussed and approved by the General Council.

1.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

1.4.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.4.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Servindo-nos do organograma funcional da Instituição, realça-se de seguida a participação das diversas partes interessadas (internas e externas) estabelecendo-se a relação com os processos de garantia da qualidade

O ISLA-IPGT encontra-se claramente dividido em duas grandes áreas:

- Área Académica
- Área Administrativa

Entretanto, o Conselho Geral é o órgão do ISLA-IPGT responsável pela promoção e aplicação dos instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica, em articulação com os diversos órgãos e serviços da Instituição, e pela coordenação das atividades científicas, pedagógicas e de investigação das Unidades Orgânicas de Ensino (UOE), congregando as atividades e deliberações dos respetivos Conselhos Técnico-Científicos (CTC) e Pedagógicos (CP) e do Conselho Científico do Centro de Investigação (CI).

Como órgão coletivo, integra:

- Presidente do Conselho de Gerência da Entidade Instituidora, que preside
- Presidente
- Administrador

- Diretores das UOE que, por inerência, são os respetivos Presidentes do CTC

- Presidentes dos CP de cada UOE

- Presidente do Conselho de Científico do CI

- E personalidades de reconhecido mérito, oriundas dos meios culturais ou empresariais da região

Entre estas últimas encontram-se:

- Presidente da Câmara Municipal de V. N. de Gaia
- Presidente do IEFP
- E o Presidente do CEPSE

Adicionalmente, são convidados a assistir:

- Provedor do Estudante
- Presidente da Associação de Estudantes
- E o Presidente da ALUMNI

> PG01–GESTÃO ESTRATÉGICA

A Instituição conta ainda com o apoio de 1 Comissão de Avaliação e Qualidade, que supervisiona e avalia a correta implementação do SIGQ, com o apoio de 1 Consultor Externo, e 1 Comissão de Ética

ÁREA ACADÉMICA

Encontra-se sob a responsabilidade do Presidente, como órgão superior de governo e de representação externa da Instituição

Esta Área contempla as UOE, 1 CI e o Centro de Documentação

Cada UOE, abrangendo todos os respetivos níveis de formação (TeSP, 1º e 2 Ciclo) da sua área científica, tem 1 Diretor, e contempla 1 CTC e 1 CP

Atualmente, cada CTC, como órgão coletivo, é composto por:

- Diretor da UOE, que preside
- Diretores de ciclos de estudos
- E 2 representantes dos docentes e investigadores

Por sua vez, cada CP é constituído por igual número de representantes dos docentes e dos estudantes, sendo presidido por 1 docente eleito entre os seus pares

Adicionalmente, são membros convidados de cada CP, sem direito a voto:

- *Diretor da UOE*
- *1 representante da Associação dos Estudantes*
- *E o Provedor do Estudante*

Entretanto, cada ciclo de estudos, sob a direção de 1 docente, contempla 1 Delegado dos Estudantes por cada ano do curso

Cabe assim aos docentes e aos estudantes o acompanhamento e a avaliação dos cursos ministrados, de acordo com as diretrizes emanadas pelas entidades externas-reguladoras- Ministério e A3ES e Ordens profissionais. É de notar que todos os docentes participam no Sistema de Tutoria, criando-se assim uma maior relação de proximidade entre os docentes e os estudantes

>PG03–RELAÇÕES INSTITUCIONAIS e PV02–ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

Por fim o Centro de Investigação, sob responsabilidade do seu Diretor, contempla 1 Conselho Científico que integra todos os investigadores doutorados e especialistas de reconhecido mérito que colaborem no centro

O Centro de Documentação encontra-se sob a responsabilidade de 1 Diretor

ÁREA ADMINISTRATIVA

Por fim, a Área Administrativa, sob a responsabilidade do(a) Administrador(a), coadjuvado(a) pelo(a) Adjunto(a) da Administração, assegura a interligação entre a Entidade Instituidora, os órgãos próprios da Instituição e entidades externas, com vista ao adequado funcionamento das atividades deste a gestão administrativa, económica e financeira do estabelecimento de ensino

>PV03–PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO;

>PS04–RECURSOS HUMANOS

>PS05–COMPRAS

>PV07–SERVIÇOS ACADÉMICOS

>PV08–ACOMPANHAMENTO AO ESTUDANTE E DIPLOMADO

Consideramos que o estudante é mais do que um cliente, é um membro ativo da Instituição, com uma participação essencial na melhoria da qualidade. Assim é fundamental que os serviços sejam avaliados pelos mesmos, através de auscultação direta e de questionário online

Mantém-se protocolos de cooperação com inúmeras empresas/instituições no sentido de os estudantes beneficiarem de descontos e possibilitem a realização de estágios durante ou no final do curso. Em contrapartida as entidades têm a obrigação de fazerem a divulgação dos nossos cursos

1.4.2 Grounding (evidence and examples):

Using the institution's functional chart, the participation of the various stakeholders (internal and external) is then highlighted, establishing the relationship with quality assurance processes

The ISLA-IPGT is clearly divided into two large areas:

- *Academic Area*
- *Administrative Area*

However, the General Council is the ISLA-IPGT body responsible for the promotion and application of the self-assessment instruments aimed at ensuring the quality of the scientific and pedagogical activity, in articulation with the various bodies and services of the Institution, and for the coordination of the scientific, pedagogical and research activities of the Organic Teaching Units (UOE), bringing together the activities and deliberations of the respective Scientific and Technical Councils (CTC) and Pedagogical Councils (CP) and the Scientific Council of the Research Center (CI).

As a collective body, it integrates:

- *President of the Management Council of the Institutional Entity, which chairs*
- *President*
- *Administrator*
- *Directors of the UOE who, by inherence, are the respective Presidents of the CTC*
- *CP Presidents of each EOU*
- *Chairperson of the IC Scientific Council*
- *And personalities of recognised merit, from the cultural or business circles of the region*

Among the latter are:

- *Mayor of V. N. de Gaia*
- *President of the IEFPP*
- *And the President of CEPSE*

Additionally, you are invited to attend:

- *Student's Ombudsman*
- *President of the Students' Association*
- *And the President of ALUMNI*

> PG01- STRATEGIC MANAGEMENT

The institution also has the support of 1 Evaluation and Quality Committee, which supervises and evaluates the correct implementation of IQIS, with the support of 1 External Consultant, and 1 Ethics Committee

ACADEMIC AREA

It is under the responsibility of the President, as the institution's highest governing body and external representation. This Area includes the UOE, 1 CI and the Documentation Center

Each UOE, covering all the respective levels of training (TeSP, 1st and 2nd Cycles) of its scientific area, has 1 Director, and includes 1 CTC and 1 CP

Currently, each CTC, as a collective body, is composed of

- *Director of the UOE, which presides*
- *Directors of study cycles*
- *And 2 representatives of teachers and researchers*

Each PC is made up of an equal number of teacher and student representatives and is chaired by one teacher elected from among his or her peers

Additionally, they are invited members of each PC, without voting rights:

- *Director of the UOE*

- 1 representative of the Students' Association

- And the Student Ombudsman

However, each cycle of studies, under the direction of 1 teacher, includes 1 Student Delegate for each year of the course

Teachers and students are thus responsible for monitoring and evaluating the courses given, in accordance with the guidelines issued by external regulatory entities - Ministry and A3ES and Professional Orders

It should be noted that all teachers participate in the Tutoring System, thus creating a closer relationship between teachers and students

>PG03- INSTITUTIONAL RELATIONS and PV02-FOLLOW-UP AND EVALUATION

Finally, the Research Centre, under the responsibility of its Director, includes 1 Scientific Council which includes all PhD researchers and specialists of recognised merit who collaborate in the centre

The Documentation Center is under the responsibility of 1 Director

BACK-OFFICE AREA

Finally, the Administrative Area, under the responsibility of the Administrator, assisted by the Deputy Administrator, ensures the interconnection between the Institution, the Institution's own bodies and external entities, with a view to the proper functioning of its activities the administrative, economic and financial management of the educational institution

>PV03-PROMOTION AND DISSEMINATION;

>PS04-HUMAN RESOURCES

>PS05-COMPANY

>PV07-ACADEMIC SERVICES

>PV08-ACCOMPANIMENT TO THE STUDENT AND GRADUATE

We consider that the student is more than a client, he is an active member of the Institution, with an essential participation in quality improvement. Therefore, it is essential that the services are evaluated by them, through direct listening and online questionnaire

Cooperation protocols are maintained with numerous companies/institutions so that students can benefit from discounts and make it possible to do internships during or at the end of the course. On the other hand, the entities have the obligation to make our courses known

1.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

1.5.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Muito avançado

1.5.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

A transparência e a disponibilização da informação à comunidade do ISLA-IPGT constituem um elemento fundamental do sistema interno de gestão da qualidade.

Nesse sentido, o ISLA-IPGT dispõe de sistemas informáticos adquiridos a terceiros ou desenvolvidos para esse efeito, disponibilizando indicadores chave fundamentais que permitem uma gestão eficiente da informação, no que diz respeito à disponibilização dos relatórios e outros outputs pertinentes para a avaliação e análise da qualidade nas suas diversas vertentes

Sendo a avaliação do ensino-aprendizagem, por diversos fatores, a vertente mais complexa do Sistema Interno de Gestão da Qualidade, o sistema de informação do ISLA-IPGT possui várias plataformas/sistemas para o registo, recolha e consulta de informação, das quais se destacam:

-WeMake SGI, plataforma de gestão documental com workflow que vai permitir a simplificação procedimental, a desmaterialização dos processos e a redução de burocracia documental

- SIGES (Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior) são geridos os dados do estudante desde a sua condição de candidato, passando pelo seu percurso académico, tais como momentos de avaliação e respetivas notas, conta corrente e pagamento de propinas e emolumentos, até à sua graduação. Toda a organização e planeamento académico, por exemplo a distribuição de serviço docente, passa por esta plataforma que é alvo de melhoramentos constantes e continuados no sentido de responder a todas as necessidades organizativas e legais impostas e melhoramentos da sua operabilidade e neste sentido continuará o seu percurso evolutivo.

- CSS Backoffice, sistema de backoffice de gestão do processo de candidaturas e colocações, nomeadamente, regimes, documentos, cursos e emolumentos. Efetua também o registo de candidaturas presenciais e o gere o workflow das candidaturas online, funcionado de forma integrada com o módulo CSSNet que é a plataforma de candidaturas online. Esta plataforma permite gerar estatísticas muito importantes para orientar a tomadas de decisões pelas direções da escola

- NetP@, plataforma das inscrições e matrículas online, inscrição a exames, lançamento de notas e disponibilização das referências multibanco para pagamento de propinas e emolumentos, mas também um portal académico, ou como habitualmente designado, secretaria virtual, que na perspetiva do estudante, engloba a informação financeira, as avaliações finais das unidades curriculares, entre outros aspetos e, na perspetiva do docente, permite-lhe preencher as fichas das unidades curriculares, os seus relatórios, o registo de assiduidade dos estudantes e demais informação de âmbito académico

-Moodle, plataforma de apoio ao ensino e às atividades letivas, através da disponibilização de todos os recursos de aprendizagem afetos aos cursos e comunicação com a comunidade académica. Esta plataforma está

integrada com o SIGES para que o acesso à mesma seja automático quer por parte do estudante que por parte do docente, desde que o estudante esteja inscrito na unidade curricular (UC) ou o docente tenha a UC na sua distribuição de serviço docente, respetivamente. Esta plataforma além das funcionalidades de base tem sido dotada de novas funcionalidades como por exemplo, a ferramenta Turnitin para deteção de plágio

- COMQUEST, plataforma de gestão de inquéritos, utilizada para a realização de inquéritos aos estudantes, diplomados e docentes

-Koha, software de gestão integrada de bibliotecas, que está em fase de implementação que permitirá a consulta online de toda a bibliografia existente na biblioteca

-Portal de bolsa de emprego e estágios, que permite à comunidade escolar a consulta de oportunidades de emprego/estágio, bem como às próprias empresas a publicação das suas ofertas diretamente nessa plataforma

Portal Alumni, rede social dos antigos estudantes do ISLA-IPGT e empresas

-Gestão de DSD, Gestão de horários, Gestão de estágios, Avaliação docente, sistemas baseados no Google Sheets

Os sistemas anteriores permitem à comunidade escolar consultar a informação pública ou informação privada de acordo com o perfil da conta, tendo alguns sistemas de notificação

Contudo, o sítio web é o meio para publicar a informação relevante. Outras formas de comunicar são: Newsletter institucional, plataforma eGoi, redes sociais, que permitem comunicar com a comunidade envolvente, estudante, docente, empresas, administração pública, potenciais candidatos e ALUMNI.

1.5.2 Grounding (evidence and examples):

Transparency and availability of information to the ISLA-IPGT community is a key element of the internal quality management system.

In this sense, ISLA-IPGT has computer systems acquired from third parties or developed for this purpose, providing key indicators that allow an efficient management of information, with regard to the provision of reports and other outputs relevant to the assessment and analysis of quality in its various aspects

Being the teaching-learning evaluation, for several factors, the most complex aspect of the Internal Quality Management System, the ISLA-IPGT information system has several platforms/systems for the registration, collection and consultation of information, of which we highlight:

-WeMake SGI, document management platform with workflow that will allow procedural simplification, dematerialization of processes and reduction of document bureaucracy

- SIGES (Integrated System of Higher Education Management) manages the student's data from his/her candidate status, through his/her academic career, such as evaluation moments and respective grades, current account and payment of tuition fees and emoluments, until his/her graduation. All the academic organisation and planning, for example the distribution of teaching services, goes through this platform which is subject to constant and continuous improvements in order to meet all the organisational and legal needs imposed and improvements in its operability and in this sense will continue its evolutionary path.

- CSS Backoffice, a backoffice system for managing the application and placement process, namely, schemes, documents, courses and emoluments. It also carries out the registration of applications in person and manages the workflow of online applications, working in an integrated manner with the CSSNet module which is the online application platform. This platform allows the generation of very important statistics to guide the decision making by the school's directions

- NetP@, online registration and enrollment platform, exam registration, grade launching and availability of ATM references for payment of fees and emoluments, but also an academic portal, or as usually designated, virtual secretariat, which from the student's perspective, includes the financial information, the final evaluations of the course units, among other aspects and, from the teacher's perspective, allows him/her to fill in the course units' forms, their reports, the students' attendance record and other academic information

-Moodle, a platform to support teaching and teaching activities, through the provision of all the learning resources related to courses and communication with the academic community. This platform is integrated with SIGES so that access to it is automatic both by the student and the teacher, as long as the student is registered in the course unit (UC) or the teacher has the UC in its teaching service distribution, respectively. This platform has been provided with new functionalities in addition to the basic ones, such as the Turnitin tool for plagiarism detection

- COMQUEST, a survey management platform, used for conducting surveys of students, graduates and teachers

-Koha, integrated library management software, which is in the implementation phase that will allow the online consultation of all the bibliography existing in the library

-Job and internship portal, which allows the school community to consult job/internship opportunities, as well as the companies themselves to publish their offers directly on this platform

Alumni Portal, social network of former ISLA-IPGT students and companies

-DSD Management, Schedule Management, Internship Management, Teacher Evaluation, Google Sheets based systems

The previous systems allow the school community to consult public or private information according to the account

profile, with some notification systems

However, the website is the means to publish the relevant information. Other ways to communicate are: Institutional newsletter, eGoi platform, social networks, which allow to communicate with the surrounding community, student, teacher, companies, public administration, potential candidates and ALUMNI.

1.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

1.6.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substantial

1.6.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

Como já referido no ponto anterior, a Instituição dispõe de várias formas, digitais e físicas, para comunicar, disponibilizar recursos com as diversas partes interessadas. A Instituição beneficia de uma Biblioteca física onde a comunidade académica pode consultar obras no âmbito da sua formação bem como recursos digitais desde revistas científicas, artigos, dados e estatísticas, entre outros elementos. O ISLA-IPGT, como Instituição pertencente ao Grupo Lusófona, usufrui de um repositório científico (ReCil), que é uma plataforma de livre acesso aos estudantes e docentes, onde podem ser consultados trabalhos científicos, dissertações de Mestrado e teses da comunidade académica do Grupo.

Neste momento, a Instituição encontra-se em fase de implementação de um novo sistema baseado no sistema KHOA (plataforma open source) que permitirá a consulta online de toda a bibliografia existente na biblioteca. Esta plataforma vai permitir ao estudante a consulta de toda a informação referente à obra procurada (resumo, paginação, autores, edição, ISBN, a capa, a data de publicação, o depósito legal, entre outros), assim como efetuar a própria requisição da obra, caso se encontre disponível e seja possível, dado que poderá haver obras interditas a sair da Instituição.

O processo "Centro de Documentação" tem por base duas atividades principais, a Biblioteca e Teses/ Dissertações de Mestrado. A atividade Biblioteca consiste em tarefas ligadas à gestão da biblioteca do ISLA-IPGT através do tratamento dos pedidos de aquisição de livros para a Instituição, das autorizações financeiras, de efetuar encomendas a fornecedores, de rececionar as publicações e proceder à sua codificação, registo no inventário (para controlo) e do seu arquivo e, por fim, gestão das requisições para consulta. A atividade Teses/Dissertações de Mestrado permite o registo das teses ou dissertações de Mestrado no repositório ReCil e, caso seja autorizado pelo autor, a sua disponibilização.

As atividades previstas no processo "Promoção e Divulgação"(PV03), já caracterizado anteriormente no ponto 1.2.3.2., elencam os meios de comunicação e divulgação que a Instituição utiliza para chegar às partes interessadas e define o tipo de informação e de que forma essa divulgação é feita.

No que diz respeito ao processo "Projetos de I&D e serviços ao exterior", já definido na sua totalidade no ponto 1.2.2.2., a Instituição, como forma de incremento da atividade técnico-científica, disponibiliza verbas ao Centro de Investigação (CI) que analisa e valida a produção técnico-científica apresentada pela comunidade académica, com o objetivo de identificar os artigos adequados à sua oferta formativa e proceder à sua publicação interna ou externa.

O ISLA-IPGT, no seu site, disponibiliza os Regulamentos, os Estatutos, o Manual da Qualidade, os Relatórios de Atividades, os Planos Anuais e todos os demais documentos relevantes de âmbito académico relacionados com a atividade da Instituição.

1.6.2 Grounding (evidence and examples):

As already mentioned in the previous point, the institution has several ways, digital and physical, to communicate and make resources available to the various stakeholders. The Institution benefits from a physical library where the academic community can consult works in the scope of its training as well as digital resources from scientific journals, articles, data and statistics, among other elements. ISLA-IPGT, as an Institution belonging to the Lusophone Group, has a scientific repository (ReCil), which is a platform for free access to students and teachers, where scientific papers, Master's theses and dissertations from the academic community of the Group can be consulted.

At the moment, the institution is implementing a new system based on the KHOA system (open source platform) that will allow online consultation of all the bibliography existing in the library. This platform will allow the student to consult all the information regarding the work sought (abstract, pagination, authors, edition, ISBN, cover, publication date, legal deposit, among others), as well as make the request of the work itself, if available and possible, since there may be works forbidden to leave the Institution.

The "Documentation Center" process is based on two main activities, the Library and Thesis/Dissertations. The Library activity consists of tasks related to the management of the ISLA-IPGT library through the processing of requests for books for the Institution, financial authorizations, placing orders with suppliers, receiving the publications and proceeding to their encoding, registering them in the inventory (for control) and their archive and, finally, managing the requests for consultation. The activity Theses/Dissertations of Master allows the registration of the theses or dissertations of Master in the ReCil repository and, if authorized by the author, their availability.

The activities foreseen in the "Promotion and Dissemination" process (PV03), already characterized previously in point 1.2.3.2, list the means of communication and dissemination that the Institution uses to reach the interested parties and define the type of information and how this dissemination is done.

With regard to the process "R&D projects and services to the outside", already defined in its entirety in point 1.2.2.2, the Institution, as a way of increasing the technical-scientific activity, makes funds available to the Research Centre (CI) that analyses and validates the technical-scientific production presented by the academic community, with the objective of identifying the articles suitable for its formative offer and proceed to their internal or external publication.

ISLA-IPGT, on its website, provides the Regulations, Statutes, Quality Manual, Activity Reports, Annual Plans and all other relevant documents of academic scope related to the activity of the Institution.

1.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

1.7.1 Grau de desenvolvimento estimado:

Substancial

1.7.2 Fundamentação (evidências e exemplos):

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

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

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

Neste sentido, a Comissão de Avaliação e Qualidade analisa e avalia os dados e a informação adequados que resultam da monitorização e da medição do Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

Os resultados desta análise permitem avaliar:

- *a conformidade dos serviços prestados;*
- *o grau de satisfação dos estudantes e dos restantes clientes da instituição;*
- *o desempenho e a eficácia do sistema de garantia e gestão da qualidade;*
- *o grau de eficácia da implementação do planeamento;*
- *o grau de eficácia das ações empreendidas na abordagem às oportunidades e aos riscos;*
- *o desempenho dos fornecedores externos;*
- *as necessidades de melhorias no sistema de garantia e gestão da qualidade.*

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

Esta revisão pela gestão é planeada e executada tendo em consideração:

- *O estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;*
- *As alterações em questões externas e internas que sejam relevantes para o sistema de garantia e gestão da qualidade;*
- *Informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de garantia e gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:*
 - *Satisfação dos clientes (em particular, dos estudantes) e retorno de informação de partes interessadas relevantes;*
 - *Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;*
 - *Desempenho dos processos e conformidade dos serviços;*
 - *Não conformidades e ações corretivas;*
 - *Resultados de monitorização e medição;*
 - *Resultados das auditorias;*
 - *Desempenho de fornecedores externos;*
 - *A adequação dos recursos;*
 - *A eficácia das ações empreendidas na abordagem às oportunidades e aos riscos;*
 - *Oportunidades de melhoria.*

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

1.7.2 Grounding (evidence and examples):

The Chairman and the Director, through the Evaluation and Quality Committee, and in cooperation with each of the Institution's governing bodies and administrative and support services, promotes the permanent monitoring and follow-up of the Quality Management System, in particular with regard to

- *Degree of implementation of the different procedures of the system in each organic unit and the ISLA-IPGT as a whole;*
- *Collection of indicators and implementation of surveys;*
- *Effectiveness of the information system;*
- *Compliance with deadlines;*

- Degree of depth and scope of the analyses carried out;
- Relevance and applicability of action plans for improvement and their evaluation.

The Evaluation and Quality Committee produces an annual report on the functioning of the Internal Quality Management System, identifying the difficulties encountered and the strengths and weaknesses of the system, and proposing the necessary adaptations.

In this sense, the Evaluation and Quality Committee analyses and evaluates the appropriate data and information resulting from the monitoring and measurement of the Internal Quality Management System.

The results of this analysis allow evaluation:

- the conformity of the services provided;
- the degree of satisfaction of students and other clients of the institution;
- the performance and effectiveness of the quality assurance and management system;
- the degree of effectiveness of planning implementation;
- the degree of effectiveness of the actions undertaken in addressing opportunities and risks;
- the performance of external suppliers;
- the needs for improvements in the quality assurance and management system.

The General Board, reviews and approves this report and makes recommendations for improvement of the system. The President and the Director, after hearing the directors of the Organic Units and their respective Boards, decide on the actions to be taken in the light of the recommendations issued.

This review by management is planned and executed taking into consideration:

- The status of actions resulting from previous management reviews;
- Changes in external and internal issues that are relevant to the quality assurance and management system;
- Information on the performance and effectiveness of the quality assurance and management system, including trends in relation to:
 - Customer (particularly student) satisfaction and feedback from relevant stakeholders;
 - Measure in which quality objectives have been met;
 - Process performance and service compliance;
 - Non-conformities and corrective actions;
 - Monitoring and measurement results;
 - Results of audits;
 - Performance of external suppliers;
 - The adequacy of resources;
 - The effectiveness of actions taken in addressing opportunities and risks;
 - Opportunities for improvement.

ISLA-IPGT also undergoes periodic external institutional evaluations, which focuses on SIGQ-IPGT. The periodicity and form of the external evaluation are defined according to the national benchmark adopted by the Agency for Evaluation and Accreditation of Higher Education (A3ES) and the NP EN ISO 9001 benchmark.

Elementos de Autoavaliação

2. Análise SWOT do sistema interno de garantia da qualidade

2.1. Forças

- Cultura da qualidade e SGQ
- Proximidade na relação entre docente e estudante suportada por Sistema de Tutoria
- Qualidade do corpo docente e dos colaboradores
- Reconhecimento da marca ISLA
- Localização e acessos
- Pioneirismo e prestígio em algumas áreas de formação
- Oferta formativa em período diurno e pós-laboral
- Ensino integrado entre os diferentes níveis de formação (CTeSP, Licenciaturas, Mestrados)
- Excelentes laços de cooperação com entidades externas
- Estrutura de Gestão Académica e Administrativa simples, participativa e eficiente

2.1. Strengths

- Quality culture and QMS

- *Proximity in the relationship between teacher and student supported by Tutoring System*
- *Quality of teaching staff and collaborators*
- *ISLA Brand Recognition*
- *Location and access*
- *Pioneering and prestige in some areas of training*
- *Daytime and post-time training offer*
- *Integrated education between the different levels of training (CTeSP, Licenciates, Masters)*
- *Excellent cooperation with external entities*
- *Simple, participatory and efficient Academic and Administrative Management Structure*

2.2. Fraquezas

- *Alguns aspetos relacionados com as instalações atuais, como pintura, caixilharia e estacionamento*
- *Pouca produção científica por parte dos docentes*
- *Inexistência de centro de investigação próprio reconhecido pela FCT*
- *Sistema de comunicação externa com algumas falhas*
- *Internacionalização e mobilidade com níveis reduzidos*

2.2. Weaknesses

- *Some aspects related to the current facilities, such as painting, frames and parking*
- *Little scientific production by teachers*
- *Absence of own research centre recognised by FCT*
- *External communication system with some failures*
- *Internationalisation and mobility with reduced levels*

2.3. Oportunidades

- *Esforço de qualificação da população portuguesa*
- *Formação especializada nas áreas de conhecimento da Instituição*
- *Incrementar a prestação de Serviços, nas áreas de conhecimento da Instituição, à comunidade*
- *Maior adesão a ferramentas de ensino à distância*
- *Desenvolvimento do Porto, como destino turístico e cidade universitária, aumenta as possibilidades de captação de estudantes internacionais*
- *Sinergias potenciadas pela integração no maior Grupo de Ensino Superior português*
- *Promoção digital*
- *Intensificação do controlo à atividade por parte da A3ES*

2.3. Opportunities

- *Qualification effort of the Portuguese population*
- *Specialized training in the knowledge areas of the Institution*
- *To increase the provision of services, in the areas of knowledge of the Institution, to the community*
- *Increased adherence to distance learning tools*
- *Development of Porto, as a tourist destination and university city, increases the possibilities of attracting international students*
- *Synergies enhanced by integration in the largest Portuguese Higher Education Group*

- *Digital promotion*
- *Intensification of A3ES activity control*

2.4. Constrangimentos

- *Redução progressiva do número de candidatos ao Ensino Superior nos próximos anos, que não deverá ser compensada pelo aumento do nível de ensino da população*
- *Redução de poder de compra das famílias portuguesas*
- *Elevado número de instituições da Região do Grande Porto com oferta equivalente e aumento do número de vagas no ensino público*
- *Dificuldade no acesso aos processos de investigação associados a FCT*
- *Insegurança na zona, em particular à noite (nas instalações atuais)*

2.4. Threats

- *Gradual reduction in the number of candidates for higher education in the coming years, which should not be offset by an increase in the level of education of the population*
- *Reduction of purchasing power of Portuguese families*
- *High number of institutions in the Greater Porto Region with equivalent supply and an increase in the number of vacancies in public education*
- *Difficulty in accessing FCT-related investigation files*
- *Insecurity in the area, particularly at night (at the current premises)*

3. Síntese de aspeto identificados para melhoria

Nota Introdutória

3.1 Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema, designadamente a eventual intenção de revisão do Manual da Qualidade)

3.1. Definição e documentação da política institucional para a garantia da qualidade (estratégia institucional para a qualidade e objetivos de qualidade; organização do sistema de garantia da qualidade, respetivos atores e níveis de responsabilidade; documentação do sistema)

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

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

O trabalho já elaborado e a análise da informação produzida o longo deste ano de desenvolvimento e implementação do sistema, permitiram:

- *A revisão do Manual da Qualidade (vai já na sua versão 3), o ajustamento do organigrama funcional da instituição, nomeadamente na revisão dos serviços de suporte à instituição;*
- *A implementação de sistemas de informação digital que facilitaram o processo de preenchimento e disponibilização de informação, bem como o processo de avaliação e disseminação dos resultados às partes interessadas (ex. resultados dos questionários de avaliação a docentes e estudantes). Hoje o preenchimento da FUC são num sistema online integrado, os relatórios da UC já estão integrados com a avaliação dos estudantes e demais instrumentos de controlo e de avaliação baseados na perceção de docentes e alunos. Foi ainda implementado um sistema de informação para a gestão do sistema interno da qualidade (WeMake), que nos permitiu gerir de forma mais eficiente os processos, responsabilidades e mapas de indicadores, a gestão documental e um conjunto de atividades associadas como as reuniões, formações, equipamentos e ocorrências;*
- *Em 2018/2019 foi desenvolvido e a implementado o sistema de avaliação do pessoal docente. O mesmo foi aplicado no final do ano letivo numa versão "Beta" e ajustado à avaliação a realizar em 2019/2020, que já terá implicações no desenvolvimento do docente e na sua carreira;*
- *A análise dos resultados permitiu ainda a fixação de novas metas ou a redefinição de outras como por exemplos as associadas aos processos de internacionalização e mobilidade.*

3.1. Definition and documentation of the institutional policy for quality assurance (institutional strategy for quality and

quality objectives; organization of the quality assurance system, actors and levels of responsibility; system documentation)

Based on the activity reports and synthesis reports, the President and the Administrator of ISLA-IPGT and other academic bodies, annually review the degree of achievement of the proposed objectives and goals and promote a broad discussion of them with the participation of teachers, students and staff, as well as external stakeholders.

Based on the discussions and analyses made within the framework of the organisational set-up of the Internal Quality Management System and the opinion of the General Council, the internal quality management system and its adjustment to the strategic and operational objectives of ISLA-IPGT is validated.

The work already elaborated and the analysis of the information produced during this year of development and implementation of the system, allowed:

- *The revision of the Quality Manual (already in its version 3), the adjustment of the functional organisation chart of the institution, namely in the revision of the support services to the institution;*
- *The implementation of digital information systems that facilitated the process of filling in and making information available, as well as the process of evaluating and disseminating the results to interested parties (e.g. results of evaluation questionnaires to teachers and students). Today the completion of the FUC is in an integrated online system, the reports of the UC are already integrated with the evaluation of students and other monitoring and evaluation tools based on the perception of teachers and students. An information system for the management of the internal quality system (WeMake) was also implemented, which allowed us to manage in a more efficient way the processes, responsibilities and indicator maps, document management and a set of associated activities such as meetings, training, equipment and occurrences;*
- *In 2018/2019 the evaluation system for teaching staff was developed and implemented. The same was applied at the end of the school year in a "Beta" version and adjusted to the evaluation to be carried out in 2019/2020, which will already have implications on the development of the teacher and his career;*
- *The analysis of the results also allowed the setting of new goals or the redefinition of others such as those associated with the processes of internationalisation and mobility.*

3.2 Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade

3.2.1 No ensino e aprendizagem

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

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

O trabalho já elaborado e a análise da informação produzida o longo deste ano de desenvolvimento e implementação do sistema, permitiram:

- *A revisão do Manual da Qualidade (vai já na sua versão 3), o ajustamento do organigrama funcional da instituição, nomeadamente na revisão dos serviços de suporte à instituição;*
- *A implementação de sistemas de informação digital que facilitaram o processo de preenchimento e disponibilização de informação, bem como o processo de avaliação e disseminação dos resultados às partes interessadas (ex. resultados dos questionários de avaliação a docentes e estudantes). Hoje o preenchimento da FUC são num sistema online integrado, os relatórios da UC já estão integrados com a avaliação dos estudantes e demais instrumentos de controlo e de avaliação baseados na perceção de docentes e alunos. Foi ainda implementado um sistema de informação para a gestão do sistema interno da qualidade (WeMake), que nos permitiu gerir de forma mais eficiente os processos, responsabilidades e mapas de indicadores, a gestão documental e um conjunto de atividades associadas como as reuniões, formações, equipamentos e ocorrências;*
- *Em 2018/2019 foi desenvolvido e a implementado o sistema de avaliação do pessoal docente. O mesmo foi aplicado no final do ano letivo numa versão "Beta" e ajustado à avaliação a realizar em 2019/2020, que já terá implicações no desenvolvimento do docente e na sua carreira;*
- *A análise dos resultados permitiu ainda a fixação de novas metas ou a redefinição de outras como por exemplos as associadas aos processos de internacionalização e mobilidade.*

3.2.1 In teaching and learning

Based on the activity reports and synthesis reports, the President and the Administrator of ISLA-IPGT and other academic bodies, annually review the degree of achievement of the proposed objectives and goals and promote a broad discussion of them with the participation of teachers, students and staff, as well as external stakeholders.

Based on the discussions and analyses made within the framework of the organisational set-up of the Internal Quality Management System and the opinion of the General Council, the internal quality management system and its adjustment to the strategic and operational objectives of ISLA-IPGT is validated.

The work already elaborated and the analysis of the information produced during this year of development and implementation of the system, allowed:

- *The revision of the Quality Manual (already in its version 3), the adjustment of the functional organisation chart of the institution, namely in the revision of the support services to the institution;*
- *The implementation of digital information systems that facilitated the process of filling in and making information*

available, as well as the process of evaluating and disseminating the results to interested parties (e.g. results of evaluation questionnaires to teachers and students). Today the completion of the FUC is in an integrated online system, the reports of the UC are already integrated with the evaluation of students and other monitoring and evaluation tools based on the perception of teachers and students. An information system for the management of the internal quality system (WeMake) was also implemented, which allowed us to manage in a more efficient way the processes, responsibilities and indicator maps, document management and a set of associated activities such as meetings, training, equipment and occurrences;

- In 2018/2019 the evaluation system for teaching staff was developed and implemented. The same was applied at the end of the school year in a "Beta" version and adjusted to the evaluation to be carried out in 2019/2020, which will already have implications on the development of the teacher and his career;*
- The analysis of the results also allowed the setting of new goals or the redefinition of others such as those associated with the processes of internationalisation and mobility.*

3.2.2 Na investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

A análise dos resultados da investigação e desenvolvimento do Instituto e o desenvolvimento dos processos e procedimentos associados, potenciaram a implementação e a integração no plano de atividade do Centro de Investigação de um conjunto de atividades e estratégias. Numa primeira fase o objetivo passou pela integração dos docentes no paradigma da investigação aplicada, tendo-se criado um conjunto de instrumentos e recursos que apoiassem essa integração:

- Criamos um programa de apoio à publicação de artigos científicos para docentes;*
- O CI procedeu à aquisição de bases de dados (SABI) e parcerias com outras instituições para o acesso a bases de dados de conhecimento;*
- Foram criadas linhas de investigação nas áreas nucleares dos cursos da instituição;*
- Foram criadas parcerias com editoras para a publicação de manuais e obras técnicas;*
- Os docentes incentivaram o contacto dos estudantes com a investigação, tendo sido apresentados e publicados os primeiros artigos em congressos e seminários;*
- Foram dinamizadas as revistas técnico-científicas da instituição;*
- Foi criado o CESPE – Centro de serviços e projetos ao exterior. O CESPE funciona como instrumento de ligação da escola ao meio envolvente, através do desenvolvimento e exploração de projetos com impacto direto na atividade das organizações. A este nível damos como exemplo o projeto SNC-AP, no qual já foram firmados contratos com dois municípios no sentido de prestar consultoria e apoio para o processo de implementação do Sistema de Normalização Contabilística para administrações públicas. O CESPE integra ainda o desenvolvimento e exploração de formação especializada;*
- Foram definidos vários procedimentos e obrigatoriedades para a comunidade académica, como por exemplo a utilização do ciência vitae por todos os docentes da instituição.*

A investigação e Desenvolvimento não se faz de forma isolada, o desenvolvimento da oferta formativa ao nível do 2º ciclo (este ano tivemos aprovados mais 2 mestrados) e o processo de avaliação desempenho dos docentes começam a ter impacto nos resultados da instituição ao nível do I&D.

3.2.2 In research and development / targeted research and high level professional development

The analysis of the Institute's research and development results and the development of the associated processes and procedures have enhanced the implementation and integration in the Research Centre's activity plan of a set of activities and strategies. In a first phase the objective was to integrate teachers into the paradigm of applied research, and a set of instruments and resources were created to support this integration:

- We created a program to support the publication of scientific articles for teachers;*
- The IC acquired databases (SABI) and partnerships with other institutions for access to knowledge databases;*
- Research lines were created in the core areas of the institution's courses;*
- Partnerships were created with publishers for the publication of manuals and technical works;*
- Teachers encouraged students' contact with research, and the first papers were presented and published at congresses and seminars;*
- The technical-scientific journals of the institution were dynamised;*
- CESPE - Centre of services and projects abroad - was created. The CESPE works as an instrument of connection of the school to the environment, through the development and exploration of projects with direct impact in the activity of the organizations. At this level we give as an example the SNC-AP project, in which contracts have already been signed with two municipalities in order to provide consultancy and support for the implementation process of the Accounting Normalization System for public administrations. CESPE also integrates the development and operation of specialized training;*
- Various procedures have been defined and mandatory for the academic community, such as the use of science vitae by all teachers in the institution.*

Research and Development is not done in isolation, the development of the training offer at 2nd cycle level (this year we had 2 more master's degrees approved) and the process of evaluation of teachers' performance is beginning to have an impact on the institution's R&D results.

3.2.3 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Conscientes de que o processo de melhoria é contínuo, procura-se envolver todas as partes interessadas no sucesso da Instituição

Para o efeito, sabendo-se que as formas e a frequência de envolvimento com os parceiros são diversas, o ISLA-IPGT tem procurado envolver as respetivas partes interessadas em todas as suas atividades. Adicionalmente, para além do envolvimento direto, o SIGQ contempla a auscultação regular das diversas partes interessadas através de inquéritos os quais já fazem parte das práticas do ISLA-IPGT

Conforme referido em 1.2.3.2., já se conseguiram alcançar resultados muito positivos, o que nos estimula e facilita continuar progressivamente a melhorar e consolidar a colaboração interinstitucional e com a comunidade. Os relatórios dos cursos e das Unidades Orgânicas promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da colaboração institucional nomeadamente a análise da concretização dos objetivos e metas estabelecidos no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços à sociedade, à transferência de conhecimento e à promoção da cultura e da qualidade de vida da comunidade. Por outro lado, os serviços com participação ativa nas relações de cooperação com a comunidade, incluirão nos seus relatórios anuais, uma reflexão sobre o grau de prossecução dos objetivos e metas definidos no âmbito das relações com a comunidade. Entretanto, tendo em vista a melhoria do seu desempenho, referem-se desde já algumas iniciativas que podem e devem ser melhor desenvolvidas:

COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL
> INSTITUIÇÕES DO ENSINO SECUNDÁRIO

De um modo geral, as instituições de ensino a este nível têm-se mostrado sempre abertas a cooperar, não só a nível de partilha de sinergias, como de abertura à promoção da oferta formativa do ISLA-IPGT. No entanto, ainda se pode estreitar a relação através de diversas iniciativas: desafios aos seus alunos, sob a forma de concursos e sessões de trabalho no ISLA-IPGT; maior envolvimento de docentes do ISLA-IPGT; promoção de seminários

> INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Já se mantêm protocolos de cooperação com diversas IES, tanto nacionais como estrangeiras. Contudo, ainda há muito a fazer:

- Reforçar os laços de cooperação com as entidades já protocoladas
- Assinar novos protocolos de cooperação, com IES tanto nacionais como estrangeiras
- Promover projetos de I&D em parceria
- Incentivar a mobilidade de docentes e estudantes

COLABORAÇÃO COM A COMUNIDADE

> COLABORAÇÃO COM ENTIDADES DA REGIÃO

- Reforçar os laços de cooperação com as entidades já protocoladas
- Auscultar as entidades da região, em particular, no que diz respeito a necessidade de formação
- Promover e participar em projetos de I&D em parceria

> SOLIDARIEDADE SOCIAL

- Reforçar os laços de cooperação com as entidades já protocoladas
- Incentivar a participação de docentes e estudantes em projetos de solidariedade social

> APOIO A ESTUDANTES

Procurar encontrar mais e melhores medidas de apoio a estudantes

3.2.3 In the interaction with society

Aware that the process of improvement is continuous, we seek to involve all stakeholders in the success of the Institution

To this end, knowing that the forms and frequency of involvement with partners are diverse, ISLA-IPGT has sought to involve its stakeholders in all its activities

Additionally, in addition to direct involvement, IACS contemplates regular consultation of the various stakeholders through surveys which are already part of the ISLA-IPGT practices

As mentioned in 1.2.3.2, very positive results have already been achieved, which encourages and facilitates us to continue progressively to improve and consolidate interinstitutional and community collaboration

The reports of the courses and Organic Units will promote the analysis of the results achieved in the area of institutional collaboration, namely the analysis of the achievement of the objectives and goals established with regard to inter-institutional collaboration, the provision of services to society, the transfer of knowledge and the promotion of culture and quality of life of the community

On the other hand, the services with active participation in cooperative relations with the community will include in their annual reports a reflection on the degree of achievement of the objectives and goals defined in the framework of relations with the community

However, with a view to improving their performance, there are already some initiatives that can and should be better developed:

INTERINSTITUTIONAL COLLABORATION

> SECONDARY EDUCATION INSTITUTIONS

In general, educational institutions at this level have always been open to cooperate, not only in terms of sharing synergies, but also in promoting the ISLA-IPGT training offer

However, the relationship can still be strengthened through various initiatives: challenges to their students, in the form of competitions and working sessions at ISLA-IPGT; greater involvement of ISLA-IPGT teachers; promotion of seminars

> HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Cooperation protocols are already maintained with several HEIs, both national and foreign

However, there is still much to be done:

- Strengthen the cooperation links with the entities already protocolled
- Sign new cooperation protocols, with both domestic and foreign IES
- Promote R&D projects in partnership
- Encouraging the mobility of teachers and students

COMMUNITY COLLABORATION

> COLLABORATION WITH ENTITIES IN THE REGION

- Strengthen the cooperation links with the entities already protocolled
- To raise the awareness of the entities in the region, in particular, with regard to the need for training
- Promote and participate in R&D projects in partnership

> SOCIAL SOLIDARITY

- Strengthen the cooperation links with the entities already protocolled
- Encourage the participation of teachers and students in social solidarity projects

> STUDENT SUPPORT

Search for more and better student support measures

3.2.4 Nas políticas de gestão do pessoal

A Instituição organiza com periodicidade reuniões de trabalho com os colaboradores, para definir estratégias, melhorar procedimentos e transmitir informação sobre novas diretrizes administrativo/financeiras, emanadas da Administração.

É política da Instituição o apoio na formação aos seus colaboradores, a nível do prosseguimento dos seus estudos, verificando-se atualmente que a grande maioria dos colaboradores teve oportunidade de concluir ou complementar a sua formação académica, através da realização de cursos de licenciatura, pós-graduações e mesmo cursos livres. Este apoio na valorização académica e profissional dos colaboradores passa pelo apoio financeiro, através da isenção do pagamento de propinas, e mesmo pela flexibilização do horário, permitindo a frequência às aulas, avaliações, etc.

Dado o ISLA-IPGT ter uma equipa pequena de colaboradores, verifica-se uma grande polivalência nas funções a desempenhar e uma flexibilização dos horários, que permite uma política de substituições importante e fulcral para o bom e eficaz funcionamento de todos os serviços da Instituição.

Para colmatar as necessidades de melhoria do pessoal docente e não docente, a Instituição definiu um plano de formação para o ano letivo de 2019/2020, apresentado no anexo 29.

3.2.4 In the policies for staff management

The Institution organizes regular work meetings with employees to define strategies, improve procedures and transmit information on new administrative/financial guidelines issued by the Administration.

It is the Institution's policy to support the training of its employees in the pursuit of their studies, and it is currently verified that the vast majority of employees have had the opportunity to complete or complement their academic training, through the completion of undergraduate, postgraduate and even free courses. This support in the academic and professional development of the employees includes financial support, through the exemption from the payment of tuition fees, and even by making the timetable more flexible, allowing them to attend classes, evaluations, etc.

Given the ISLA-IPGT have a small team of employees, there is a great versatility in the functions to perform and a flexible schedule, which allows a policy of replacements important and central to the smooth and effective operation of all services of the institution.

In order to meet the needs for improvement of teaching and non-teaching staff, the Institution has defined a training plan for the academic year 2019/2020, presented in Annex 29.

3.2.5 Nos Serviços de Apoio

O ISLA-IPGT assinou um protocolo com a Direção Geral do Ensino Superior no sentido de potenciar e facilitar aos seus alunos o acesso ao FUNDO DE ACÇÃO SOCIAL, efetivado através da obtenção de bolsas de estudo.

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

Todos os anos são publicados os rácios entre o número de candidatos à bolsa e os bolseiros e verifica-se um aumento de alunos com direito à bolsa. Tempo médio entre a submissão do pedido e a decisão (dias) diminuiu. Os benefícios educacionais proporcionados aos estudantes com nacionalidade dos países da CPLP fazem parte do projeto da administração da Instituição de apoiar os países da Comunidade Lusófona na formação de quadros superiores de modo a contribuir para o seu desenvolvimento.

A Bolsa de Excelência premeia os nossos melhores estudantes, os que vieram do ensino secundário e se inscreveram numa licenciatura, mas também os melhores estudantes de licenciatura que se inscreveram em mestrado.

A Bolsa de Mérito destina-se a premiar os melhores estudantes da Instituição, ou restantes instituições do Grupo Lusófona, inscritos em licenciatura ou mestrado integrado. A bolsa será entregue aos estudantes com a média mais alta.

Também foi disponibilizado aos estudantes através do Conselho de Administração de Bolsas de Estudo da República Popular da China bolsas de estudo aos estudantes que queiram frequentar instituições de ensino superior chinesas. Registamos um aumento da eficiência dos serviços académicos e administrativos, nomeadamente na diminuição dos tempos de resposta às solicitações dos estudantes e melhoria da gestão das contas correntes dos estudantes. Aos estudantes que apresentam dificuldades financeiras é disponibilizado um plano de pagamentos. Do ponto de vista processual, foi implementado o sistema de requerimentos online, permitindo aos estudantes efetuar os seus pedidos através da Secretária NetP@.

Sobre a gestão de sugestões, para além da existência da tradicional caixa de sugestões na receção, os estudantes podem ainda usufruir do sistema de sugestões/reclamações eletrónico.

O Centro de Informática do ISLA-IPGT tem feito chegar à comunidade académica as principais inovações tecnológicas

no domínio da computação, das comunicações, do suporte às bases de dados e da pesquisa bibliográfica. A Instituição tem aumentado o número de licenças Office365 à comunidade académica, bem como um conjunto de apps da Google. Em 2019/2020, a Instituição alterou o sistema de informação da biblioteca, disponibilizando agora a sua gestão e acesso via web.

Dando resposta às reclamações dos estudantes relativamente à limpeza da Instituição, optou-se pelo afastamento da entidade externa responsável por esse serviço e contratação de colaboradores próprios.

3.2.5 In the Support Services

ISLA-IPGT has signed a protocol with the General Directorate of Higher Education in order to empower and facilitate their students' access to the SOCIAL ACTION FUND, effective through obtaining scholarships.

Created in 2005, the Office has the objective of local monitoring of the procedures related to scholarship applications, being responsible for providing the necessary information about the application conditions, as well as receiving and analysing the respective processes.

Every year, the ratios between the number of candidates for the scholarship and the grantees are published and there is an increase in the number of students entitled to the scholarship. Average time between application submission and decision (days) decreased.

The educational benefits provided to students with CPLP countries' nationality are part of the Institution's administration project to support the countries of the Lusophone Community in the training of senior staff in order to contribute to their development.

The Scholarship of Excellence rewards our best students, those who came from high school and enrolled in a degree, but also the best undergraduate students who enrolled in a master's degree.

The Merit Grant is intended to reward the best students of the Institution, or other institutions of the Lusophone Group, enrolled in a degree or master's degree. The scholarship will be awarded to the students with the highest average. Scholarships have also been made available to students through the People's Republic of China Scholarship Board to students who wish to attend Chinese higher education institutions.

We note an increase in the efficiency of the academic and administrative services, namely in reducing the response times to students' requests and improving the management of students' current accounts. A payment plan is made available to students who have financial difficulties. From a procedural point of view, the online application system was implemented, allowing students to make their requests through the NetP@ Secretariat.

Regarding the management of suggestions, besides the existence of the traditional suggestion box at reception, students can also enjoy the electronic suggestion/complaint system.

The ISLA-IPGT Computer Center has been bringing to the academic community the main technological innovations in computing, communications, database support and bibliographic research. The institution has increased the number of Office365 licenses to the academic community, as well as a set of Google apps. In 2019/2020, the Institution changed the library's information system, making it now available for management and access via the web.

In response to students' complaints about the institution's cleanliness, it was decided to remove the external entity responsible for this service and hire its own staff.

3.2.6 Na internacionalização

O ISLA-IPGT desenvolveu ações de divulgação para docentes e discentes sobre o Programa ERASMUS +, e da empresa Algoos Internacional, de forma a incentivar os professores e estudantes a participarem neste programa de intercâmbio que é uma mais valia para o enriquecimento do respetivo curriculum académico.

Neste momento, O ISLA-IPGT tem protocolos celebrados com as Universidades:

Bülent Ecevit University (Turquia); COLLEGE OF MANAGEMENT _ EDUKACJA (Polónia); Radom Academy of Economics (Polónia); Mugla Sıtkı Koçman University (Turquia); Business Academy and Higher Professional School VOS (República Checa); Wroclawska Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej (Polónia) Intercollege Nicosia (Chipre); Higher Vocational State School in Włocławek (Polónia); University of Tourism and Management in Skopje (República de Macedónia); Szolnok University College (Hungria); Metropolitan Tirana University (Albania); UTT- Université de Technologie de Troyes (França) e Wyższa szkoła informatyki i zarządzania z siedziba w rzeszowie (Polónia).

Por outro lado, na era da globalização do mercado de trabalho, das oportunidades e dos laços que se mantêm com os PALOP's, a internacionalização do corpo de estudantes provenientes destes países enriquece a experiência da aprendizagem de todos. Neste sentido, o ISLA-IPGT tem um programa de redução de propinas para estes estudantes que através da análise do rendimento do agregado familiar, pressupõe a atribuição de reduções de propinas que podem atingir os 25%.

3.2.6 In internationalisation

ISLA-IPGT has developed dissemination actions for teachers and students about the ERASMUS + Program, and the company Algoos International, in order to encourage teachers and students to participate in this exchange program which is an asset for the enrichment of their academic curriculum.

ISLA-IPGT currently has protocols with Universities:

Bülent Ecevit University (Turkey); COLLEGE OF MANAGEMENT _ EDUKACJA (Poland); Radom Academy of Economics (Poland); Mugla Sıtkı Koçman University (Turkey); Business Academy and Higher Professional School VOS (Czech Republic); Wroclawska Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej (Poland) Intercollege Nicosia (Cyprus); Higher Vocational State School in Włocławek (Poland); University of Tourism and Management in Skopje (Republic of Macedonia); Szolnok University College (Hungary); Metropolitan Tirana University (Albania); UTT- Université de Technologie de Troyes (France) and Wyższa szkoła informatyki i zarządzania z siedziba w

rzeszowie (Poland).

On the other hand, in the era of the globalisation of the labour market, opportunities and links with the PALOPs, the internationalisation of the body of students from these countries enriches everyone's learning experience. In this sense, ISLA-IPGT has a programme of tuition reduction for these students which, through the analysis of household income, presupposes the allocation of tuition reductions of up to 25%.

Perguntas 3.3 a 3.5

3.3 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

A implementação do SGQ no ISLA-IPGT facilita o acompanhamento, coordenação e o controlo pelos órgãos de governação e gestão de todas as áreas de atuação. A rede de processos desenhada é a garantia de que as orientações da gestão de topo são do conhecimento geral. No ensino, o ponto de partida é a unidade curricular (UC). A estratégia para a monitorização, avaliação e melhoria do ensino desenvolve-se em sucessivos níveis de intervenção progressivamente agregados—a UC, o curso, a unidade orgânica e a Instituição

Na ficha da UC o docente faz o planeamento que é validado pelo diretor de curso. No final de cada UC compete ao docente o preenchimento e atualização do relatório da unidade curricular (RUC), que inclui uma informação detalhada do funcionamento da UC e cuja finalidade é promover a avaliação global do funcionamento da UC e permite uma análise crítica para identificação de fatores que necessitem de intervenção e correção e um plano de melhoria, que é obrigatório quando os resultados obtidos ficam abaixo de certo nível

Com base nos relatórios das UC são elaborados anualmente relatórios dos cursos, da responsabilidade do diretor curso. Este relatório é enviado ao diretor da unidade orgânica para apreciação e a quem compete a elaboração de um relatório síntese sobre a qualidade e adequação da oferta formativa e do ensino ministrado.

Com base nos relatórios é elaborada uma síntese dos aspetos mais salientes da avaliação da organização e funcionamento do ensino, que inclui a atualização do mapa de indicadores e o plano global de ação para a melhoria da qualidade do ensino

Esta síntese é depois integrada no relatório global de autoavaliação para discussão e aprovação nos órgãos próprios. Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível, o ISLA desenvolve as atividades desta área fundamental de afirmação da qualidade da Instituição.

Na colaboração interinstitucional e com a comunidade, ponto 1.2.3 do documento, está detalhada a forma como o ISLA-IPGT trata o papel fundamental das parcerias e a interação com a sociedade. A política institucional para a qualidade privilegia a participação dos parceiros relevantes nos processos de planeamento estratégico e garantia da qualidade. Nas políticas de gestão do pessoal, é importante referir a inclusão nos relatórios anuais de autoavaliação das Unidades e Serviços da dimensão da gestão da qualidade da gestão dos RH nas diversas vertentes

Os serviços de apoio são fundamentais para uma eficaz articulação entre o SIGQ e os órgãos de governação do ISLA que garantem o apoio logístico, técnico e administrativo à atividade da Instituição com o objetivo de assegurar a prossecução das suas atribuições e exercício das competências dos órgãos de governo e das suas unidades orgânicas, de investigação, entre outras

A internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade constituem, um vetor crítico da estratégia de desenvolvimento e sustentabilidade do ISLA

3.3 The relationship between the quality assurance system and the governance and management bodies of the institution

The implementation of the QMS in ISLA-IPGT facilitates the monitoring, coordination and control by the governance and management bodies of all areas of operation. The network of processes designed is the guarantee that the guidelines of the top management are of general knowledge. In education, the starting point is the curriculum unit (UC). The strategy for monitoring, evaluating and improving teaching is developed at successive levels of intervention progressively aggregated—the UC, the course, the organic unit and the Institution

In the UC form the teacher makes the planning which is validated by the course director. At the end of each UC it is up to the teacher to fill in and update the curricular unit report (RUC), which includes detailed information on the functioning of the UC and whose purpose is to promote an overall assessment of the functioning of the UC and allows a critical analysis to identify factors requiring intervention and correction and an improvement plan, which is mandatory when the results obtained fall below a certain level

On the basis of the reports of the CUs, course reports are prepared annually by the course director. This report is sent to the director of the organic unit for appreciation and who is responsible for preparing a summary report on the quality and appropriateness of the formative offer and teaching provided.

Based on the reports, a summary of the most salient aspects of the evaluation of the organization and functioning of teaching is prepared, which includes the updating of the map of indicators and the overall plan of action for improving the quality of teaching

This summary is then integrated into the overall self-assessment report for discussion and approval by the appropriate bodies.

In research and development / Directed research and high-level professional development, ISLA-IPGT develops the activities of this fundamental area of affirming the quality of the institution.

In inter-institutional and community collaboration, point 1.2.3 of the document, is detailed how ISLA addresses the fundamental role of partnerships and interaction with society. The institutional policy for quality privileges the participation of relevant partners in the processes of strategic planning and quality assurance. In the personnel management policies, it is important to mention the inclusion in the annual reports of self-evaluation of Units and Services of the dimension of quality management of HR management in the various aspects

The support services are fundamental for an effective articulation between SIGQ and ISLA governance bodies, as they ensure logistical, technical and administrative support to the Institution's activity in order to ensure the pursuit of its attributions and the exercise of the competences of government bodies and their organic, research units, among others

The internationalisation of education and research and mobility are a critical vector for ISLA development and sustainability strategy

3.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

O ISLA-IPGT procura alargar a sua oferta formativa de forma a proporcionar aos seus estudantes e graduados a possibilidade de se manterem permanentemente atualizados e devidamente preparados para o mercado de trabalho, proporcionando formação de qualificação, de especialização e de conversão profissional. Desta forma, a Instituição procura, na escolha da sua oferta formativa ir de encontro das reais necessidades do mercado circundante, estabelecendo parcerias, com diversas entidades que trazem mais valias para os cursos em questão, tornando-os mais atrativos e com maior taxa de empregabilidade.

É o caso da Licenciatura de Gestão de Empresas, que permite o acesso ao exame da Ordem dos Contabilistas Certificados; a Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho homologada pela ACT- Autoridade para as Condições de Trabalho, dando acesso aos diplomados ao certificado profissional de Técnico Superior de Segurança no Trabalho e inscrita na Ordem dos Engenheiros Técnicos, possibilitando a inscrição dos diplomados diretamente em Estágio Profissional para Engenheiro Técnico; A Pós-graduação em Redes CISCO Networking que proporciona a preparação para a certificação CCNA - Cisco Certified Network Associate e a Pós-graduação em Enfermagem do Trabalho, curso acreditado pela Ordem dos Enfermeiros.

Temos como objetivo sermos reconhecidos como entidade de renome, geradora de pessoas qualificadas para um mercado exigente e em constante mutação.

Neste sentido, procuramos permanentemente garantir o cumprimento legal e a adequabilidade dos estatutos e regulamentos.

Os nossos estudantes participam no processo de aperfeiçoamento e melhoria as atividades de ensino, quer a nível do conteúdo das unidades curriculares, quer das prestações do desempenho dos docentes e participam ainda no processo de melhoria das instalações e serviços prestados através do preenchimento dos questionários de avaliação semestrais, facultados através das plataformas digitais da Instituição.

Por outro lado, tendo os estudantes assento nos Conselhos Pedagógicos das Unidades Orgânicas de Ensino estão envolvidos nos processos de apresentação dos novos ciclos de estudo, podendo manifestar o seu parecer na proposta de criação de novos cursos.

3.4 Participation of internal and external stakeholders in the quality assurance processes

ISLA-IPGT seeks to expand its training offer in order to provide its students and graduates with the possibility to remain permanently updated and properly prepared for the job market, providing training for qualification, specialization and professional conversion. In this way, the Institution seeks, in the choice of its formative offer, to meet the real needs of the surrounding market, establishing partnerships, with several entities that bring added value to the courses in question, making them more attractive and with a higher employability rate.

This is the case of the Degree in Business Management, which allows access to the examination of the Order of Certified Accountants; the Degree in Occupational Safety Engineering approved by ACT - Authority for Working Conditions, giving access to graduates to the professional certificate of Higher Technician of Occupational Safety and registered in the Order of Technical Engineers, allowing the registration of graduates directly in Professional Training for Technical Engineer; The CISCO Networking Post-Graduation which provides the preparation for the CCNA - Cisco Certified Network Associate certification and the Post-Graduation in Nursing at Work, a course accredited by the Order of Nurses.

Our goal is to be recognized as a renowned entity, generating qualified people for a demanding and constantly changing market.

In this sense, we permanently seek to ensure legal compliance and the adequacy of statutes and regulations.

Our students participate in the process of improvement and improvement of teaching activities, both in terms of the content of the curricular units and the performance of the teachers. They also participate in the process of improvement of the facilities and services provided through the filling out of semi-annual evaluation questionnaires, provided through the digital platforms of the Institution.

On the other hand, having the students sit on the Pedagogical Councils of the Organic Teaching Units, they are involved in the processes of presentation of the new study cycles, being able to express their opinion in the proposal of creation of new courses.

3.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

O sistema de informação implementado na Instituição é integrado por mecanismos de recolha, tratamento e análise de informação e os dados daí resultantes são posteriormente encaminhados para os devidos destinatários pelos meios existentes para o efeito.

O Moodle é uma plataforma, também fundamental, que articula com o SIGES no sentido de proporcionar um suporte para o leccionamento bem como um veículo bidirecional de informação. Esta plataforma de código aberto tem sido alvo de melhoramentos constantes, o último dos quais a integração de uma ferramenta de deteção de plágio, contudo, e tratando-se de uma plataforma digital, a sua evolução é obrigatória por razões de funcionalidade, operabilidade e sobretudo segurança.

O WeMake surgiu como um instrumento que permite otimizar os recursos existentes na Instituição, bem como agilizar a implementação do SIGQ através da análise dos procedimentos adotados e identificação das melhorias a efetuar dentro do próprio sistema. A decisão de aquisição desta plataforma foi tomada pela Comissão de Avaliação e Qualidade dada necessidade sentida de uniformizar os diversos processos.

Após tratamento os resultados da informação analisada é veiculada por vários meios, desde logo o sítio de internet que deve estar sempre atualizado e com informação cada vez mais direta, no sentido da facilidade de acesso, bem como mais célere esse mesmo acesso. O formato para multiplataformas é obrigatório na atualidade e deve ser cada vez mais premente.

Outras formas privilegiadas de comunicar são através da Newsletter institucional e da plataforma de Marketing digital, o eGoi. Respeitando todas as regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados, a plataforma de marketing digital é muito eficiente porque permite gerir muito bem o binómio conteúdos/destinatários.

Todas as plataformas de acesso público, como são as redes sociais, servem também para comunicar com todo o ambiente envolvente à instituição: o tecido empresarial e administração pública, os potenciais candidatos, a comunidade académica e a comunidade alumni, que mantém uma forte ligação à instituição.

3.5 The information system (mechanisms for the collection, analysis and internal dissemination of information; scope and relevance of gathered information)

The information system implemented within the institution is integrated by information collection, processing and analysis mechanisms and the resulting data is subsequently forwarded to the appropriate recipients by the means available for that purpose.

Moodle is a platform, also fundamental, that articulates with SIGES in order to provide a support for teaching as well as a bidirectional vehicle of information. This open source platform has been constantly improved, the last of which is the integration of a plagiarism detection tool, however, and since it is a digital platform, its evolution is mandatory for reasons of functionality, operability and above all security.

The WeMake emerged as a tool that allows the optimization of existing resources in the institution, as well as expedite the implementation of the SIGQ through the analysis of procedures adopted and identification of improvements to be made within the system itself. The decision to acquire this platform was taken by the Evaluation and Quality Committee given the need felt to standardize the various processes.

After treatment, the results of the information analyzed are conveyed by various means, from the outset the website which should always be updated and with increasingly direct information, in the sense of ease of access, as well as faster access. The format for multi-platforms is mandatory nowadays and should be more and more urgent.

Other privileged ways to communicate are through the institutional Newsletter and the Digital Marketing platform, eGoi. Respecting all the rules of the General Regulation of Data Protection, the digital marketing platform is very efficient because it allows to manage very well the binomial contents / recipients.

All public access platforms, such as social networks, also serve to communicate with the entire environment surrounding the institution: the business fabric and public administration, potential candidates, the academic community and the alumni community, which maintains a strong connection to the institution.

Perguntas 3.6 a 3.8

3.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas

Conforme referido no ponto 1.6.2. a Instituição adquiriu uma nova plataforma baseada no sistema KHOA (plataforma open source). Esta aquisição resultou da necessidade de melhorar e agilizar o procedimento de consulta e requisição da bibliografia existente por parte da comunidade académica.

Por outro lado, o ISLA-IPGT consulta, no início de cada ano letivo, o seu corpo docente no sentido de detetar necessidades de aquisição da bibliografia mais atual, tendo em conta a unidade curricular que leciona e, através do Conselho Pedagógico, o estudante tem a oportunidade de propor a aquisição de alguma obra que entenda relevante para o curso que frequenta.

Aquando a integração do ISLA-IPGT no Grupo Lusófona, os trabalhos científicos dos estudantes são integrados, obrigatoriamente, no repositório científico do Grupo, denominado ReCil, que é uma plataforma de livre acesso a toda a comunidade. Verificou-se a falta de conhecimento da existência deste repositório derivada da localização não adequada no site da Instituição e, de forma a colmatar esta falha, procedeu-se à realocação desta valência.

A necessidade de fomentar a proximidade com entidades externas traduziu-se no aumento de celebração de protocolos que permitem, através das suas cláusulas, a redução de propinas aos associados ou colaboradores dessas entidades, por um lado, com a contrapartida dessas Instituições divulgarem interna e externamente a oferta formativa do ISLA-IPGT através dos seus sites, newsletters, entre outros meios.

No sentido de aumentar a produção técnico-científica, a Instituição continua a disponibilizar verbas ao Centro de Investigação para motivar a apresentação destes artigos e projetos por parte dos docentes e discentes, de forma a verificar-se uma melhoria contínua neste processo.

Averiguou-se que a informação constante do site, relativamente à documentação necessária e obrigatória a

disponibilizar, não era de fácil acesso às partes interessadas, pelo que se decidiu reorganizar a estrutura do próprio site.

3.6 Publication of information relevant to external stakeholders

As mentioned in point 1.6.2. the institution has acquired a new platform based on the KHOA system (open source platform). This acquisition resulted from the need to improve and expedite the procedure for consultation and request of the existing bibliography by the academic community.

On the other hand, ISLA-IPGT consults, at the beginning of each school year, its teaching staff in order to detect needs to acquire the most current bibliography, taking into account the curricular unit that it teaches and, through the Pedagogical Council, the student has the opportunity to propose the acquisition of any work that he or she deems relevant to the course he or she is attending.

When the integration of ISLA-IPGT in the Lusophone Group, the scientific works of the students are compulsorily integrated in the scientific repository of the Group, called ReCil, which is a platform for free access to the entire community. The lack of knowledge of the existence of this repository was verified due to the inadequate location in the site of the Institution and, in order to fill this gap, the reallocation of this value was carried out.

The need to foster proximity with external entities has resulted in increased signing of protocols that allow, through its clauses, the reduction of fees to members or employees of these entities, on the one hand, with the counterpart of these institutions to disseminate internally and externally the training offer of ISLA-IPGT through their websites, newsletters, among other means.

In order to increase the technical-scientific production, the institution continues to provide funds to the Research Center to motivate the presentation of these articles and projects by teachers and students, so that there is a continuous improvement in this process.

It was found that the information on the site, regarding the necessary and mandatory documentation to be made available, was not easily accessible to the interested parties, so it was decided to reorganize the structure of the site itself.

3.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade

O sistema de gestão e garantia da qualidade implementado no ISLA-IPGT tem por objetivo ser um suporte estruturante da gestão da instituição e uma ferramenta base para a melhoria do seu desempenho.

A conceção do sistema de gestão assente numa abordagem por processos cobre todas as atividades da Instituição e é um garante da melhoria contínua em virtude de seguir a doutrina de Deming assente no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

A abordagem por processos desenvolvida a partir dos conceitos de Gary Rummler e Alan Brache e consolidada através dos princípios da qualidade e dos requisitos da ISO 9001:2015, potencia a interação interdepartamental no ISLA-IPGT, o que permite a consolidação de um processo comunicacional entre as diversas partes interessadas tanto internas como externas, fundamental para o desenvolvimento do potencial dos estudantes e das capacidades dos docentes.

A organização dos 17 processos do sistema de garantia e gestão da qualidade do ISLA-IPGT em 3 grandes grupos (processos de gestão, processos da cadeia de valor e processos de suporte), permitem:

- Uma abordagem estratégica suportada numa liderança informada e assente em processos de melhoria;*
 - Uma conceção, planeamento e execução constantemente monitorizados por atividades de acompanhamento e avaliação, que não descumram a promoção e divulgação e potenciam o desenvolvimento de projetos de I&D, alicerçados em serviços académicos eficientes e num acompanhamento ao estudante e ao diplomado;*
 - Uma gestão dos sistemas de informação e de documentação, bem como das infraestruturas, um desenvolvimento permanente do capital humano da instituição, todos apoiados numa gestão financeira e de compras sustentáveis.*
- Um conjunto de kpi's associados aos processos do sistema de garantia e gestão da qualidade, permitem uma gestão integrada da monitorização de todos os objetivos, sendo um garante do seu controlo e uma mais valia para a sua prossecução.*

3.7 Monitoring, evaluation and continuous improvement of the internal quality assurance system

The quality management and assurance system implemented in ISLA-IPGT aims to be a structuring support for the management of the institution and a basic tool for improving its performance.

The design of the management system based on a process approach covers all activities of the institution and is a guarantee of continuous improvement by virtue of following the doctrine of Deming based on the PDCA cycle (Plan-Do-Check-Act).

The process approach developed from the concepts of Gary Rummler and Alan Brache and consolidated through the principles of quality and the requirements of ISO 9001:2015, enhances the interdepartmental interaction in ISLA-IPGT, which allows the consolidation of a communication process between the various stakeholders both internal and external, fundamental to the development of the potential of students and faculty capabilities.

The organization of the 17 processes of the quality assurance and management system of ISLA-IPGT in 3 major groups (management processes, value chain processes and support processes), allow:

- A strategic approach based on informed leadership and improvement processes;
 - A design, planning and execution constantly monitored by monitoring and evaluation activities, which do not neglect promotion and dissemination and enhance the development of R&D projects, based on efficient academic services and student and graduate monitoring;
 - A management of information and documentation systems, as well as infrastructures, a permanent development of the human capital of the institution, all supported by a sustainable financial and purchasing management.
- A set of kpi's associated to the processes of the quality assurance and management system, allow an integrated management of the monitoring of all the objectives, being a guarantor of its control and an added value for its pursuit.

4. Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

4 Síntese de aspetos identificados para melhoria da instituição

Desde sempre o ISLA-IPGT procura alcançar a excelência dos serviços enquanto Instituição de Ensino Superior. Assim, em 2010 implementou a Common Assessment Framework (CAF), em 2018, adota a norma ISO 9001:2015 e em 2019, inicia a adaptação do seu Sistema Interno de Gestão de Qualidade aos referenciais da qualidade da A3ES, com a meta de submeter o sistema à certificação pela NP EN ISO 9001 e por parte da A3ES

Neste processo, todas partes interessadas no sucesso da Instituição, passam a ter um papel ainda mais ativo em diversos processos que requerem uma melhoria contínua, com especial evidencia:

- Criação, revisão e extinção de cursos
- Dinamização da produção científica, disseminação do conhecimento e formação de quadros especializados
- Partilha de sinergias e participação efetiva na comunidade, através de parcerias e protocolos
- Melhoria dos sistemas de avaliação de desempenho e contínuo processo de desenvolvimento e/ou atualização de competências
- Melhoria contínua das instalações e condições de trabalho, redução dos tempos de resposta aos estudantes, gestão de reclamações e sugestões, sistema de tutoria e apoio ao acesso a bolsas de estudo
- Dinamização de projetos de I&D aplicados e promoção da mobilidade de estudantes e docentes
- Desenvolvimento do CESPE, integrando e desenvolvendo serviços nas áreas dos sistemas de informação e informática
- Aumento da captação do estudante internacional
- Ajuste da oferta formativa e desenvolvimento de uma oferta formativa integrada nos diferentes níveis de ensino
- Desenvolvimento de Pós-graduações em parceria
- Melhorar a aproximação às escolas do ensino secundário, principalmente às do ensino profissional

Assim, e não esquecendo que o processo de melhoria é contínuo, destacamos os seguintes aspetos:

> AUTOMATIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Para além da preocupação com a fase inicial de cada ação, a Instituição, de acordo com a sua estratégia, preocupa-se com a criação e contínua manutenção de um conjunto de documentos sobre objetivos, critérios, normas, procedimentos, etc., necessários para cada tipo de ação, com o intuito de assegurar a obtenção dos melhores resultados

Para o efeito a recente adoção de uma plataforma de gestão documental com workflow (WeMake) vai permitir a simplificação procedimental, a desmaterialização dos processos e a redução de burocracia documental

> AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

O ISLA já dispõe de um sistema de avaliação de desempenho, para docentes e colaboradores, que assenta num conjunto de critérios bem definidos, e que, na sua maioria, são preenchidos pelo próprio avaliado

Antes de se proceder ao 1º ciclo de avaliação, houve o cuidado de se avaliar a versão inicial (B), não só para se confirmar a relevância de cada critério, como dos pesos a atribuir e ao longo do tempo, há que ir medindo a relevância de cada critério e aferindo os pesos a atribuir a cada um deles

> DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Os sistemas de avaliação de desempenho e o processo de desenvolvimento de competências, estão dinamicamente interligados e os seus resultados permitem identificar a necessidade de melhoria de competências

> TÍTULO DE ESPECIALISTA

Considerando a relevância para a composição do Corpo Docente das IES Politécnicas da figura do Título de Especialista introduzido pela Lei nº 62/2007 de 10/set e regulada pelo DL nº 206/2009 de 31/ago, o ISLA-IPGT integra um Consórcio para a atribuição deste título, tendo em vista incentivar todos os docentes que satisfaçam as condições necessárias para o efeito, e assim melhorar a sua qualificação

> SISTEMA DE COMUNICAÇÃO

De forma a fazer chegar a informação a todas as partes interessadas, a Instituição dispõe de diversas ferramentas e plataformas que requerem uma contínua e especial atenção (ex. Moodle, Secretaria NetPA, site institucional, redes sociais e, mais recentemente, o Zoom e a WeMake), potenciando o reconhecimento e o mérito do instituto.

> REVISÃO DO PLANO ESTRATÉGICO

O Plano ISLA 2025 pretende ajudar a reduzir a diferença entre o que a Instituição foi em outubro de 2013 e o que a Instituição tem potencial para vir a ser em 2025, traçando uma estratégia que reduza e/ou compense as suas desvantagens competitivas, maximizando as suas principais vantagens

Assim, com o desenvolvimento de Planos Intercalares anuais, o Plano ISLA 2025 vai servindo de orientação com a indicação de como, quanto e quando a Instituição tem de melhorar em qualidade, reputação e desempenho se pretende o "ideal de futuro" em 2025

4 Summary of aspects identified for improvement of the institution

ISLA-IPGT has always sought to achieve service excellence as a Higher Education Institution. Thus, in 2010 it implemented the Common Assessment Framework (CAF), in 2018 adopts the ISO 9001:2015 standard and in 2019 begins the adaptation of its Internal Quality Management System to the A3ES quality benchmarks, with the goal of submitting the system to certification by NP EN ISO 9001 and A3ES

In this process, all parties interested in the success of the Institution, start to play an even more active role in several

processes that require continuous improvement, with special evidence:

- Creation, review and termination of courses
- Development of scientific production, dissemination of knowledge and training of specialised staff
- Sharing synergies and effective participation in the community, through partnerships and protocols
- Improvement of performance assessment systems and continuous development and/or updating of competencies
- Continuous improvement of facilities and working conditions, reduction of response times to students, management of complaints and suggestions, mentoring system and support for access to scholarships
- Stimulation of applied R&D projects and promotion of student and faculty mobility
- Development of CESPE, integrating and developing services in the areas of information systems and computer science
- Increased international student intake
- Adjustment of the formative offer and development of an integrated formative offer at different levels of education
- Development of Post-graduate courses in partnership
- Improve the approach to secondary schools, especially those in vocational education

Therefore, and not forgetting that the process of improvement is continuous, we highlight the following aspects:

> AUTOMATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

In addition to the concern with the initial phase of each action, the Institution, according to its strategy, is concerned with the creation and continuous maintenance of a set of documents on objectives, criteria, standards, procedures, etc., necessary for each type of action, in order to ensure the best results

To this end, the recent adoption of a document management platform with workflow (WeMake) will allow procedural simplification, dematerialization of processes and reduction of document bureaucracy

> PERFORMANCE EVALUATION

ISLA already has a performance evaluation system, for teachers and employees, which is based on a set of well-defined criteria, most of which are met by the evaluator himself

Before proceeding to the first evaluation cycle, care was taken to evaluate the initial version (β), not only to confirm the relevance of each criterion, but also the weights to be assigned and over time, it is necessary to measure the relevance of each criterion and to measure the weights to be assigned to each of them

> DEVELOPMENT OF SKILLS

Performance assessment systems and the skills development process are dynamically interlinked and their results allow the identification of the need for skills improvement

> TITLE OF SPECIALIST

Considering the relevance for the composition of the Teaching Staff of the Polytechnic Institute of the figure of the Specialist Degree introduced by Law No. 62/2007 of September 10 and regulated by Decree-Law No. 206/2009 of August 31, ISLA-IPGT integrates a Consortium for the award of this title, with a view to encouraging all teachers who meet the necessary conditions for this purpose, and thus improve their qualification

> COMMUNICATION SYSTEM

In order to provide information to all stakeholders, the institution has several tools and platforms that require continuous and special attention (e.g. Moodle, NetPA Secretariat, institutional website, social networks and, more recently, Zoom and WeMake), enhancing the recognition and merit of the institute.

> REVISION OF THE STRATEGIC PLAN

The ISLA 2025 Plan aims to help reduce the gap between what the Institution was in October 2013 and what the Institution has the potential to be in 2025 by designing a strategy that reduces and/or compensates its competitive disadvantages, maximizing its main advantages

Thus, with the development of annual Interim Plans, the ISLA 2025 Plan serves as a guideline indicating how, how much and when the Institution has to improve in quality, reputation and performance if it wants the "ideal of future" in 2025

5. Observações

5 Observações (Comentários, observações ou clarificações sobre quaisquer dos itens do guião)

O ISLA-IPGT, enfrentando várias desvantagens competitivas em relação a algumas instituições nacionais concorrentes, tem de assumir uma estratégia que reduza e/ou compense essas desvantagens.

Neste sentido, o ISLA-IPGT procura maximizar as principais vantagens competitivas:

- Ser pequeno (dimensão não é sinónimo de "qualidade");
- Ser entidade privada (apesar de poder trazer algumas desvantagens a nível da autonomia académica, uma instituição privada pode ter uma estrutura funcional muito mais eficaz);
- Localização (Gaia é a cidade com maior taxa de população jovem do país)
- Fazer parte do maior grupo de ensino superior privado de Portugal

O ISLA-IPGT atua proactivamente, quer durante a formação, quer depois da conclusão de qualquer formação que promove e pode ser comprovado pelas taxas de empregabilidade dos seus diplomados.

Perante a diversidade dos estudantes, e a crescente valorização das suas capacidades e aptidões, os problemas relacionados com o processo de aprendizagem ganham nova relevância. Neste sentido, os objetivos centrais de formação têm de passar pelo "aprender fazendo", valorizando a aquisição de competências que garantam aos diplomados uma maior capacidade de adaptabilidade aos contextos de mudança.

Assim, a aposta na qualidade de ensino, investigação e prestação de serviços, contribui para o incremento do prestígio e reputação da escola como entidade que forma quadros e especialistas qualificados, cujas competências culturais, científicas e técnicas os tornam aptos a intervir no mercado de trabalho e na comunidade em geral.

O contacto direto entre Professores e Estudantes assegura a permuta de informação e pontos de vista, contributo para

uma doutrina comum, aberta à análise crítica e criativa, assente na Liberdade Científica. Uma finalidade que se entronca em sentimentos de profunda solidariedade entre Professores, Estudantes e o SABER, uma "Família ISLA".

5 Observations (Comments, observations or clarifications on any item of the guidelines)

ISLA-IPGT, facing several competitive disadvantages in relation to some competing national institutions, has to assume a strategy that reduces and/or compensates these disadvantages.

In this sense, ISLA-IPGT seeks to maximize the main competitive advantages:

- Being small (size is not synonymous with "quality");*
- Being a private entity (although it may bring some disadvantages in terms of academic autonomy, a private institution may have a much more effective functional structure);*
- Location (Gaia is the city with the highest rate of young population in the country)*
- Being part of the largest private higher education group in Portugal*

The ISLA-IPGT acts proactively, either during the training or after completion of any training it promotes and can be proven by the employability rates of its graduates.

In view of the diversity of students, and the growing appreciation of their skills and abilities, problems related to the learning process gain new relevance. In this sense, the central objectives of training must be "learning by doing", valuing the acquisition of skills that ensure that graduates have a greater capacity to adapt to changing contexts.

Thus, the investment in the quality of teaching, research and provision of services contributes to the increase of the prestige and reputation of the school as an entity that forms qualified staff and specialists, whose cultural, scientific and technical skills make them capable of intervening in the labour market and the community in general.

The direct contact between Teachers and Students ensures the exchange of information and points of view, contributing to a common doctrine, open to critical and creative analysis, based on Scientific Freedom. A purpose that is entwined in feelings of deep solidarity between Teachers, Students and the KNOWLEDGE, an "ISLA Family".

6. Anexos

Nota Introdutória

6.1 Manual da Qualidade

6.1.1 Manual da Qualidade, ou documentação equivalente sobre a definição e operacionalização da política da instituição para a garantia da qualidade, em que estejam claramente definidos os mecanismos adotados para a garantia da qualidade e identificados os instrumentos e procedimentos envolvidos no sistema interno de garantia da qualidade.

Versão em Português (PDF, max. 4MB):

[6.1.1_Manual da Qualidade - Assinado.pdf](#)

6.1.2 Versão em Inglês (PDF, max. 4MB):

[6.1.2_Manual da Qualidade ISLA-IPGT \(Inglês\) - Assinado.pdf](#)

6.2 Outros anexos

6.2.1 Outro anexo

Anexo - Anexo 1

6.2.1.1 Referência:

Anexo 1

6.2.1.2 Título:

Gestão e publicitação da Informação

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 2

6.2.1.1 Referência:

Anexo 2

6.2.1.2 Título:

Contributo de Peritos e Certificações e Pareceres de entidades Externas

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):[6.2.1.3_Anexo 2.pdf](#)**Anexo - Anexo 3****6.2.1.1 Referência:***Anexo 3***6.2.1.2 Título:***Fluxograma de criação de cursos***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_FLUXO DE CRIAÇÃO DE CURSOS.pdf](#)**Anexo - Anexo 4****6.2.1.1 Referência:***Anexo 4***6.2.1.2 Título:***Documento informativo com o alinhamento dos cursos profissionais e a oferta formativa do ISLA***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Road Map.pdf](#)**Anexo - Anexo 5****6.2.1.1 Referência:***Anexo 5***6.2.1.2 Título:***Relatórios de alunos com necessidades educativas especiais***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Relatórios de Estudantes com NEE.pdf](#)**Anexo - Anexo 6****6.2.1.1 Referência:***Anexo 6***6.2.1.2 Título:***Preparação para a Cidadania Ativa***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 7****6.2.1.1 Referência:***Anexo 7***6.2.1.2 Título:***Sistema de Tutoria e Questionário do Estudante e Questionário do Tutor***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Anexo 7.pdf](#)**Anexo - Anexo 8****6.2.1.1 Referência:***Anexo 8***6.2.1.2 Título:**

*Contributo para a Empregabilidade***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 9****6.2.1.1 Referência:***Anexo 9***6.2.1.2 Título:***Promover o respeito mútuo na relação estudante-docente***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Código de Conduta e Ética - 2020.pdf](#)**Anexo - Anexo 10****6.2.1.1 Referência:***Anexo 10***6.2.1.2 Título:***Apoio e acompanhamento ao Diplomado***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Escritura de Constituição da ALUMNI.pdf](#)**Anexo - Anexo 11****6.2.1.1 Referência:***Anexo 11***6.2.1.2 Título:***Atualização dos conteúdos programáticos das Unidades curriculares***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 12****6.2.1.1 Referência:***Anexo 12***6.2.1.2 Título:***Suplemento ao Diploma (Resultados da aprendizagem alcançados- atividades)***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Atividades extracurriculares - Suplemento ao Diploma.pdf](#)**Anexo - Anexo 13****6.2.1.1 Referência:***Anexo 13***6.2.1.2 Título:***Adaptação às novas necessidades da sociedade***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 14****6.2.1.1 Referência:***Anexo 14*

6.2.1.2 Título:

Eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Evolução das taxas de sucesso escolar.pdf](#)

Anexo - Anexo 15**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 15

6.2.1.2 Título:

Mecanismos de valorização económica do conhecimento; Prestação de serviços ao exterior

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 16**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 16

6.2.1.2 Título:

Integração em Projetos e parcerias nacionais

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 17**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 17

6.2.1.2 Título:

Contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 18**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 18

6.2.1.2 Título:

Mobilidade de estudantes, docentes e staff

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 19**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 19

6.2.1.2 Título:

Adoção e aplicação de processos claros e justos de Recrutamento

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Publicação no linkdlin de abertura de vaga para contratação de docente.pdf](#)

Anexo - Anexo 20**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 20**6.2.1.2 Título:**

Inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_ZOOM-Estudantes.pdf](#)

Anexo - Anexo 21**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 21

6.2.1.2 Título:

Normas e procedimentos para recolha e tratamento de informação sobre as competências do pessoal docente e não docente

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 22**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 22

6.2.1.2 Título:

Ter em conta as necessidades de grupos específicos (estudantes)

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 23**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 23

6.2.1.2 Título:

Perfil da população estudantil

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_ISLA-IPGT - Perfil alunos 2019-20.pdf](#)

Anexo - Anexo 24**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 24

6.2.1.2 Título:

Taxas de progressão, sucesso e abandono escolar

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 25**6.2.1.1 Referência:**

Anexo 25

6.2.1.2 Título:

Empregabilidade dos graduados

6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):

[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)

Anexo - Anexo 26**6.2.1.1 Referência:***Anexo 26***6.2.1.2 Título:***Listagem das entidades que atribuem benefícios educacionais (redução de propinas)***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_ISLA-IPGT - Lista de Protocolos Desconto.pdf](#)**Anexo - Anexo 27****6.2.1.1 Referência:***Anexo 27***6.2.1.2 Título:***Listagem das entidades de colaboração interinstitucional, estágios, atividades culturais e sociais***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_ISLA-IPGT Lista de Protocolos de Cooperação.pdf](#)**Anexo - Anexo 28****6.2.1.1 Referência:***Anexo 28***6.2.1.2 Título:***Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 29****6.2.1.1 Referência:***Anexo 29***6.2.1.2 Título:***Mapa de Formação Interna 2019/2020***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_ISLA - Mapa de Formação Interna.pdf](#)**Anexo - Anexo 30****6.2.1.1 Referência:***Anexo 30***6.2.1.2 Título:***Mecanismos para lidar com reclamações/sugestões dos estudantes***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 31****6.2.1.1 Referência:***Anexo 31***6.2.1.2 Título:***Organização do SIGQ***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**

6.2.1.3_Organigrama ISLA-IPGT 2020.pdf**Anexo - Anexo 32****6.2.1.1 Referência:***Anexo 32***6.2.1.2 Título:***Envolvimento e responsabilidades de docentes, discentes e colaboradores nos processos de garantia da qualidade***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Ata nº1- 2019-02-01.pdf](#)**Anexo - Anexo 33****6.2.1.1 Referência:***Anexo 33***6.2.1.2 Título:***Envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas na concepção da oferta formativa***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Ata CP no 11_signed \(12-12-2020\).pdf](#)**Anexo - Anexo 34****6.2.1.1 Referência:***Anexo 34***6.2.1.2 Título:***Processo institucional de aprovação final da oferta formativa***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 35****6.2.1.1 Referência:***Anexo 35***6.2.1.2 Título:***Apoio ao Desenvolvimento Pessoal dos Estudantes***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**Anexo - Anexo 36****6.2.1.1 Referência:***Anexo 36***6.2.1.2 Título:***Oportunidades de experiência profissional na área da formação devidamente estruturadas***6.2.1.3 Anexo (PDF, máx. 4MB):**[6.2.1.3_Documentos.pdf](#)**6.2.2 Tabela (preenchimento automático)****6.2.2. Outros anexos / Other annexes**

Referência / Reference	Título / Title	PDF
Anexo 1	Gestão e publicitação da Informação	Anexo
Anexo 2	Contributo de Peritos e Certificações e Pareceres de entidades Externas	Anexo

Anexo 3	Fluxograma de criação de cursos	Anexo
Anexo 4	Documento informativo com o alinhamento dos cursos profissionais e a oferta formativa do ISLA	Anexo
Anexo 5	Relatórios de alunos com necessidades educativas especiais	Anexo
Anexo 6	Preparação para a Cidadania Ativa	Anexo
Anexo 7	Sistema de Tutoria e Questionário do Estudante e Questionário do Tutor	Anexo
Anexo 8	Contributo para a Empregabilidade	Anexo
Anexo 9	Promover o respeito mútuo na relação estudante-docente	Anexo
Anexo 10	Apoio e acompanhamento ao Diplomado	Anexo
Anexo 11	Atualização dos conteúdos programáticos das Unidades curriculares	Anexo
Anexo 12	Suplemento ao Diploma (Resultados da aprendizagem alcançados- atividades)	Anexo
Anexo 13	Adaptação às novas necessidades da sociedade	Anexo
Anexo 14	Eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes	Anexo
Anexo 15	Mecanismos de valorização económica do conhecimento; Prestação de serviços ao exterior	Anexo
Anexo 16	Integração em Projetos e parcerias nacionais	Anexo
Anexo 17	Contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional	Anexo
Anexo 18	Mobilidade de estudantes, docentes e staff	Anexo
Anexo 19	Adoção e aplicação de processos claros e justos de Recrutamento	Anexo
Anexo 20	Inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias	Anexo
Anexo 21	Normas e procedimentos para recolha e tratamento de informação sobre as competências do pessoal docente e não docente	Anexo
Anexo 22	Ter em conta as necessidades de grupos específicos (estudantes)	Anexo
Anexo 23	Perfil da população estudantil	Anexo
Anexo 24	Taxas de progressão, sucesso e abandono escolar	Anexo
Anexo 25	Empregabilidade dos graduados	Anexo
Anexo 26	Listagem das entidades que atribuem benefícios educacionais (redução de propinas)	Anexo
Anexo 27	Listagem das entidades de colaboração interinstitucional, estágios, atividades culturais e sociais	Anexo
Anexo 28	Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem	Anexo
Anexo 29	Mapa de Formação Interna 2019/2020	Anexo
Anexo 30	Mecanismos para lidar com reclamações/sugestões dos estudantes	Anexo
Anexo 31	Organização do SIGQ	Anexo
Anexo 32	Envolvimento e responsabilidades de docentes, discentes e colaboradores nos processos de garantia da qualidade	Anexo
Anexo 33	Envolvimento dos estudantes e outras partes interessadas na conceção da oferta formativa	Anexo
Anexo 34	Processo institucional de aprovação final da oferta formativa	Anexo
Anexo 35	Apoio ao Desenvolvimento Pessoal dos Estudantes	Anexo
Anexo 36	Oportunidades de experiência profissional na área da formação devidamente estruturadas	Anexo

<sem resposta>

6.3 Hiperligações

6.3.Hiperligações / Links

01	Regulamento Pedagógico	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=364:regulamento-pedagogico-1-e-2-ciclos
02	Plano Estratégico 2025	https://www.islagaia.pt/pt/instituto-alias/sistema-interno-de-gestao-da-qualidade/category/76-plano-estrategico.html?download=148:plano-estrategico-isla-2025
03	Estatutos do ISLA-IPGT	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/64-estatutos.html?download=65:estatutos-do-isla-instituto-politecnico-de-gestao-e-tecnologia
04	Estatuto dos estudantes com necessidades educativas especiais	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/64-estatutos.html?download=398:estatuto-dos-estudantes-com-necessidades-educativas-especiais
05	Regime Geral de Avaliação	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=480:regime-geral-de-avaliacao
06	Regulamento geral de proteção de dados	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=273:regulamento-geral-de-protecao-de-dados
07	Ordem de serviço – Divulgação dos resultados das avaliações	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=532:divulgacao-de-resultados-das-avaliacoes
08	Código de Direito de Autor e dos Direitos Conexos	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/15-diplomas.html?download=194:codigo-de-direito-de-autor-e-dos-direitos-conexos
09	Campanhas promocionais	https://www.islagaia.pt/pt/admissoes.html
10	Ordem de serviço – Atribuição do título de especialista	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/15-diplomas.html?download=526:regulamento-de-atribuicao-do-titulo-de-especialista
11	Estatutos do Centro de	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/64-estatutos.html?

	Investigação	download=363:estatutos-do-centro-de-investigacao
12	CESPE	https://www.islagaia.pt/pt/cespe-alias.html
13	Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal docente	https://www.islagaia.pt/pt/instituto-alias/sistema-interno-de-gestao-da-qualidade/category/79-manual-da-qualidade.html?download=388:regulamento-de-avaliacao-pessoal-docente
14	Despacho Estudantes Invisuais	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=387:despacho-interpretativo-n-1-2016-avaliacao-estudantes-invisuais
15	Bolsa de Emprego & Estágios	http://alunos.islagaia.pt:8080/bolsa/
16	Guia do Estudante	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/varios.html?download=407:guia-do-estudante-2019
17	Regulamento de Creditação	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=386:regulamento-de-creditacao-reg-n-302-2019
18	Plano anual 2019/2020	https://www.islagaia.pt/pt/instituto-alias/sistema-interno-de-gestao-da-qualidade/category/77-planos-anuais-de-atividade.html?download=508:plano-anual-2019-20
19	Relatório de Atividades 2018/2019	https://www.islagaia.pt/pt/instituto-alias/sistema-interno-de-gestao-da-qualidade/category/78-relatorios-anuais-de-atividade.html?download=509:relatorio-anual-2018-2019
20	Serviços de Ação Social	https://www.islagaia.pt/pt/servicos/acao-social-escolar.html
21	Regulamento de Ação Social	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/68-regulamentos.html?download=431:regulamento-acao-social-2020-2021
22	Secretaria NetPA	https://secure.grupolusofona.pt/ulht/secretaria_virtual/page
23	Plataforma Moodle	https://secure.grupolusofona.pt/ulht/moodle/login/index.php
24	Portal do Candidato	https://candidaturas.grupolusofona.pt/
25	Oferta Formativa	https://www.islagaia.pt/pt/ensino/cursos.html
26	Projeto "Me 2 You"	http://me2you.pt/
27	LSC (Laboratory for Statistics and Computation)	https://www.isla-lsc.com/
28	Código de Conduta e Ética	https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/83-codigo-de-conduta-e-etica.html?download=533:codigo-de-conduta-e-etica