



Relatório de Autoavaliação

Anexos

ISLA - GAIA

Equipa de Autoavaliação da CAF:

Domingos Martinho (Coordenador), Carlos Miguel Oliveira, Rogério Ferreira, Filipa Martinho, Aníbal Pepino, Andrea Sousa, Margarida Oliveira

Setembro 2011

Índice

1 Enquadramento	4
1.1 Análise estatística - conceitos	4
2 Resultados dos questionários dos Professores	5
2.1 Critério 1 - Liderança	5
2.2 Critério 2 – Planeamento e estratégia.....	7
2.3 Critério 3 – Gestão das Pessoas.....	9
2.4 Critério 4 – Parcerias e Recursos	10
Critério 5 – Gestão dos Processos e da Mudança.....	12
2.5 Critério 6 – Satisfação do cidadão/cliente (estudantes).....	13
2.6 Critério 7 – Satisfação das pessoas (Professores)	14
2.7 Critério 8 – Impacto na sociedade.....	16
2.8 Critério 9 – Resultados do desempenho chave	17
3 Resultados dos questionários dos Funcionários	19
3.1 Critério 1- Liderança	19
3.2 Critério 2 – Planeamento e estratégia.....	20
3.3 Critério 3 – Gestão das Pessoas.....	22
3.4 Critério 4 – Parcerias e Recursos	23
3.5 Critério 5 – Gestão dos Processo e da Mudança	24
3.6 Critério 6 – Satisfação do cidadão/cliente (Estudantes)	26
3.7 Critério 7 – Satisfação das pessoas (Funcionários).....	27
3.8 Critério 8 – Impacto na Sociedade	28
3.9 Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave	30

4 Grelha de autoavaliação Equipa	31
4.1 Critério 1 – Liderança	31
5 Questionários - Lista completa dos Pontos Fortes e Pontos a melhorar	48
5.1 Pontos fortes e Pontos a melhorar – Questionários de Professores	48
5.2 Pontos fortes e Pontos a melhorar – Questionários de Funcionários.....	55
6 Resultados dos inquéritos aos Estudantes	61
6.1 Avaliação dos docentes.....	61
6.2 Avaliação do Curso	61
6.3 Avaliação da Coordenação de Cursos.....	62
6.4 Avaliação de infraestruturas e Serviços de apoio	63
6.5 Avaliação Biblioteca/Centro documentação.....	64
6.6 Avaliação de Serviços Académicos	66
6.7 Avaliação aos contínuos.....	67
6.8 Avaliação Serviços Limpeza	68
6.9 Avaliação Bar/Cantina.....	69
6.10 Avaliação Reprografia	70

1 Enquadramento

1.1 Análise estatística - conceitos

N: Número de total de casos. Quanto maior é o número de casos, mais credíveis são os resultados. Ao compararmos duas realidades, o ideal é que o número de casos seja o mesmo.

Média aritmética: Valor médio de uma distribuição. É obtida dividindo-se a soma das observações pelo número delas.

Moda: Consiste no valor mais vezes verificado.

Mínimo: Valor mínimo verificado.

Máximo: Valor máximo verificado.

2 Resultados dos questionários dos Professores

2.1 Critério 1 - Liderança

Critério 1 – Liderança		8,4						
<i>Como os órgãos de gestão e administração e todos os que lideram equipas:</i>								
- Desenvolvem e facilitam a consecução do Plano Estratégico e no Plano de Atividades; - Promovem os valores necessários para o sucesso a longo prazo; - Implementam ações e estimulam comportamentos apropriados; - Estão diretamente empenhados em assegurar a organização e gestão.								
Subcritérios:								
1.1.	Dar uma orientação à Instituição desenvolvendo a visão, missão e valores;	8,7						
1.2.	Desenvolver e implementar um sistema de gestão da pedagógica e administração e da mudança;	8,3						
1.3.	Motivar e apoiar as pessoas e servir de modelo;	8,3						
1.4.	Gerir as relações com os políticos e com as outras partes interessadas de forma a assegurar uma responsabilidade partilhada.	8,3						
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
1.1	1.1.1	O Diretor, em articulação com a Entidade Instituidora, revê, periodicamente, o Plano Estratégico, ajustando-os às mudanças e características dos contextos local, regional e nacional.	34	5	10	10	8,56	8,7
1.1	1.1.2	O Diretor, em articulação com a Entidade Instituidora elabora o Plano de atividades e promove a sua divulgação e execução.	35	6	10	10	8,89	
1.1	1.1.3	A Coordenação dos Cursos conhece as suas áreas de atuação e as suas responsabilidades.	40	6	10	10	9,05	
1.1	1.1.4	Existe articulação entre a Entidade Instituidora, o Diretor e a Coordenação dos Cursos.	37	2	10	10	8,41	

1.2	1.2.1	O Diretor promove mecanismos de auscultação e de negociação em apoio à tomada de decisão.	35	5	10	10	8,64	8,3
1.2	1.2.2	O Diretor elabora relatórios periódicos sobre a execução do Plano Anual de atividades, com a colaboração das pessoas envolvidas.	28	5	10	10	8,64	
1.2	1.2.3	O Diretor em articulação com os Conselhos Científico e Pedagógico, define a estratégia, a política e os procedimentos da gestão da qualidade, como são exemplos o Modelo CAF ou o Modelo de Excelência da EFQM.	28	2	10	10	7,64	
1.3	1.3.1	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos fomentam, com a sua atuação, um ambiente de confiança e de entreaajuda.	43	3	10	10	8,81	8,3
1.3	1.3.2	O Diretor, em articulação com o Conselho Pedagógico, estabelece mecanismos que permitem avaliar o grau de satisfação de Estudantes e Professores.	40	1	10	10	8,2	
1.3	1.3.3	A Instituição incentiva o envolvimento e a participação da comunidade local, regional e nacional nas ações previstas no Plano de atividades.	35	1	10	8	7,89	
1.4	1.4.1	A Instituição assegura as condições para o apoio social aos Estudantes.	32	5	10	8	8,47	8,3
1.4	1.4.2	A Instituição mantém contactos regulares e proactivos com organismos públicos e instituições de ensino superior ao nível local, regional, nacional e internacional.	36	2	10	10	8,31	
1.4	1.4.3	A Instituição procura a divulgação pública, a reputação e o reconhecimento da organização e dos seus serviços.	41	1	10	10	8,1	

2.2 Critério 2 – Planeamento e estratégia

Critério 2 – Planeamento e Estratégia			7,8					
Como a Instituição implementa o Projeto através de:								
• Uma estratégia claramente centrada nas expectativas dos alunos e dos outros sectores da comunidade; • Estratégias efetivamente operacionais a diferentes níveis; • Atividades relevantes inscritas no Plano Estratégico e no Plano Anual de atividades.								
Subcritérios:								
2.1. Obter informação relacionada com as necessidades presentes e futuras das partes;			7,8					
2.2. Desenvolver, rever e atualizar o planeamento e a estratégia tendo em conta as necessidades das partes interessadas e os recursos disponíveis;			7,9					
2.3. Implementar o planeamento e a estratégia em toda a Instituição;			7,8					
2.4. Planear, implementar e rever a modernização e a inovação.			7,5					
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
2.1	2.1.1	Os Professores, os Funcionários e os Estudantes conhecem a Legislação e os Regulamentos em vigor.	37	5	10	8	7,22	7,8
2.1	2.1.2	Os princípios e os objetivos definidos pelo Diretor são assumidos pelos Professores.	39	4	10	8	8,03	
2.1	2.1.3	A Instituição dá a conhecer o Plano Estratégico, o Plano Anual de atividades e os Regulamentos em vigor.	37	4	10	10	8,43	
2.1	2.1.4	A Instituição analisa de forma sistemática os seus pontos fortes e fracos.	31	1	10	10	7,45	
2.2	2.2.1	O Plano Estratégico é elaborado com base num diagnóstico de necessidades, que contempla os diferentes aspetos da vida académica e do seu desempenho.	27	2	10	8	8,04	7,9
2.2	2.2.2	O Conselho Pedagógico promove, em conjugação com o Diretor, a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos Docentes.	29	3	10	10	8,24	

2.2	2.2.3	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos promovem, periodicamente, uma reflexão participada sobre os Regulamentos em vigor, de modo a adequá-los às mudanças verificadas na Instituição.	32	3	10	8	7,91	
2.2	2.2.4	O Diretor, em articulação com a Entidade Instituidora, incentiva e apoia a formação contínua dos Professores.	34	2	10	8	7,56	
2.3	2.3.1	O Plano Anual de atividades incorpora um conjunto de objetivos básicos bem definidos e realizáveis.	32	2	10	8	7,72	7,8
2.3	2.3.2	A avaliação (periódica ou final) de cada Plano Anual de atividades envolve todos os participantes diretos e indiretos, servindo de correção/regulação para o Plano Anual de atividades do ano seguinte.	23	3	10	8	7,57	
2.3	2.3.3	O Diretor e a Coordenação de Cursos apoiam e incentivam os Professores a realizar seminários, workshops, conferências, palestras, etc.	24	3	10	9	7,63	
2.3	2.3.4	Os Professores preocupam-se em dinamizar e participar em seminários, workshops, conferências, palestras, etc.	39	2	10	9	7,41	
2.3	2.3.5	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos organizam reuniões com os Professores.	38	5	10	10	8,63	
2.4	2.4.1	A Instituição recolhe, trata e analisa os resultados dos processos de formação e atualização curricular dos Professores para definir políticas de formação futuras e planos de melhoria.	29	1	10	9	7,34	7,5
2.4	2.4.2	A Instituição tem em conta os resultados da avaliação de desempenho dos Professores e do grau de satisfação dos Estudantes, para proceder à definição das ações de melhoria a implementar.	28	1	10	8	7,75	

2.3 Critério 3 – Gestão das Pessoas

Critério 3 – Gestão das Pessoas			8,0					
Como a Instituição gere os seus recursos humanos:								
- Desenvolvendo os saberes e o pleno potencial dos professores e funcionários; - Promovendo o trabalho de equipa e potenciando o trabalho individual; - De acordo com os pressupostos do Plano Estratégico e do Plano de Atividades.								
Subcritérios:								
<i>O que a Instituição educativa faz para:</i>								
3.1. Planear, gerir e melhorar os recursos humanos de forma transparente em sintonia com o planeamento e a estratégia;			8,3					
3.2. Identificar, desenvolver e usar as competências das pessoas, articulando os objetivos individuais e organizacionais;			7,6					
3.3. Envolver as pessoas através do diálogo e da delegação de responsabilidades			8,2					
Subcritérios		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
3.1	3.1.1	Na distribuição do serviço docente e na estruturação dos horários, são aplicados critérios de disponibilidade, equidade e transparência.	36	2	10	10	8,53	8,3
3.1	3.1.2	Os critérios de seleção de Professores são claros e adequados.	32	5	10	10	8,34	
3.1	3.1.3	O Diretor, em articulação com o Conselho Científico, promove e divulga as iniciativas de índole académica desenvolvidas na Instituição.	34	6	10	10	8,5	
3.1	3.1.4	O Conselho Pedagógico promove, em conjugação com o Diretor, a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos Professores.	25	5	10	7	7,92	
3.2	3.2.1	O Conselho Pedagógico, em conjugação com o Diretor, analisa e reflete sobre os resultados do desempenho dos Professores.	23	3	10	7	7,52	7,6
3.2	3.2.2	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos promovem a cooperação / articulação entre os Professores.	34	3	10	7	7,59	
3.3	3.3.1	A Instituição fomenta um bom ambiente de trabalho.	36	5	10	10	8,94	8,2

3.3	3.3.2	A Instituição valoriza e divulga o esforço, o sucesso profissional dos Professores e o seu contributo para a melhoria contínua.	33	2	10	10	7,82	
3.3	3.3.3	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos estimulam a inovação e a criatividade promovendo o trabalho em equipa.	36	2	10	10	7,86	

2.4 Critério 4 – Parcerias e Recursos

Critério 4 – Parcerias e Recursos			8,1					
Como a Instituição planeia e gere os seus recursos internos e parcerias externas, de modo a viabilizar o Plano Estratégico e o Plano Anual de Catividades.								
Subcritérios:								
4.1 Desenvolver e implementar relações de parceria relevantes;			7,6					
4.2 Desenvolver e implementar parcerias com a comunidade académica;			8,2					
4.3 Gerir os recursos financeiros;			7,9					
4.4. Gerir os conhecimentos e a informação;			8,7					
4.5 Gerir os recursos tecnológicos;			8,8					
4.6 Gerir os recursos materiais.			7,5					
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
4.1	4.1.1	A Instituição promove a celebração de protocolos com vista à atribuição de vantagens para a comunidade académica (por exemplo: ginásio, hotéis, clínicas, etc.)	25	0	10	5	6,68	7,6
4.1	4.1.2	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com outras instituições e empresas no âmbito dos estágios.	28	3	10	9	7,93	
4.1	4.1.3	A Instituição estabelece protocolos com a autarquia e outras entidades, no sentido de desenvolver ações no âmbito da responsabilidade social.	27	2	10	8	8,07	

4.2	4.2.1	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com outras instituições de Ensino Superior e entidades formadoras.	31	3	10	8	7,81	8,2
4.2	4.2.2	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com Centros de investigação.	32	5	10	10	8,41	
4.2	4.2.3	A Instituição integra atividades/iniciativas externas que sejam relevantes para o enriquecimento do Plano de atividades (ex.: seminários, conferências, workshops, aulas abertas, ...).	33	4	10	8	8,33	
4.2	4.2.4	A Instituição apoia e incentiva as atividades desenvolvidas pelos órgãos estudantis (Associação de Estudantes, etc.).	26	6	10	9	8,42	
4.3	4.3.1	Os recursos financeiros da Instituição são geridos em consonância com os objetivos organizacionais.	18	1	10	8	7,89	7,9
4.4	4.4.1	A Instituição dispõe de sistemas de informação integrados, em rede acessíveis a toda a comunidade académica.	33	2	10	10	8,7	8,7
4.5	4.5.1	Os serviços da Instituição utilizam as novas tecnologias para apoiar a melhoria dos processos de gestão.	33	6	10	10	8,88	8,8
4.5	4.5.2	Os Professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação como recurso pedagógico e instrumento de desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente a rede wireless, a secretaria digital, a plataforma Moodle, etc.	35	6	10	10	8,74	
4.6	4.6.1	A Instituição promove a redução e reciclagem dos desperdícios.	23	0	10	5	6,7	7,5
4.6	4.6.2	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Estudantes.	35	2	10	8	7,71	
4.6	4.6.3	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Serviços.	33	3	10	8	7,85	
4.6	4.6.4	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Professores.	35	3	10	8	7,51	
4.6	4.6.5	Os Serviços disponibilizados correspondem às necessidades da comunidade académica.	35	3	10	8	7,83	

Critério 5 – Gestão dos Processos e da Mudança

Critério 5 – Gestão dos Processos e da Mudança				8,0				
Como a Instituição concebe, gere e melhora os seus processos de forma a:								
- Apoiar a sua estratégia; - Satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes; - Gerar valor acrescentado para os seus alunos e para a sociedade em geral.								
Subcritérios:								
<i>O que a organização faz para:</i>								
5.1. Identificar, conceber, gerir e melhorar os processos de forma sistemática;				7,7				
5.2. Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os cidadãos/clientes;				8,2				
5.3. Inovar os processos envolvendo os cidadãos/clientes.				8,0				
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
5.1	5.1.1	A gestão da Instituição orienta-se pelos resultados dos processos de avaliação implementados.	19	2	10	7	7,53	7,7
5.1	5.1.2	O Diretor e/ou a Coordenação dos Cursos promovem a troca de experiências e a cooperação entre Professores de forma a melhorar o processo de ensino-aprendizagem.	32	4	10	8	7,5	
5.1	5.1.3	O Diretor e/ou a Coordenação dos Cursos assegura a coordenação das orientações curriculares e dos programas, promovendo a adequação dos seus objetivos e conteúdos à situação concreta do curso e dos Estudantes.	32	4	10	8	7,94	
5.2	5.2.1	A Instituição promove o sucesso dos Estudantes através de metodologias específicas.	29	2	10	9	7,69	8,2
5.2	5.2.2	Os Professores desenvolvem métodos de trabalho que facilitam a aprendizagem dos Estudantes.	30	3	10	8	8,23	
5.2	5.2.3	Os Professores fomentam nos Estudantes o desenvolvimento de estratégias de estudo, investigação e de aprendizagem.	32	3	10	8	8	

5.2	5.2.4	Os Professores informam os Estudantes sobre as finalidades, os objetivos e os critérios de avaliação das Unidades Curriculares.	31	7	10	8	8,77	
5.3	5.3.1	A Instituição mantém contactos regulares com Empresas, Autarquias e outros interessados, garantindo estágios e fazendo o seguimento dos seus Estudantes de modo a determinar os seus níveis de satisfação relativamente à formação adquirida.	27	4	10	8	8,11	8,0
5.3	5.3.2	A Instituição disponibiliza e incentiva a utilização dos recursos necessários para a inovação dos processos ensino-aprendizagem.	33	4	10	9	7,97	

2.5 Critério 6 – Satisfação do cidadão/cliente (estudantes)

Critério 6 – Satisfação do Cidadão/Cliente (Estudantes)			8,2					
O grau de satisfação de necessidades e expectativas dos relativos à prestação de serviços da Instituição.								
Subcritérios:								
<i>Resultados que a Instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes através de:</i>								
6.1. Resultados de avaliações da satisfação dos estudantes;			8,1					
6.2. Indicadores das medidas orientadas para os estudantes.			8,4					
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
6.1	6.1.1	O atendimento aos Estudantes e ao público em geral é feito de forma eficaz.	32	2	10	9	8,34	8,1
6.1	6.1.2	As opiniões dos Estudantes são ouvidas e tidas em consideração pelos órgãos competentes.	30	2	10	9	8,23	
6.1	6.1.3	Os Estudantes estão satisfeitos com a forma de ensino praticado nesta Instituição.	26	3	10	7	7,85	
6.1	6.1.4	Os Estudantes sabem a quem se devem dirigir na Instituição consoante o assunto que pretendem tratar.	32	3	10	8	7,94	

6.1	6.1.5	As instalações/serviços estão bem sinalizados e orientam bem as pessoas que não conhecem a Instituição.	32	2	10	10	8,06	
6.2	6.2.1	Os Estudantes participam nos órgãos e estruturas onde têm assento, nomeadamente no Conselho Pedagógico.	23	7	10	10	9,22	8,4
6.2	6.2.2	Existe uma relação adequada entre Professores e Estudantes.	32	6	10	10	8,66	
6.2	6.2.3	Os Estudantes têm perceção de que os programas das Unidades Curriculares são cumpridos.	31	5	10	9	8,42	
6.2	6.2.4	A Instituição promove informação sobre os cursos e as saídas profissionais.	30	4	10	8	7,97	
6.2	6.2.5	A Instituição promove o reforço de confiança e entreaajuda entre os Estudantes.	29	3	10	7	7,72	

2.6 Critério 7 – Satisfação das pessoas (Professores)

Critério 7 – Satisfação das Pessoas (Professores)				8,0				
O grau de satisfação das necessidades e expectativas dos professores face aos seus projetos profissionais.								
Subcritérios:								
<i>Resultados que a Instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos seus colaboradores através de:</i>								
7.1. Resultados das medições da satisfação e motivação das pessoas;				8,1				
7.2. Indicadores de resultados relativos às pessoas.				7,9				
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
7.1	7.1.1	Os Professores podem dar a sua opinião e, em regra, são tidas em conta.	32	3	10	9	8,28	8,1
7.1	7.1.2	As informações e comunicações internas e externas relevantes são divulgadas aos Professores.	32	3	10	9	7,91	
7.1	7.1.3	Os Professores estão atentos aos resultados académicos dos Estudantes promovendo ativamente medidas pedagógicas para	31	5	10	8	8,23	

		melhorar esses resultados.						
7.1	7.1.4	O desempenho dos Funcionários, no apoio às atividades docentes, é do agrado dos Professores.	32	4	10	9	8,78	
7.1	7.1.5	Os Professores desenvolvem habitualmente o trabalho em equipa, entreajudando-se e trocando experiências.	31	3	10	8	7,13	
7.1	7.1.6	O meu desempenho profissional é reconhecido e valorizado pela Instituição.	30	2	10	8	7,93	
7.1	7.1.7	A Instituição preocupa-se em facilitar aos Professores os recursos necessários ao seu desempenho e apoia os que têm iniciativas de inovação e de melhoria, reconhecendo e valorizando o seu trabalho.	32	2	10	9	8,09	
7.1	7.1.8	A Instituição preocupa-se com os processos de integração dos novos Professores.	32	2	10	9	7,81	
7.1	7.1.9	Estou satisfeito e motivado procurando responder às necessidades da comunidade académica (Colegas, Funcionários e Estudantes).	32	5	10	9	8,53	
7.2	7.2.1	A Instituição preocupa-se em conhecer a perceção dos Professores sobre os vários aspetos do seu funcionamento.	31	3	10	9	7,45	7,9
7.2	7.2.2	A Instituição mede fatores diretamente relacionados com o grau de satisfação dos Professores e a sua motivação, tais como: absentismo, nível de participação, reclamações, etc.	23	2	10	10	7,7	
7.2	7.2.3	O Diretor e/ou Coordenação dos Cursos são competentes, dinâmicos, gerem os conflitos e facilitam a comunicação.	31	5	10	10	8,44	
7.2	7.2.4	O Plano Estratégico, Plano de atividades, Plano de captação de Estudantes e outros Regulamentos refletem os objetivos individuais e profissionais dos Professores.	23	4	10	9	8	

2.7 Critério 8 – Impacto na sociedade

Critério 8 – Impacto na Sociedade			7,6					
O grau de intervenção que tem a Instituição junto da comunidade local, regional e nacional.								
Subcritérios:								
Os resultados que a Instituição atingiu no que respeita ao impacto na sociedade, com referência a:								
8.1. Perceções das partes interessadas relativamente aos impactos sociais;			7,6					
8.2. Indicadores de desempenho social estabelecidos pela Instituição educativa.			7,6					
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
8.1	8.1.1	A Instituição colabora com instituições de ensino ou outras em programas de desenvolvimento de trabalho em prol da comunidade.	26	3	10	9	7,69	7,6
8.1	8.1.2	A Instituição divulga as suas atividades internas junto da comunidade local, regional, nacional e internacional.	27	1	10	7	7,37	
8.1	8.1.3	A Instituição participa em iniciativas e projetos de âmbito europeu.	27	5	10	10	7,96	
8.1	8.1.4	As forças vivas da região (Autarquias, Empresas, etc.) reconhecem o mérito da Instituição e apoiam as atividades que desenvolvem.	26	4	10	8	7,5	
8.2	8.2.1	Os protocolos/parcerias estabelecidos contribuem para o reforço da imagem e notoriedade da Instituição.	31	3	10	8	8	7,6
8.2	8.2.2	A comunidade é incentivada a colaborar nas atividades realizadas pela Instituição.	26	2	10	8	7,35	
8.2	8.2.3	A informação disponibilizada pela Instituição na plataforma <i>Internet</i> reflete as atividades desenvolvidas e informações de interesse.	32	4	10	10	8	
8.2	8.2.4	A Instituição desenvolve projetos de índole científica, cultural e lúdica como complemento da atividade letiva normal.	31	2	10	9	7,65	

8.2	8.2.5	A Instituição promove iniciativas que proporcionam à comunidade experiências e conhecimentos sobre práticas profissionais.	29	5	10	8	7,93	
8.2	8.2.6	A Instituição proporciona aos seus Estudantes estágios e outras experiências de contacto e integração com o mundo do trabalho.	29	5	10	8	7,69	
8.2	8.2.7	A Instituição utiliza mecanismos de auscultação para validar o impacto da sua intervenção junto da comunidade local, regional e nacional.	17	1	9	7	6,29	

2.8 Critério 9 – Resultados do desempenho chave

Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave			7,8					
Os resultados alcançados face aos objetivos delineados no Plano Estratégico e no Plano de Atividades e aos recursos utilizados.								
Subcritérios:								
<i>O cumprimento dos objetivos definidos pela Instituição em relação a:</i>								
9.1. Resultados externos;			7,4					
9.2. Resultados internos.			8,2					
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
9.1	9.1.1	A Instituição promove ações de partilha e disseminação de resultados com outras instituições congéneres.	22	1	10	7	6,82	7
9.1	9.1.2	A oferta educativa da Instituição é adequada às expectativas e interesse da comunidade, bem como à integração ou crescimento profissional no mercado de trabalho.	31	2	10	9	7,55	
9.1	9.1.3	A Instituição preocupa-se em informar os Estudantes relativamente ao prosseguimento dos seus estudos/integração na vida ativa.	29	4	10	8	7,93	
9.2	9.2.1	A Instituição faz uma gestão eficaz dos recursos disponíveis.	28	2	10	8	7,86	8
9.2	9.2.2	A Instituição controla o cumprimento dos horários pelos Professores.	31	4	10	10	8,77	

9.2	9.2.3	As práticas de ensino desenvolvidas são adequadas e melhoram o rendimento dos Estudantes.	31	4	10	9	8,19
9.2	9.2.4	A Instituição tem conseguido melhorar a sua organização interna desenvolvendo processos de autoavaliação para melhorar o seu desempenho.	24	2	10	9	7,83
9.2	9.2.5	O Diretor e/ou a Coordenação dos Cursos analisam os resultados académicos dos Estudantes.	24	6	10	8	8,25
9.2	9.2.6	A Entidade Instituidora tem disponibilizado os recursos necessários para o cumprimento dos objetivos organizacionais e para um bom desempenho académico.	29	5	10	9	8

3 Resultados dos questionários dos Funcionários

3.1 Critério 1- Liderança

Critério 1 – Liderança			6,0					
<i>Como os órgãos de gestão e administração e todos os que lideram equipas:</i>								
• Desenvolvem e facilitam a consecução do Projeto de Ensino e Investigação; • Promovem os valores necessários para o sucesso a longo prazo; • Implementam ações e estimulam comportamentos apropriados; • Estão diretamente empenhados em assegurar a organização e gestão.								
Subcritérios:								
1.1. Dar uma orientação à instituição educativa desenvolvendo a visão, missão e valores;			6,4					
1.2. Desenvolver e implementar um sistema de gestão da pedagógica e administração e da mudança;			6,6					
1.3. Motivar e apoiar as pessoas e servir de modelo;			5,0					
1.4. Gerir as relações com os políticos e com as outras partes interessadas de forma a assegurar uma responsabilidade partilhada.			6,0					
Subcritério		Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
1.1	1.1.1	A Instituição divulga o Plano Estratégico junto dos Funcionários.	17	2	10	10	6,53	6,4
1.1	1.1.2	A Instituição divulga informação sobre as decisões que impliquem alterações ou mudanças na Instituição.	17	2	10	5	6,29	
1.2	1.2.1	O Diretor divulga o Plano de atividades junto do Funcionários, procurando que o mesmo colabore na sua execução.	17	2	10	10	6,82	6,6
1.2	1.2.2	A chefia direta, em conjunto com os interessados, analisa o resultado do trabalho e define medidas de melhoria.	17	0	10	5	6,29	
1.3	1.3.1	A Instituição incentiva, facilita e reconhece o trabalho individual e em equipa dos Funcionários e dá orientações de melhoria.	17	0	10	5	5,18	5,0

1.3	1.3.2	A Instituição incentiva à participação em ações de formação que visem a melhoria profissional.	17	0	10	5	4,82	
1.3	1.3.3	A Instituição cria mecanismos que permitem avaliar as necessidades e a satisfação dos Funcionários.	17	0	10	5	4,41	
1.3	1.3.4	A Instituição mostra-se disponível para a resolução dos problemas dos Funcionários, em tempo útil.	17	0	10	5	5,59	
1.4	1.4.1	A Instituição procura a divulgação pública, a reputação e o reconhecimento da organização e dos seus serviços.	17	0	10	8	5,71	6,2
1.4	1.4.2	A Instituição mantém contactos regulares e proactivos com organismos públicos e instituições de ensino superior ao nível local, regional, nacional e internacional.	16	1	10	9	6,00	
1.4	1.4.3	A Instituição assegura as condições para o apoio social aos estudantes.	18	1	10	10	7,00	

3.2 Critério 2 – Planeamento e estratégia

Critério 2 – Planeamento e Estratégia			5,4					
Como a Instituição implementa o Plano Estratégico e o Plano de atividades através de:								
• Uma estratégia claramente centrada nas expectativas dos estudantes e dos diferentes sectores da comunidade académica; • Estratégias efetivamente operacionais a diferentes níveis; • Atividades relevantes inscritas no Plano Anual de atividades.								
Subcritérios:								
2.1.	Obter informação relacionada com as necessidades presentes e futuras das partes;	5,7						
2.2.	Desenvolver, rever e atualizar o planeamento e a estratégia tendo em conta as necessidades das partes interessadas e os recursos disponíveis;	5,2						
2.3.	Implementar o planeamento e a estratégia em toda a instituição educativa;	5,4						
2.4.	Planear, implementar e rever a modernização e a inovação.	5,5						
Subcritério		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério

2.1	2.1.1	Os Professores, os Funcionários e os Estudantes conhecem a Legislação e os Regulamentos em vigor.	17	3	10	5	6,53	5,7
2.1	2.1.2	A Instituição comunica, de forma clara, a política e a estratégia aos Funcionários.	17	0	8	5	5,24	
2.1	2.1.3	A chefia direta comunica de forma clara, ao Funcionários, os seus critérios de gestão e as suas orientações quanto aos procedimentos e tarefas.	17	0	10	5	5,41	
2.2	2.2.1	Os Funcionários são chamados a avaliar o funcionamento dos serviços e funções da sua área de responsabilidade.	16	2	10	5	5,75	5,2
2.2	2.2.2	O Plano Estratégico é elaborado com base num diagnóstico de necessidades, que contempla os diferentes aspetos da vida académica e do seu desempenho.	15	3	10	5	6,20	
2.2	2.2.3	A Instituição reconhece e utiliza a formação contínua dos Funcionários como instrumento estratégico.	16	0	7	5	3,75	
2.3	2.3.1	Os Funcionários participam na definição das linhas orientadoras da Instituição.	16	1	9	5	5,31	5,4
2.3	2.3.2	Os objetivos que fazem parte do Plano Estratégico e do Plano de atividades são assumidos pelos Funcionários.	16	3	10	3	5,56	
2.3	2.3.3	A Instituição tem criado canais de comunicação interna para divulgar objetivos, planos e atividades.	17	0	10	5	5,35	
2.4	2.4.1	Os Funcionários apresentam propostas de melhorias a introduzir nas áreas da sua responsabilidade.	17	0	10	7	6,24	5,5
2.4	2.4.2	A Instituição tem em conta os resultados da avaliação do grau de satisfação do Funcionários, para proceder à definição das ações de melhoria a implementar.	15	1	8	5	4,73	

3.3 Critério 3 – Gestão das Pessoas

Critério 3 – Gestão das Pessoas			5,4					
Como a Instituição gere os seus recursos humanos:								
- Desenvolvendo os saberes e o pleno potencial dos Professores e Funcionários; - Promovendo o trabalho de equipa e potenciando o trabalho individual; - De acordo com os pressupostos do Plano Estratégico e Plano de Atividades.								
Subcritérios: <i>o que a instituição faz para:</i>								
3.1. Planear, gerir e melhorar os recursos humanos de forma transparente em sintonia com o planeamento e a estratégia;			5,9					
3.2. Identificar, desenvolver e usar as competências das pessoas, articulando os objetivos individuais e organizacionais;			5,2					
3.3. Envolver as pessoas através do diálogo e da delegação de responsabilidades			5,2					
Subcritério		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
3.1	3.1.1	Na distribuição do serviço e na estruturação dos horários, são aplicados critérios de disponibilidade, equidade e transparência.	17	0	10	8	6,41	5,9
3.1	3.1.2	A chefia direta distribui o serviço e atribui responsabilidades, tendo como referência objetivos claros.	16	0	10	5	5,94	
3.1	3.1.3	No processo de avaliação do desempenho, os Funcionários são avaliados com justiça e de forma a incentivar a qualidade do seu trabalho.	14	2	10	5	5,36	
3.2	3.2.1	A Instituição define mecanismos de avaliação de desempenho dos Funcionários que permitem medir a evolução e fornecer orientações de melhoria.	14	0	8	5	5,00	5,2
3.2	3.2.2	A chefia direta promove a cooperação/articulação entre os Funcionários.	16	0	10	5	5,44	
3.3	3.3.1	A Instituição valoriza e divulga o esforço, o sucesso profissional e o seu contributo para a melhoria contínua.	15	0	8	4	5,20	5,2
3.3	3.3.2	A chefia direta fomenta um ambiente de trabalho adequado.	16	0	10	5	5,06	

3.3	3.3.3	A chefia direta estimula a inovação e a criatividade promovendo o trabalho em equipa.	16	0	10	5	5,19	
-----	-------	---	----	---	----	---	------	--

3.4 Critério 4 – Parcerias e Recursos

Critério 4 – Parcerias e Recursos			7,1					
Como a Instituição planeia e gere os seus recursos internos e parcerias externas, de modo a viabilizar os Planos Anuais de atividades e o Projeto de Ensino e Investigação.								
Subcritérios:								
4.1 Desenvolver e implementar relações de parceria relevantes;			6,8					
4.2 Desenvolver e implementar parcerias com a comunidade académica;			6,9					
4.3 Gerir os recursos financeiros;			7,3					
4.4. Gerir os conhecimentos e a informação;			7,8					
4.5 Gerir os recursos tecnológicos;			7,4					
4.6 Gerir os recursos materiais.			6,4					
Subcritério		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
4.1	4.1.1	A Direção promove a celebração de protocolos com vista à atribuição de vantagens para a comunidade académica (por exemplo: ginásio, hotéis, clínicas, etc.)	15	0	10	5	5,80	6,8
4.1	4.1.2	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com outras instituições e empresas no âmbito dos estágios.	17	5	10	10	7,82	
4.2	4.2.1	A Instituição estabelece protocolos com a autarquia e outras entidades, no sentido de desenvolver ações no âmbito da responsabilidade social.	15	4	10	9	7,47	6,9
4.2	4.2.2	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com outras instituições de Ensino Superior e entidades formadoras.	15	2	10	5	6,60	

4.2	4.2.3	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com Centros de investigação.	16	2	10	7	6,94	
4.2	4.2.4	A Instituição apoia e incentiva as atividades desenvolvidas pelos órgãos estudantis (Associação de Estudantes, etc.)	16	1	10	5	6,44	
4.3	4.3.1	Os recursos financeiros da Instituição são geridos em consonância com os objetivos organizacionais.	12	5	10	6	7,25	7,3
4.4	4.4.1	A Instituição dispõe de sistemas de informação em rede, integrados e de fácil acesso.	16	4	10	7	7,81	7,8
4.4	4.4.2	A Instituição dispõe de sistemas de informação integrados, em rede acessíveis a toda a comunidade académica.	16	5	10	10	7,88	
4.5	4.5.1	Os serviços da Instituição utilizam as novas tecnologias para apoiar a melhoria dos processos de gestão.	15	5	10	5	7,40	7,4
4.5	4.5.2	Os Professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação como recurso pedagógico e instrumento de desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente a rede wireless, a secretaria digital, a plataforma Moodle, etc.	17	3	10	10	7,41	
4.6	4.6.1	A Instituição promove a redução e reciclagem dos desperdícios.	16	3	9	6	6,06	6,4
4.6	4.6.2	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Estudantes.	17	5	9	5	6,41	
4.6	4.6.3	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Serviços.	17	4	9	6	6,41	
4.6	4.6.4	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Professores.	15	5	9	6	6,60	

3.5 Critério 5 – Gestão dos Processo e da Mudança

Critério 5 – Gestão dos Processos e da Mudança Como a Instituição concebe, gere e melhora os seus processos de forma a: • Apoiar a sua estratégia; • Satisfazer as necessidades e expectativas dos Estudantes; • Gerar valor acrescentado para os seus Estudantes e para a sociedade em geral.	5,8
--	------------

Subcritérios - O que a instituição faz para:

5.1. Identificar, conceber, gerir e melhorar os processos de forma sistemática;	5,4
5.2. Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os cidadãos/clientes;	6,7
5.3. Inovar os processos envolvendo os cidadãos/clientes.	5,5

Subcritério		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
5.1	5.1.1	A chefia direta identifica e estabelece prioridades nas tarefas a executar.	16	0	10	5	5,44	5,4
5.1	5.1.2	A chefia direta determina em conjunto melhorias nos processos em curso.	16	0	10	6	5,44	
5.1	5.1.3	A Instituição estabelece com os Funcionários formas flexíveis e reajustáveis de organização de trabalho.	16	0	10	5	5,63	
5.1	5.1.4	A chefia direta coordena a gestão do serviço em articulação com o restante Pessoal.	16	0	10	5	5,44	
5.1	5.1.5	Na Instituição, é reconhecido o esforço e o sucesso das pessoas como forma de incentivar o seu envolvimento e responsabilidade.	16	0	9	5	5,00	
5.2	5.2.1	A Instituição utiliza questionários aos Funcionários, de forma a conhecer a sua perceção relativamente ao desempenho da Escola e dos serviços que presta.	16	1	9	5	4,75	6,7
5.2	5.2.2	Os Funcionários “vestem a camisola” da Instituição.	17	6	10	10	8,71	
5.2	5.2.3	A Instituição desenvolve estratégias e metodologias de promoção do sucesso dos seus Estudantes.	16	4	10	5	6,56	
5.3	5.3.1	A Instituição acompanha os esforços de melhoria desenvolvidos pelos Funcionários no exercício das suas funções.	15	4	9	5	5,93	5,5
5.3	5.3.2	A Instituição utiliza estudos de mercado e/ou inquéritos aos Estudantes, Autarquias, Empresas e comunidade em geral, para determinar as suas necessidades e expectativas em relação aos serviços que presta.	13	2	9	5	5,00	

3.6 Critério 6 – Satisfação do cidadão/cliente (Estudantes)

Critério 6 – Satisfação do Cidadão/Cliente (Estudantes) 7,1 O grau de satisfação de necessidades e expectativas dos estudantes relativamente à prestação de serviços da Instituição. <u>Subcritérios:</u> <i>Resultados que a instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes através de:</i> 6.1. Resultados de avaliações da satisfação dos Estudantes; 7,0 6.2. Indicadores das medidas orientadas para os Estudantes. 7,2								
Subcritéri o		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
6.1	6.1.1	Os Estudantes sabem onde dirigir-se para realizar reclamações e sugestões.	17	5	10	8	7,76	7,0
6.1	6.1.2	Os Estudantes consideram-se satisfeitos com os horários da prestação dos serviços da Escola (serviços académicos, biblioteca, Bar, Reprografia., limpeza, etc.)	16	5	10	6	6,44	
6.1	6.1.3	Os Estudantes consideram-se satisfeitos com a qualidade da prestação dos serviços da Escola (serviços académicos, biblioteca, Bar, Reprografia, Limpeza).	16	4	10	6	6,56	
6.1	6.1.4	Existe a preocupação de melhorar os serviços após a recolha de sugestões dos Estudantes.	17	0	10	6	6,41	
6.1	6.1.5	Os serviços têm instalações adequadas para o atendimento ao público em termos de acessibilidade e de espaço.	17	5	10	5	7,59	
6.1	6.1.6	As instalações/serviços estão bem sinalizados e orientam as pessoas que não conhecem a Instituição.	17	4	10	8	7,29	
6.2	6.2.1	A relação entre os Funcionários e os Estudantes é adequada.	17	5	10	8	8,24	7,2
6.2	6.2.2	A postura dos Estudantes contribui para a conservação e higiene das instalações.	17	2	10	5	6,29	

6.2	6.2.3	A Instituição promove nos Estudantes o respeito pelos outros, o espírito de tolerância e de solidariedade, o trabalho colaborativo e de partilha.	16	3	10	5	7,06	
-----	-------	---	----	---	----	---	------	--

3.7 Critério 7 – Satisfação das pessoas (Funcionários)

Critério 7 – Satisfação das Pessoas (Funcionários)		5,5						
O grau de satisfação das necessidades e expectativas do Professores da Instituição face aos seus projetos profissionais.								
Subcritérios:								
<i>Resultados que a instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos seus colaboradores através de:</i>								
7.1. Resultados das medições da satisfação e motivação das pessoas;		5,7						
7.2. Indicadores de resultados relativos às pessoas.		5,2						
Subcritério		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
7.1	7.1.1	Os Funcionários identificam-se com o Plano Estratégico da Instituição.	13	3	10	5	6,38	5,7
7.1	7.1.2	A estrutura organizacional e as funções de cada Funcionário encontram-se definidas e são conhecidas pelos restantes elementos da instituição.	16	0	10	6	5,63	
7.1	7.1.3	Os canais de comunicação, a pertinência e ajustamento da informação entre a chefia direta e os Funcionários encontram-se ajustados e bem definidos.	17	0	9	6	4,82	
7.1	7.1.4	A chefia direta apoia o Funcionário na resolução de problemas pessoais e profissionais.	16	0	10	5	5,63	
7.1	7.1.5	A chefia direta adota uma atitude que motiva o trabalho dos Funcionários.	16	0	9	6	5,19	
7.1	7.1.6	A Instituição reconhece e valoriza o desempenho do Funcionários.	15	3	10	5	5,93	

7.1	7.1.7	A Instituição proporciona condições de trabalho adequadas.	17	1	10	6	6,82	
7.1	7.1.8	Os critérios utilizados na distribuição de serviço dos Funcionários baseiam-se na clareza, imparcialidade e justiça e a sua aplicação tem em conta as capacidades profissionais de cada um, sendo-lhes dada a oportunidade para demonstrar as suas aptidões individuais e profissionais.	17	0	10	5	5,35	
7.2	7.2.1	A Instituição preocupa-se em conhecer a perceção dos Funcionários sobre os vários aspetos do seu funcionamento.	16	3	9	6	5,88	5,2
7.2	7.2.2	A formação profissional proporcionada aos Funcionários é adequada ao seu desempenho e crescimento profissional e pessoal.	16	0	8	5	5,19	
7.2	7.2.3	Os Funcionários que beneficiam de formação profissional comunicam formalmente aos seus colegas o que aprende.	15	0	10	3	4,60	

3.8 Critério 8 – Impacto na Sociedade

Critério 8 – Impacto na Sociedade			6,6					
O grau de intervenção da Instituição junto da comunidade local, regional e nacional.								
Subcritérios:								
<i>Os resultados que a instituição atingiu no que respeita ao impacto na sociedade, com referência a:</i>								
8.1. Perceções das partes interessadas relativamente aos impactos sociais;			6,8					
8.2. Indicadores de desempenho social estabelecidos pela instituição educativa.			6,5					
Subcritéri o		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
8.1	8.1.1	As forças vivas da região (Autarquias, Empresas, etc.) reconhecem o mérito da Instituição e apoiam as atividades que desenvolve.	14	2	10	5	6,36	6,8

8.1	8.1.2	A Instituição promove nos Estudantes o interesse e conhecimento da região e da cultura local e regional.	15	3	8	5	5,73	
8.1	8.1.3	A Instituição tem um horário de funcionamento e de atendimento que responde às necessidades dos Estudantes e da população em geral.	17	5	10	10	8,18	
8.2	8.2.1	A Instituição tem preocupações ao nível da sua responsabilidade social empenhando-se em iniciativas específicas com esse fim.	14	4	10	5	6,29	6,5
8.2	8.2.2	A Instituição promove iniciativas que proporcionam a ligação com a comunidade através da troca de experiências e conhecimentos sobre práticas profissionais e científicas.	14	4	10	5	6,21	
8.2	8.2.3	A Instituição estabelece protocolos/parcerias com empresas/instituições a nível local, regional e nacional.	16	3	10	8	7,50	
8.2	8.2.4	A informação disponibilizada pela Instituição na plataforma <i>Internet</i> reflete as atividades desenvolvidas e informações de interesse.	17	5	10	7	7,59	
8.2	8.2.5	A Instituição revela preocupação em divulgar as suas atividades e iniciativas através dos órgãos de comunicação local, regional e nacional.	15	1	9	8	5,60	
8.2	8.2.6	A Instituição incentiva a comunidade a colaborar/participar nas atividades que realiza.	14	2	9	4	5,79	

3.9 Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave

Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave Os resultados alcançados pela Instituição face aos objetivos delineados no Projeto de Ensino e Investigação e aos recursos utilizados.					6,9			
Subcritérios: <i>O cumprimento dos objetivos definidos pela instituição em relação a:</i>								
9.1. Resultados externos;					7,0			
9.2. Resultados internos.					6,7			
Subcritério		Evidências	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Média por subcritério
9.1	9.1.1	Os meios utilizados pela Instituição para comunicar com a comunidade académica (Professores, Funcionários e Estudantes) são eficazes.	16	3	10	5	6,88	7,04
9.1	9.1.2	A oferta de ensino e formação da Instituição é adequada às necessidades da comunidade, respondendo em termos de empregabilidade e melhoria de situações laborais.	15	3	10	5	6,87	
9.1	9.1.3	A Instituição preocupa-se em informar os Estudantes relativamente ao prosseguimento dos seus estudos/integração na vida ativa.	16	3	10	6	7,38	
9.2	9.2.1	A Instituição controla o cumprimento dos horários dos Funcionários.	16	0	10	5	6,75	6,69
9.2	9.2.2	A Instituição atingiu os objetivos previstos no Plano Estratégico.	11	4	9	8	6,55	
9.2	9.2.3	A Instituição tem conseguido melhorar a sua organização interna desenvolvendo processos de autoavaliação para melhorar o seu desempenho.	13	4	10	5	6,15	
9.2	9.2.4	A Instituição faz uma gestão eficaz dos recursos disponíveis.	15	4	10	6	6,87	
9.2	9.2.5	A Entidade Instituidora tem disponibilizado os recursos necessários para o cumprimento dos objetivos organizacionais e para um bom desempenho académico.	16	2	10	8	7,13	

4 Grelha de autoavaliação Equipa

4.1 Critério 1 – Liderança

Critério 1 – Liderança		5,5			
<i>Como os órgãos de gestão e administração e todos os que lideram equipas:</i>					
• Desenvolvem e facilitam a consecução do Plano Estratégico e no Plano de Atividades; • Promovem os valores necessários para o sucesso a longo prazo; • Implementam ações e estimulam comportamentos apropriados; • Estão diretamente empenhados em assegurar a organização e gestão.					
Subcritérios:					
1.1. Dar uma orientação à Instituição desenvolvendo a visão, missão e valores;		5,0			
1.2. Desenvolver e implementar um sistema de gestão da pedagógica e administração e da mudança;		5,0			
1.3. Motivar e apoiar as pessoas e servir de modelo;		5,3			
1.4. Gerir as relações com os políticos e com as outras partes interessadas de forma a assegurar uma responsabilidade partilhada.		6,7			

Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
1.1	1.1.1	O Diretor, em articulação com a Entidade Instituidora, revê, periodicamente, o Plano Estratégico, ajustando-os às mudanças e características dos contextos local, regional e nacional.	Plano Estratégico 2015. Revisão do plano estratégico de 2008 (Apresentação ECISLA).	4	5
1.1	1.1.2	O Diretor, em articulação com a Entidade Instituidora elabora o Plano de atividades e promove a sua divulgação e execução.	Plano de atividades, divulgação site, reuniões e apresentação externa; documentos internos (certificados de presença em eventos).	5	

1.1	1.1.3	A Coordenação dos Cursos conhece as suas áreas de atuação e as suas responsabilidades.	Relatórios dos coordenadores. Reuniões formais com os adjuntos	7	
1.1	1.1.4	Existe articulação entre a Entidade Instituidora, o Diretor e a Coordenação dos Cursos.	Reuniões entre o Diretor e os Coordenadores.	4	
1.2	1.2.1	O Diretor promove mecanismos de auscultação e de negociação em apoio à tomada de decisão.	Consultas informais Reuniões semanais com os colaboradores e despectivos memorandos	8	5
1.2	1.2.2	O Diretor elabora relatórios periódicos sobre a execução do Plano Anual de atividades, com a colaboração das pessoas envolvidas.	Relatório anual atividades	4	
1.2	1.2.3	O Diretor em articulação com os Conselhos Científico e Pedagógico, define a estratégia, a política e os procedimentos da gestão da qualidade, como são exemplos o Modelo CAF ou o Modelo de Excelência da EFQM.	Inquéritos semestrais aos estudantes. O Grau de satisfação dos professores não é avaliado	3	
1.3	1.3.1	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos fomentam, com a sua atuação, um ambiente de confiança e de entreajuda.	Do ponto de vista informal existem várias reuniões, encontros e discussões. Do ponto de vista forma existem memorandos.	6	5
1.3	1.3.2	O Diretor, em articulação com o Conselho Pedagógico, estabelece mecanismos que permitem avaliar o grau de satisfação de Estudantes e Professores.	Inquéritos semestrais aos estudantes. O Grau de satisfação dos professores não é avaliado.	6	
1.3	1.3.3	A Instituição incentiva o envolvimento e a participação da comunidade local, regional e nacional nas ações previstas no Plano de atividades.	Convites/divulgação para participação em atividades. O processo de divulgação externo é insípido.	4	
1.4	1.4.1	A Instituição assegura as condições para o apoio social aos Estudantes.	O ISLA pertence ao projeto-piloto da FAS-DGES; divulgação bolsas; bolsas mérito Dr. Madeira; facilidades pagamento propinas; negociação de condições especiais no acesso ao crédito bancário; adesão ao programa social APESP.	9	7

1.4	1.4.2	A Instituição mantém contactos regulares e proactivos com organismos públicos e instituições de ensino superior ao nível local, regional, nacional e internacional.	Parcerias e protocolos (exemplo: CEPESE, INOVAGAIA); Protocolos estágios c/ org. públicos	5	
1.4	1.4.3	A Instituição procura a divulgação pública, a reputação e o reconhecimento da organização e dos seus serviços.	Erasmus	6	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		
Marca ISLA. Bom ambiente de trabalho. Confiança no trabalho dos elementos da Direção Académica.			Processo de comunicação interna e externa. Mais formalismo. Análise e divulgação da informação		

Critério 2 – Planeamento e Estratégia			3,2		
Como a Instituição implementa o Projeto através de:					
• Uma estratégia claramente centrada nas expectativas dos alunos e dos outros sectores da comunidade; • Estratégias efetivamente operacionais a diferentes níveis; • Atividades relevantes inscritas no Plano Estratégico e no Plano Anual de atividades.					
Subcritérios:					
2.1. Obter informação relacionada com as necessidades presentes e futuras das partes;			4,3		
2.2. Desenvolver, rever e atualizar o planeamento e a estratégia tendo em conta as necessidades das partes interessadas e os recursos disponíveis;			3,8		
2.3. Implementar o planeamento e a estratégia em toda a Instituição;			2,4		
2.4. Planear, implementar e rever a modernização e a inovação.			2,5		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
2.1	2.1.1	Os Professores, os Funcionários e os Estudantes conhecem a Legislação e os Regulamentos em vigor.	Revisão de regulamentos; Divulgação de legislação e regulamentos através de papel, site, etc.	5	4

2.1	2.1.2	Os princípios e os objetivos definidos pelo Diretor são assumidos pelos Professores.	Reuniões gerais no início e fim de cada semestre. Controle de livros de sumários; controle de horários, relatório da tutoria	4	
2.1	2.1.3	A Instituição dá a conhecer o Plano Estratégico, o Plano Anual de atividades e os Regulamentos em vigor.	Dá a conhecer os Regulamentos em vigor e plano de Atividades	4	
2.1	2.1.4	A Instituição analisa de forma sistemática os seus pontos fortes e fracos.	Recentes processos de autoavaliação submetidos à A3ES	4	
2.2	2.2.1	O Plano Estratégico é elaborado com base num diagnóstico de necessidades, que contempla os diferentes aspetos da vida académica e do seu desempenho.	Sem evidências (SE)	0	4
2.2	2.2.2	O Conselho Pedagógico promove, em conjugação com o Diretor, a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos Docentes.	Resultados da avaliação efetuada pelos alunos	5	
2.2	2.2.3	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos promovem, periodicamente, uma reflexão participada sobre os Regulamentos em vigor, de modo a adequá-los às mudanças verificadas na Instituição.	Regulamento atualizados periodicamente	7	
2.2	2.2.4	O Diretor, em articulação com a Entidade Instituidora, incentiva e apoia a formação contínua dos Professores.	Apoios concedidos à publicação, participação em congressos, integração em projetos e centros de investigação.	3	
2.3	2.3.1	O Plano Anual de atividades incorpora um conjunto de objetivos básicos bem definidos e realizáveis.	Plano de eventos propostos por adjunto de direção.	2	2
2.3	2.3.2	A avaliação (periódica ou final) de cada Plano Anual de atividades envolve todos os participantes diretos e indiretos, servindo de correção/regulação para o Plano Anual de atividades do ano seguinte.	Sem evidências (SE)	0	
2.3	2.3.3	O Diretor e a Coordenação de Cursos apoiam e incentivam os Professores a realizar seminários, workshops, conferências, palestras, etc.	Processo informal e efetuado no âmbito de cada UC.	1	
2.3	2.3.4	Os Professores preocupam-se em dinamizar e participar em seminários, workshops, conferências, palestras, etc.	Listagem de participações. Comprovativos e declarações de presença	4	

2.3	2.3.5	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos organizam reuniões com os Professores.	Convocatória e Reunião semestrais	5	3
2.4	2.4.1	A Instituição recolhe, trata e analisa os resultados dos processos de formação e atualização curricular dos Professores para definir políticas de formação futuras e planos de melhoria.	Registo Académico dos docentes	2	
2.4	2.4.2	A Instituição tem em conta os resultados da avaliação de desempenho dos Professores e do grau de satisfação dos Estudantes, para proceder à definição das ações de melhoria a implementar.	Resultados da avaliação. Reuniões formais e informais com os delegados de turma	3	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		
Estabilidade do corpo docente.			Promoção do plano estratégico e integração com o plano anual de Atividades; Incentivar e apoiar formação de docentes; Rever e Implementar sistema de avaliação de desempenho para docentes; Incentivar participação/organização de atividades de complemento curricular por parte do corpo docente. Incentivar o cumprimento de normas e regulamentos em vigor na instituição		

Critério 3 – Gestão das Pessoas		4,2
Como a Instituição gere os seus recursos humanos:		
- Desenvolvendo os saberes e o pleno potencial dos professores e funcionários; - Promovendo o trabalho de equipa e potenciando o trabalho individual; - De acordo com os pressupostos do Plano Estratégico e do Plano de Atividades.		
Subcritérios:		
<i>O que a Instituição educativa faz para:</i>		
3.1. Planear, gerir e melhorar os recursos humanos de forma transparente em sintonia com o planeamento e a estratégia;		4,5
3.2. Identificar, desenvolver e usar as competências das pessoas, articulando os objetivos individuais e organizacionais;		3,5

3.3. Envolver as pessoas através do diálogo e da delegação de responsabilidades			4,7		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
3.1	3.1.1	Na distribuição do serviço docente e na estruturação dos horários, são aplicados critérios de disponibilidade, equidade e transparência.	- Validação da disponibilidade dos docentes;- Validação da distribuição de serviço pelos adjuntos de direção.	4	5
3.1	3.1.2	Os critérios de seleção de Professores são claros e adequados.	Os critérios são baseados no grau e área de formação do docente, rários previstos na lei, Desempenho apercebido dos docentes.	5	
3.1	3.1.3	O Diretor, em articulação com o Conselho Cientifico, promove e divulga as iniciativas de índole académica desenvolvidas na Instituição.	Divulgação das iniciativas pela Direção Académica. Divulgação de projetos e concursos.	4	
3.1	3.1.4	O Conselho Pedagógico promove, em conjugação com o Diretor, a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos Professores.	Inquéritos de avaliação à docência	5	
3.2	3.2.1	O Conselho Pedagógico, em conjugação com o Diretor, analisa e reflete sobre os resultados do desempenho dos Professores.	Análise dos inquéritos de avaliação à docência	2	4
3.2	3.2.2	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos promovem a cooperação / articulação entre os Professores.	Reuniões e outras evidências informais	5	
3.3	3.3.1	A Instituição fomenta um bom ambiente de trabalho.	Baseado na perceção da equipa	6	5
3.3	3.3.2	A Instituição valoriza e divulga o esforço, o sucesso profissional dos Professores e o seu contributo para a melhoria contínua.	Divulgação nos sites; redes sociais; apresentação de eventos e obras da responsabilidade dos docentes	4	
3.3	3.3.3	O Diretor e/ou a Coordenação de Cursos estimulam a inovação e a criatividade promovendo o trabalho em equipa.	Projetos em curso	4	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		

Bom ambiente de trabalho.	Organigrama funcional adequado à realidade da escola e funções formalmente definidas. Sistema de comunicação interna. Disponibilização de recursos científicos. Definição de um plano de carreira para os docentes.
---------------------------	---

Critério 4 – Parcerias e Recursos			5,1		
Como a Instituição planeia e gere os seus recursos internos e parcerias externas, de modo a viabilizar o Plano Estratégico e o Plano Anual de atividades.					
Subcritérios:					
4.1 Desenvolver e implementar relações de parceria relevantes;			5,7		
4.2 Desenvolver e implementar parcerias com a comunidade académica;			5,3		
4.3 Gerir os recursos financeiros;			0,0		
4.4. Gerir os conhecimentos e a informação;			8,0		
4.5 Gerir os recursos tecnológicos;			7,5		
4.6 Gerir os recursos materiais.			4,2		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
4.1	4.1.1	A Instituição promove a celebração de protocolos com vista à atribuição de vantagens para a comunidade académica (por exemplo: ginásio, hotéis, clínicas, etc.)	Protocolos existentes com bancos, hotéis, clínicas, seguros (APESP) e outras organizações	5	6
4.1	4.1.2	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com outras instituições e empresas no âmbito dos estágios.	Protocolos c/ empresas e instituições. Relatório Gri. Inovagaia.	7	
4.1	4.1.3	A Instituição estabelece protocolos com a autarquia e outras entidades, no sentido de desenvolver ações no âmbito da responsabilidade social.	Protocolos CM Porto e Gaia; participação no centro de incubação da Inovagaia; Projetos em fase de desenvolvimento.	5	

4.2	4.2.1	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com outras instituições de Ensino Superior e entidades formadoras.	GEOPOINT, PSIDUCA, MPV, SOPROFOR, ARFOR, COMPETIR, Lusófona	8	5
4.2	4.2.2	A Instituição promove a celebração de protocolos de cooperação com Centros de investigação.	CEPESE. Projetos Europeus Leonardo da Vinci	3	
4.2	4.2.3	A Instituição integra Atividades/iniciativas externas que sejam relevantes para o enriquecimento do Plano de atividades (ex.: seminários, conferências, workshops, aulas abertas, ...).	Seminários, conferências, workshops. Integração da rede de empreendedorismo de Gaia.	4	
4.2	4.2.4	A Instituição apoia e incentiva as Atividades desenvolvidas pelos órgãos estudantis (Associação de Estudantes, etc.).	Plano de Atividades da AE e apoios concedidos pelo ISLA. Apoio à organização da semana académica. Promoção da associação dos antigos alunos.	6	
4.3	4.3.1	Os recursos financeiros da Instituição são geridos em consonância com os objetivos organizacionais.	Sem evidências	0	0
4.4	4.4.1	A Instituição dispõe de sistemas de informação integrados, em rede acessíveis a toda a comunidade académica.	Rede interna, Moodle, sec. Digital; Intranet	8	8
4.5	4.5.1	Os serviços da Instituição utilizam as novas tecnologias para apoiar a melhoria dos processos de gestão.	Rede interna, software gestão integrado HumanEdu	8	8
4.5	4.5.2	Os Professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação como recurso pedagógico e instrumento de desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente a rede wireless, a secretaria digital, a plataforma Moodle, etc.	Relatórios e sumários moodle; sistema de tutoria.	7	
4.6	4.6.1	A Instituição promove a redução e reciclagem dos desperdícios.	Configuração do sistema de impressão para frente e verso.	1	4
4.6	4.6.2	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Estudantes.	Os problemas apontados passam pelos sistemas de climatização e circulação de ar. Alguns laboratórios informáticos possuem equipamentos antigos e monitores CRT.	5	
4.6	4.6.3	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Serviços.	Faltam gabinetes de atendimento individuais para alunos e candidatos.	5	

4.6	4.6.4	Os recursos materiais, nomeadamente as instalações e equipamentos são adequados às necessidades dos Professores.	Faltam gabinetes de atendimento individuais para adjuntos e um espaço para trabalho por parte dos docentes.	4	
4.6	4.6.5	Os Serviços disponibilizados correspondem às necessidades da comunidade académica.	Resultados dos questionários efetuados aos alunos.	6	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		
Localização das instalações. Protocolos e parcerias.			Implementar um sistema de redução e reciclagem de desperdícios. Montagem de um sistema de climatização e/ou circulação de ar em algumas salas de aula. Tendo a Direção Académica ocupado a sala dos docentes é necessário criar um espaço de trabalho para os mesmos. Criar um espaço para atendimento individualizado no piso 0.		

Critério 5 – Gestão dos Processos e da Mudança			3,9		
Como a Instituição concebe, gere e melhora os seus processos de forma a:					
• Apoiar a sua estratégia; • Satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes; • Gerar valor acrescentado para os seus alunos e para a sociedade em geral.					
Subcritérios:					
<i>O que a organização faz para:</i>					
5.1. Identificar, conceber, gerir e melhorar os processos de forma sistemática;			1,7		
5.2. Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os cidadãos/clientes;			5,5		
5.3. Inovar os processos envolvendo os cidadãos/clientes.			4,5		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
5.1	5.1.1	A gestão da Instituição orienta-se pelos resultados dos processos de avaliação implementados.	Sem evidências	0	2

5.1	5.1.2	O Diretor e/ou a Coordenação dos Cursos promovem a troca de experiências e a cooperação entre Professores de forma a melhorar o processo de ensino-aprendizagem.	Efetuada informalmente nas reuniões	1	
5.1	5.1.3	O Diretor e/ou a Coordenação dos Cursos assegura a coordenação das orientações curriculares e dos programas, promovendo a adequação dos seus objetivos e conteúdos à situação concreta do curso e dos Estudantes.	Reuniões, trocas de informação. Avaliação do programa de cada UC pelo Adjunto de Direção	4	
5.2	5.2.1	A Instituição promove o sucesso dos Estudantes através de metodologias específicas.	Aulas suplementares, aulas de dúvidas	5	6
5.2	5.2.2	Os Professores desenvolvem métodos de trabalho que facilitam a aprendizagem dos Estudantes.	Utilização de algumas ferramentas Moodle; simuladores; recursos digitais; abertura de aulas a convidados externos.	4	
5.2	5.2.3	Os Professores fomentam nos Estudantes o desenvolvimento de estratégias de estudo, investigação e de aprendizagem.	Feedback dos adjuntos.	5	
5.2	5.2.4	Os Professores informam os Estudantes sobre as finalidades, os objetivos e os critérios de avaliação das Unidades Curriculares.	O programa de cada UC é disponibilizado no início de semestre sendo discutidos os objetivos, conteúdos, metodologias de ensino e avaliação	8	
5.3	5.3.1	A Instituição mantém contactos regulares com Empresas, Autarquias e outros interessados, garantindo estágios e fazendo o seguimento dos seus Estudantes de modo a determinar os seus níveis de satisfação relativamente à formação adquirida.	Estágios curriculares e protocolos de Práticas em contexto de trabalho	5	5
5.3	5.3.2	A Instituição disponibiliza e incentiva a utilização dos recursos necessários para a inovação dos processos ensino-aprendizagem.	Relatório de utilização moodle e outras ferramentas -	4	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		

Articulação entre corpo docente. Relação próxima entre Direção; Docente e Discente.	Desenvolver um sistema de apoio ao estudante no desenvolvimento de métodos de trabalho e estudo. Melhorar o processo de organização de estágio, avaliar os resultados dos estágios e PCT e relatar necessidades de ajustamento.- Avaliar a qualidade do processo nas organizações do mercado de trabalho que integram os nossos licenciados.
---	--

Critério 6 – Satisfação do Cidadão/Cliente (Estudantes)			5,6		
O grau de satisfação de necessidades e expectativas dos estudantes relativos à prestação de serviços da Instituição.					
Subcritérios:					
<i>Resultados que a Instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes através de:</i>					
6.1. Resultados de avaliações da satisfação dos estudantes;			4,8		
6.2. Indicadores das medidas orientadas para os estudantes.			6,4		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
6.1	6.1.1	O atendimento aos Estudantes e ao público em geral é feito de forma eficaz.	Inexistência de reclamações. Redução do n.º de requerimentos. Relatório do Provedor.	5	5
6.1	6.1.2	As opiniões dos Estudantes são ouvidas e tidas em consideração pelos órgãos competentes.	Questionários semestrais aos estudantes.	5	
6.1	6.1.3	Os Estudantes estão satisfeitos com a forma de ensino praticado nesta Instituição.	Questionários semestrais aos estudantes.	5	
6.1	6.1.4	Os Estudantes sabem a quem se devem dirigir na Instituição consoante o assunto que pretendem tratar.	Perceção da Equipa	5	
6.1	6.1.5	As instalações/serviços estão bem sinalizados e orientam bem as pessoas que não conhecem a Instituição.	Sinalização existente.	4	

6.2	6.2.1	Os Estudantes participam nos órgãos e estruturas onde têm assento, nomeadamente no Conselho Pedagógico.	Nível de participação no pedagógico.	7	6
6.2	6.2.2	Existe uma relação adequada entre Professores e Estudantes.	Sistema de tutoria	6	
6.2	6.2.3	Os Estudantes têm perceção de que os programas das Unidades Curriculares são cumpridos.	Questionários semestrais aos estudantes. Reuniões com delegados de turma.	8	
6.2	6.2.4	A Instituição promove informação sobre os cursos e as saídas profissionais.	Site e brochura melhorada, atendimento personalizado, etc. Anúncios nos jornais e facebook.	6	
6.2	6.2.5	A Instituição promove o reforço de confiança e entreajuda entre os Estudantes.	Sistema de tutoria	5	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		
Sistema de tutoria. Proximidade na relação instituição/estudante. Participação dos estudantes nos órgãos de gestão.			Sessão de acolhimento aos estudantes. Guia do estudante. Revisão das funções dos colaboradores.- Plano de formação dos colaboradores		

Critério 7 – Satisfação das Pessoas (Professores e Funcionários)			2,5		
O grau de satisfação das necessidades e expectativas dos professores face aos seus projetos profissionais.					
Subcritérios:					
<i>Resultados que a Instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos seus colaboradores através de:</i>					
7.1. Resultados das medições da satisfação e motivação das pessoas;			3,3		
7.2. Indicadores de resultados relativos às pessoas.			1,8		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
7.1	7.1.1	Os Professores podem dar a sua opinião e, em regra, são tidas em conta.	Reuniões semanais com todos os colaboradores da parte administrativa, atendimento informal por parte do Diretor Académico.	4	3
7.1	7.1.2	As informações e comunicações internas e externas relevantes são divulgadas aos Professores.	Despachos, divulgação legislação, reuniões	5	

7.1	7.1.3	Os Professores estão atentos aos resultados académicos dos Estudantes promovendo ativamente medidas pedagógicas para melhorar esses resultados.		4	
7.1	7.1.4	O desempenho dos Funcionários, no apoio às Atividades docentes, é do agrado dos Professores.		5	
7.1	7.1.5	Os Professores desenvolvem habitualmente o trabalho em equipa, entreajudando-se e trocando experiências.		5	
7.1	7.1.6	O meu desempenho profissional (profes e funcionários) é reconhecido e valorizado pela Instituição.	Avaliação dos serviços	1	
7.1	7.1.7	A Instituição preocupa-se em facilitar aos Professores os recursos necessários ao seu desempenho e apoia os que têm iniciativas de inovação e de melhoria, reconhecendo e valorizando o seu trabalho.	Apoios na publicação e participação em congresso científicos.	2	
7.1	7.1.8	A Instituição preocupa-se com os processos de integração dos novos Professores.	Aquisição de alguma bibliografia específica.	0	
7.2	7.2.1	A Instituição preocupa-se em conhecer a perceção dos Professores sobre os vários aspetos do seu funcionamento.		0	2
7.2	7.2.2	A Instituição mede fatores diretamente relacionados com o grau de satisfação dos Professores e funcionários a sua motivação, tais como: absentismo, nível de participação, reclamações, etc.	Não existem evidências	0	
7.2	7.2.3	O Diretor e/ou Coordenação dos Cursos são competentes, dinâmicos, gerem os conflitos e facilitam a comunicação.	Não existem mecanismos de controlo	4	
7.2	7.2.4	O Plano Estratégico, Plano de atividades, Plano de captação de Estudantes e outros Regulamentos refletem os objetivos individuais e profissionais dos Professores.		3	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		

Ambiente de trabalho. Flexibilidade. Estrutura organizacional leve	Reconhecer e premiar o mérito profissional de colaboradores e docentes. Integrar o docente na instituição e no seu processo de decisão.
--	---

Critério 8 – Impacto na Sociedade			3,6		
O grau de intervenção que tem a Instituição junto da comunidade local, regional e nacional.					
Subcritérios:					
Os resultados que a Instituição atingiu no que respeita ao impacto na sociedade, com referência a:					
8.1. Perceções das partes interessadas relativamente aos impactos sociais;			4,0		
8.2. Indicadores de desempenho social estabelecidos pela Instituição educativa.			3,3		
Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
8.1	8.1.1	A Instituição colabora com instituições de ensino ou outras em programas de desenvolvimento de trabalho em prol da comunidade.	Inovagaia; integração de projetos de final de curso em organização e suas necessidades, participação em feiras em escolas.	3	4
8.1	8.1.2	A Instituição divulga as suas Atividades internas junto da comunidade local, regional, nacional e internacional.	Pres releases, cartazes, newsletter’s, publicidade, site	5	
8.1	8.1.3	A Instituição participa em iniciativas e projetos de âmbito europeu.	Erasmus; Porjectos Label RH; Projeto Kwnolegde Management.	5	
8.1	8.1.4	As forças vivas da região (Autarquias, Empresas, etc.) reconhecem o mérito da Instituição e apoiam as Atividades que desenvolve.	Câmara, Governo civil, empresas, etc.	3	
8.2	8.2.1	Os protocolos/parcerias estabelecidos contribuem para o reforço da imagem e notoriedade da Instituição.		3	3
8.2	8.2.2	A comunidade é incentivada a colaborar nas Atividades realizadas pela Instituição.		3	

8.2	8.2.3	A informação disponibilizada pela Instituição na plataforma <i>Internet</i> reflete as Atividades desenvolvidas e informações de interesse.		5	
8.2	8.2.4	A Instituição desenvolve projetos de índole científica, cultural e lúdica como complemento da atividade letiva normal.	ECISLA. Conversas de Economia e Gestão, SHT em Debate, Jornadas de RH e Turismo. Encontro dos AA	5	
8.2	8.2.5	A Instituição promove iniciativas que proporcionam à comunidade experiências e conhecimentos sobre práticas profissionais.	Seminários, workshops junto a escolas. Projeto E-emprende em conjunto com a InovaGaia.	3	
8.2	8.2.6	A Instituição proporciona aos seus Estudantes estágios e outras experiências de contacto e integração com o mundo do trabalho.	Estágios, visitas a empresas, etc. Finicia / Inovagaia.	4	
8.2	8.2.7	A Instituição utiliza mecanismos de auscultação para validar o impacto da sua intervenção junto da comunidade local, regional e nacional.	Se evidências.	0	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		
Exploração de áreas fundamentais para a sociedade como a gestão, tecnologias de informação e multimédia, sht, psicologia			Avaliação sistemática dos resultados das parcerias. Auscultar impacto junto da comunidade local, regional. Integração dos projetos dos estudantes com as necessidades sociais e empresariais reveladas pela comunidade. Melhorar os processos de comunicação.		

Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave	3,6
Os resultados alcançados face aos objetivos delineados no Plano Estratégico e no Plano de Atividades e aos recursos utilizados.	
Subcritérios:	
<i>O cumprimento dos objetivos definidos pela Instituição em relação a:</i>	
9.1. Resultados externos;	3,5
9.2. Resultados internos.	3,8

Subcritério		Indicadores	Evidências	Média	Média por subcritério
9.1	9.1.1	A Instituição promove ações de partilha e disseminação de resultados com outras instituições congêneres.	ISLA Leiria, ISLA Gaia	3	4
9.1	9.1.2	A oferta educativa da Instituição é adequada às expectativas e interesse da comunidade, bem como à integração ou crescimento profissional no mercado de trabalho.	Acesso ANET, CAP formador, Reconhecimento dos OTOC, Academia Cisco, CAP técnico superior, guia interprete turismo	5	
		A Instituição preocupa-se em informar os Estudantes relativamente ao prosseguimento dos seus estudos/integração na vida ativa.	Brochuras, site, processos de equivalência, etc. Candidaturas a estágios e apoio na gestão da carreira.	4	
9.1	9.1.3	A empregabilidade dos estudantes tem melhorado	Questionário aos licenciados. Dados da empregabilidade	2	
9.2	9.2.1	A Instituição faz uma gestão eficaz dos recursos disponíveis.	Sem evidências	0	4
9.2	9.2.2	A Instituição controla o cumprimento dos horários pelos Professores.	Sistema de controlo de acesso a espaços do ISLA	5	
9.2	9.2.3	As práticas de ensino desenvolvidas são adequadas e melhoram o rendimento dos Estudantes.		3	
9.2	9.2.4	A Instituição tem conseguido melhorar a sua organização interna desenvolvendo processos de autoavaliação para melhorar o seu desempenho.	Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001).	4	
9.2	9.2.5	O Diretor e/ou a Coordenação dos Cursos analisam os resultados académicos dos Estudantes.	Estatísticas de aproveitamento por UC. Acesso direto ao HumanEdu.	3	
		A Entidade Instituidora tem disponibilizado os recursos necessários para o cumprimento dos objetivos organizacionais e para um bom desempenho académico.		3	
		A Escola tem conseguido melhorar os resultados escolares dos estudantes	Mapas comparativos resultados avaliação sumativa	6	
9.2	9.2.6	O rácio de conclusão de curso/nº alunos inscritos evoluiu de forma positiva	Mapas comparativos resultados avaliação sumativa	6	
Pontos Fortes:			Pontos a melhorar:		

	Continuar com a implementação do sistema de gestão da qualidade. Desenvolver processo para validar, controlar e avaliar os processos de ensino-aprendizagem e o rendimento dos estudantes. Na preparação do ano lécito efetuar o levantamento dos recursos necessários pelos agentes do processo.
--	---

5 Questionários - Lista completa dos Pontos Fortes e Pontos a melhorar

5.1 Pontos fortes e Pontos a melhorar – Questionários de Professores

Critério 1 – Liderança	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Dinâmica Dedicação transparência Comunicação aberta Coerente Participativa, Motivadora, Empenhada, Competente Dialogo, Confiança, Competência, Flexibilidade. Profissionalismo. Ausculat Apoio e diálogo. Disponibilidade, preocupação em melhorar a qualidade. Liderança Democrática numa gestão partilhada. Participação e Transparência. Honestidade, Dedicação. Estilo participativo. Coordenação, confiança. Confiança, Diálogo, Comunicação Excelente capacidade de ouvir os outros e de trabalho em equipa. Envolvência, acessibilidade, persistência. Participativa.	Autoridade e apoio. Criar sinergias com todas as unidades curriculares da licenciatura. Coesão Interna. Visão Estratégica. Apoio à investigação, Clareza de Objetivos. Maior contacto entre a instituição. Tomada de decisão. Autoridade, Organização. Dar mais apoio a algumas iniciativas. Autopromoção. Aprofundar mais o relacionamento profissional com todos os colaboradores Divulgação das atividades. Comunicação. Proatividade e capacidade de criar maior motivação nos outros. Fazer reuniões individuais com os docentes, auscultando as suas ideias e desafiando-os pessoalmente. Maior divulgação junto de professores do Projeto Educativo e da

	missão, cultura e valores da escola.
--	--------------------------------------

Critério 2 – Planeamento e Estratégia	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Identificação dos fatores críticos de sucesso. Objetivos ajustados Adaptado à realidade de mercado. Participado pela comunidade interna, articulado com as instituições locais, atento à concorrência do sector. Consciência da realidade, planificação atempada, diálogo, recolha de opiniões Clareza. Adaptação à conjuntura. Incentivo ao trabalho de equipa. Dar conhecimento da estratégia. Não conheço em profundidade.	Posicionamento competitivo. Deficiente divulgação externa. Redutor nos objetivos. Pouco ambicioso. Visão demasiado casuística. Deve ser feita implicando todas as partes. Aceitação por parte da comunidade ISLA. Coordenação dos serviços. Definição clara das funções. Reuniões Conselho Pedagógico. Não conheço em profundidade. Mais divulgação.

Critério 3 – Parcerias e Recursos	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Reconhecimento Grau de autonomia e a responsabilização individual. Reforço positivo. Disponibilidade para ouvir. Empenho na fidelização. Reconhecimento do sucesso. Aberta à participação e decisão. Bom clima organizacional. Ambiente de trabalho. Acessibilidade Insistência no trabalho de equipa. Bom ambiente e valorização do trabalho. Comunicação instituição pequena. Acessibilidade. Esforço no sentido de responder positivamente às solicitações das pessoas. Boa disposição, afabilidade e simpatia.	Garantir o compromisso e a motivação. Clarificação das filosofias remuneratórias. Diferenciação no empenho. Aposta na carreira. Intencionalidade das Ações. Responsabilização. Definição concreta das funções de cada um. Dar a conhecer os critérios usados para determinadas escolhas seria favorável ao trabalho de equipa. Divulgação e reuniões Conselho Pedagógico. Cooperação.

Critério 4 – Parcerias e Recursos	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Compromisso e envolvimento. Desenvolvimento pessoal Parcerias adequadas ao projeto de formação com Instituições fortes e credíveis. Interesses e objetivos comuns. Recursos adequados às necessidades. Boa relação com as entidades protocoladas. Bom nome do ISLA. Integração de estudantes no mercado de trabalho. Divulgação da Instituição Adequação de equipamentos. Tecnologias disponíveis.	Relações mutuamente benéficas Alargamento do âmbito. Dinamização de projetos comuns. Estabelecimento de troca de serviços. Quantidade e qualidade das parceria. Benefícios das parcerias para a Instituição. Maior participação conjunta em eventos. Maior disponibilidade para reuniões e visitas aos parceiros. Alguma divulgação. Biblioteca com um espírito que importaria melhorar.

Critério 5 – Gestão dos Processos de Mudança	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Melhoria continua. Melhoria da competitividade Empenhamento nas dinâmicas de mudança. Melhoria constante de processos. Preocupação de atualização. Empenho por parte da Instituição.	Acesso a novos mercados. Focalização no novo cliente. Maior envolvimento dos professores. Maior mobilização dos estudantes. Maior dinâmica na concretização dos projetos.

Acolhimento. Cooperação. Motivação. Coordenação dos estudos e protocolos.	Aproveitamento dos recursos disponibilizados pela Instituição. Maior clareza na distribuição das funções. Simultaneidade no acesso à informação. Cooperação entre professores.
--	---

Critério 6 – Satisfação do cidadão/cliente (Estudantes)

Pontos fortes	Pontos a melhorar
Acesso a novos mercados. Focalização no novo cliente. Maior envolvimento dos professores. Maior mobilização dos estudantes. Maior dinâmica na concretização dos projetos. Aproveitamento dos recursos disponibilizados pela Instituição. Maior clareza na distribuição das funções. Simultaneidade no acesso à informação. Cooperação entre professores.	Planeamento específico individual. Envolvimento na vida da instituição. Maior participação nas ações académicas. Mobilização para autoiniciativas. Frac divulgação dos pontos fortes ao exterior. Menor espera de notas. Melhor uso do Moodle.

Critério 7 – Satisfação das Pessoas

Pontos fortes	Pontos a melhorar
Comunicação assertiva. Trabalho em equipa. Vontade de fidelização à instituição.	Definição clara da visão de futuro da organização. Definição de um plano de carreiras. Apoio à formação avançada.

Assiduidade elevada. Disponibilidade para enquadrar iniciativas individuais. Preocupação na melhoria contínua. Ambiente de trabalho Ambiente de trabalho. Qualidade científica e pedagógica dos professores Bom relacionamento com a comunidade ISLA. Gosto pelas matérias que leciona e que têm sido atribuídas. Apoio aos professores e percepção da sua satisfação na Instituição.	Mobilização para a investigação. Maior participação dos professores. Desenvolvimento de ações com objetivos bem definidos que fomentem o trabalho de equipa. Responsabilização. Maior ajuda em geral na obtenção de graduação académica. Valorização do trabalho realizado. Interajuda Mais e melhor informação do planeamento estratégico da instituição.
--	--

Critério 8 – Impacto na Sociedade	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Partilha de conhecimento e experiencias Recetividade a propostas e iniciativas. Diálogo e acesso facilitados. Empenho na colaboração partilhada. Bom nome da Instituição. Qualidade dos serviços que presta. Boa impressão associada ao nome, experiência e divulgação de antigos alunos. Protocolos com outras instituições Forte preocupação com a divulgação institucional e uma forte orientação	Estabelecimento de atividades de melhoria. Maior envolvimento com o meio. Capacidade de iniciativa para as parcerias. Mobilização da comunidade interna para o alargamento de parcerias. Desenvolvimento de ações de divulgação Reconhecimento por parte da comunidade. Divulgação das atividades da Instituição. Organização de mais eventos mediáticos. Mais publicidade.

comercial.	Divulgação das atividades da Instituição. Divulgação.
------------	--

Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Criação de valor para ambas as partes. Abertura para a melhoria contínua. Partilha de resultados. Empenho no desenvolvimento. Proximidade entre o estudante e o professor. Qualidade científica e pedagógica dos professores Manutenção de Cursos. Abertura de novos cursos. Preocupação da Coordenação com o bom funcionamento das práticas de ensino.	Melhoria de processo de definição de expectativas. Escassez de apoio à formação avançada. Divulgação deficiente de oportunidades. Diminuída mobilização para a melhoria. Organização interna. Mais promoção fora do Porto. Captação de alunos do PALOPs. Cooperação.

5.2 Pontos fortes e Pontos a melhorar – Questionários de Funcionários

Critério 1 – Liderança	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Marketing e publicidade do nosso produto em tudo o que esteja relacionado com educação na nossa região. Melhor adequação/definição das funções a executar pelos recursos humanos da instituição. Mais reconhecimento do que foi bem feito, bem como chamada de atenção quando existam falhas. Melhor Comunicação. Reconhecimento. Definição de funções e competências. Prontidão nas respostas.	Preocupação com o futuro da Instituição. Procura constante em não ficar para trás no "mercado do ensino superior privado". Procura de um bom corpo docente, fundamental

Critério 2 – Planeamento e Estratégia	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Preocupação com o futuro da Instituição. Procura constante em não ficar para trás no "mercado do ensino superior privado". Procura de um bom corpo docente, fundamental para a satisfação dos alunos. Melhoria das condições materiais a oferecer aos alunos.	Dinamizar mais o corpo docente. Apostar mais na proposta de novos cursos, de 1º e 2º ciclos.

Critério 3 – Parcerias e Recursos	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Responsabilidade. Acessibilidade. Reforço das qualidades profissionais. Disponibilidade. Iniciativa. Disponibiliza os recursos físicos para um melhor funcionamento da instituição	Melhor reconhecimento do trabalho realizado. Maior proximidade das hierarquias. Reconhecimento. Definição de funções e competência. Saber ouvir e motivar. Ser claro.

Critério 4 – Parcerias e Recursos	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
A celebração de protocolos de qualquer tipo é sempre benéfica e divulga a imagem da Instituição no exterior. Ter boas parcerias e o facto de estarmos dotados de bons recursos, isso permitirá aos nossos Alunos terem as condições essenciais para, aplicação no término das suas Licenciaturas, poderem dar continuidade à sua aprendizagem passando da teoria à prática.	As Parcerias devem ser continuamente renovadas, tentar que as mesmas sejam dotadas e capazes de darem respostas às nossas necessidades. Os nossos Recursos devem ser, igualmente, renovados para que não nos atrasemos face a uma concorrência cada vez maior.

Critério 5 – Gestão dos Processos de Mudança	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
As Parcerias devem ser continuamente renovadas, tentar que as mesmas sejam dotadas e capazes de darem respostas às nossas necessidades. Os nossos Recursos devem ser, igualmente, renovados para que não nos atrasemos face a uma concorrência cada vez maior.	Disponibilidade e Versatilidade. Envolvimento de toda a organização na missão. Criar uma nova cultura, ou seja, criar um clima organizacional propício que nos permita ultrapassar as nossas barreiras, as nossas dificuldades, de forma a encararmos o futuro com otimismo, pois afinal somos capazes e somos os ativos e o garante da Instituição.

Critério 6 – Satisfação do cidadão/cliente (Estudantes)	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Confiança na estrutura (ISLA). Grande proximidade entre funcionários/estudante. O estudante "sente-se em casa". O estudante sente que o que diz é tido em conta e que se preocupam com o seu bem-estar. O ISLA está devidamente organizado, todos os seus Pisos devidamente identificados, e todos os Serviços afetos à Instituição encontram-se bem localizados. Está tudo conforme de acordo com o que se pratica nas Instituições mais conceituadas.	Edifício de raiz.

Critério 7 – Satisfação das Pessoas	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
União e amizade. O grupo dá-se bem, o que facilita muitas vezes o trabalho em equipa; O grupo gosta da Instituição. Da minha parte, maior envolvimento com a Instituição e por	Melhorias salariais Reconhecimento do trabalho desenvolvido. Formação adequada às funções desempenhadas. Da minha parte, nada a registar senão a questão relacionada com o Gabinete que me foi entregue para desenvolver o meu trabalho, as

consequente maior empenhamento com a mesma de forma a atingir os objetivos a que me proponho para cada trabalho/projeto que me é dado a executar.	condições poderiam ser melhores, nomeadamente em pleno Verão. Mas o facto de me sentir bem na Instituição e de fazer.
---	---

Critério 8 – Impacto na Sociedade	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Reconhecimento público A ligação da Instituição com a comunidade envolvente é muito importante, a todos os níveis. A divulgação da nossa existência, da nossa oferta formativa e tudo o que temos para oferecer ao nosso público através dos meios de comunicação, sejam eles media, tecnológicos, ou panfletos, brochuras, ações de promoção, ações de divulgação.	Publicidade direta às empresas do nosso produto educativo. Maior divulgação dos eventos internos junto da comunidade e aumento dos mesmos, sempre em sintonia com as necessidades da região e os interesses da Instituição. A Sociedade é que tem que receber "sinais" positivos de modo a que as condições sociais, políticas, económico financeiras que nos rodeiam permitam que possamos encarar as nossas "Metas" como algo que de facto podemos e devemos atingir, basta quere-lo.

Critério 9 – Resultados do Desempenho Chave	
Pontos fortes	Pontos a melhorar
Estabilidade da UNISLA A Instituição preocupa-se em manter os alunos informados acerca de toda a oferta formativa existente.	Mais e melhores tecnologias. Os recursos humanos deviam estar com funções distribuídas mais equitativamente.

6 Resultados dos inquéritos aos Estudantes

6.1 Avaliação dos docentes

Não disponibilizada publicamente.

6.2 Avaliação do Curso

Avaliação Global do Curso						
Curso		O curso disponibiliza-me uma formação teórica adequada	O curso disponibiliza-me uma formação prática	O curso potencia uma boa aprendizagem ao nível do trabalho em grupo	O número de UC do curso e adequado	A carga horária semanal e adequada
Gestão de Recursos Humanos	N	47	48	48	46	48
	Média	7,57	6,06	7,12	8,00	7,71
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	50	48	51	51	51
	Media	7,48	5,42	6,76	7,14	7,85
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	41	41	41	40	40
	Media	6,49	5,71	6,07	6,85	6,93
Psicologia	N	25	26	25	26	26
	Media	7,56	5,88	6,36	6,88	6,77

Turismo	N	23	22	23	23	23
	Media	6,74	4,23	6,48	7,13	6,61
Gestão de Empresas	N	49	49	49	48	49
	Media	6,84	5,59	5,69	6,46	6,59
Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	9	9	9	9	9
	Media	6,67	5,56	6,89	7,00	7,67
Mestrado Psicologia da Educação	N	8	8	7	8	8
	Media	6,13	4,50	5,00	6,25	6,63

6.3 Avaliação da Coordenação de Cursos

Avaliação à Coordenação dos Cursos					
Licenciatura		O/A Coordenador(a) revelou disponibilidade para, em tempo útil, atender os estudantes	O/A Coordenador(a) contribuiu para a resolução das situações que lhe foram apresentadas	O/A Coordenador(a) tem um relacionamento	Estou completamente satisfeito(a)
Gestão de Recursos Humanos	N	24	19	30	26
	Media	7,58	7,32	8,00	7,27
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	23	21	23	24

	Média	7,22	7,67	7,39	7,42
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	23	19	25	25
	Média	8,35	7,53	8,76	7,68
Psicologia	N	14	12	12	13
	Média	8,50	8,58	9,08	8,15
Turismo	N	11	9	13	11
	Média	7,73	7,33	7,38	6,82
Gestão de Empresas	N	28	23	28	28
	Média	7,89	7,43	8,50	7,32
Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	9	9	9	9
	Media	7,89	8,00	8,00	7,67
Mestrado Psicologia da Educação	N	8	8	8	8
	Media	8,88	8,50	9,38	7,38

6.4 Avaliação de infraestruturas e Serviços de apoio

Avaliação às Infraestruturas e Serviços disponibilizados								
Licenciatura		Salas de aula	Salas de estudo	Salas de informática	Serviço de internet	Serviço de wireless	Ferramenta moodle	Associação de Estudantes
GLOBAL	N	<u>186</u>	<u>176</u>	<u>167</u>	<u>177</u>	<u>150</u>	<u>185</u>	<u>113</u>

	Media	5,62	5,57	5,69	6,22	6,15	7,26	5,05
Gestão de Recursos Humanos	N	38	37	35	36	28	37	23
	Media	5,47	5,76	6,26	7,14	7,18	7,84	5,09
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	37	37	31	36	29	37	18
	Media	5,49	4,97	5,03	5,81	6,21	7,05	3,67
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	25	23	25	25	25	25	19
	Media	5,40	5,26	5,48	4,24	4,52	6,64	5,74
Psicologia	N	18	18	13	17	16	18	12
	Media	5,67	5,67	6,46	7,59	7,75	8,11	5,00
Turismo	N	16	14	15	15	13	16	10
	Media	6,63	6,36	5,67	6,27	6,38	7,50	5,60
Gestão de Empresas	N	39	36	37	37	28	39	23
	Media	5,44	5,83	5,62	6,24	5,32	6,77	5,65
Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	7	6	6	7	7	7	4
	Media	5,57	5,17	5,00	7,14	6,57	7,00	4,25
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	5	5	4	4	6	4
	Media	6,67	6,20	6,20	6,00	6,50	8,00	4,00

6.5 Avaliação Biblioteca/Centro documentação

Avaliação à Biblioteca / Centro de documentação

Licenciatura		Bibliografia de apoio para as Unidades curriculares	Qualidade no Atendimento	Horário	Espaço para trabalhar
GLOBAL	N	<u>163</u>	<u>178</u>	<u>178</u>	<u>175</u>
	Média	6,28	7,92	7,45	6,32
Gestão de Recursos Humanos	N	34	36	36	36
	Media	7,06	8,14	7,72	6,53
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	32	35	36	36
	Media	5,50	8,06	7,75	5,69
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	22	24	24	23
	Media	6,18	7,08	7,00	5,74
Psicologia	N	17	18	18	18
	Media	6,00	8,39	7,06	6,61
Turismo	N	13	15	14	15
	Media	5,77	7,33	6,50	6,40
Gestão de Empresas	N	32	37	37	35
	Media	6,66	8,03	7,59	6,91
Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	7	7	7	6
	Media	6,59	7,71	8,57	6,50
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	6	6	6
	Media	5,83	8,67	7,17	6,33

6.6 Avaliação de Serviços Académicos

Avaliação aos Serviços Académicos				
Licenciatura		Horário	Qualidade do atendimento	Rapidez no atendimento
GLOBAL	N	182	182	182
	Media	7,09	7,85	7,63
Gestão de Recursos Humanos	N	36	36	36
	Media	7,50	8,00	7,69
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	35	36	36
	Media	7,14	7,94	7,58
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	25	25	25
	Media	6,68	7,32	7,08
Psicologia	N	18	18	18
	Media	7,00	8,17	8,06
Turismo	N	16	16	16
	Media	6,31	7,50	7,25
Gestão de Empresas	N	39	38	38
	Media	7,10	7,89	7,71
Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	7	7	7
	Media	7,71	8,43	8,43
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	6	6
	Media	7,67	7,67	8,00

6.7 Avaliação aos contínuos

Contínuos			
Licenciatura		Qualidade no atendimento	Rapidez na resposta
GLOBAL	N	177	177
	Media	7,70	7,56
Gestão de Recursos Humanos	N	34	34
	Media	8,03	7,76
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	34	34
	Media	7,71	7,53
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	25	25
	Media	6,96	6,88
Psicologia	N	18	18
	Media	8,17	7,83
Turismo	N	16	16
	Media	7,19	7,00
Gestão de Empresas	N	37	37
	Media	7,76	7,78
Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	7	7

	Media	7,86	8,00
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	6
	Media	8,17	8,17

6.8 Avaliação Serviços Limpeza

Limpeza				
Licenciatura		Salas	WC	Instalações em Geral
GLOBAL	N	183	184	184
	Media	6,48	5,54	6,43
Gestão de Recursos Humanos	N	36	36	36
	Media	6,31	4,36	5,97
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	36	37	37
	Media	6,64	5,92	6,35
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	25	25	25
	Media	6,64	5,84	6,60
Psicologia	N	18	18	18
	Media	7,00	6,17	7,17
Turismo	N	16	16	16
	Media	6,50	6,25	6,75
Gestão de Empresas	N	39	39	39
	Media	6,05	5,33	6,33

Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	7	7	7
	Media	6,29	5,57	6,29
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	6	6
	Media	7,33	6,67	6,83

6.9 Avaliação Bar/Cantina

Bar / Cantina						
Licenciatura		Qualidade do serviço/prod	Variedade do serviço/prod	Preços	Atendimento	Espaço
GLOBAL	N	180	179	179	180	182
	Media	6,46	6,27	6,05	6,80	6,36
Gestão de Recursos Humanos	N	35	35	35	35	36
	Media	6,54	6,43	6,43	6,29	6,25
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	36	36	35	36	36
	Media	6,28	6,19	5,77	6,86	5,78
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	24	24	24	24	24
	Media	6,33	5,88	5,08	7,04	5,83
Psicologia	N	18	17	18	18	18
	Media	7,06	7,00	6,50	8,22	7,50
Turismo	N	16	16	15	15	16
	Media	6,13	5,88	5,87	6,40	6,88
Gestão de Empresas	N	38	38	39	39	39
	Media	6,45	6,26	6,26	6,62	6,36

Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	7	7	7	7	7
	Media	5,57	5,57	6,14	6,14	6,43
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	6	6	6	6
	Media	7,67	7,17	6,83	7,17	7,67

6.10 Avaliação Reprografia

Reprografia						
Licenciatura		Qualidade do serviço/prod	Variedade do serviço/prod	Preços	Atendimento	Espaço
Gestão de Recursos Humanos	N	28	28	28	28	28
	Media	6,54	6,56	5,93	7,14	6,43
Eng ^a Segurança do Trabalho	N	26	25	26	26	30
	Media	5,50	5,52	4,62	6,54	5,47
Eng ^a Sistemas Multimédia	N	19	19	20	18	19
	Media	6,00	5,63	4,90	6,39	5,26
Psicologia	N	18	18	18	18	18
	Media	6,83	6,56	7,00	8,17	6,89
Turismo	N	14	14	15	14	14
	Media	6,43	6,50	6,33	7,43	6,50
Gestão de Empresas	N	27	27	27	28	29
	Media	6,11	5,89	5,56	6,64	6,10

Mestrado Gestão de Recursos Humanos	N	4	4	4	4	
	Media	6,25	5,50	5,50	8,25	
Mestrado Psicologia da Educação	N	6	6	6	6	6
	Media	7,67	7,17	6,83	7,17	7,67