



INSTITUTO SUPERIOR DE
SERVIÇO SOCIAL DO PORTO

Manual da Qualidade

Versão 2.0

Comissão de Garantia da Qualidade
Maio de 2023

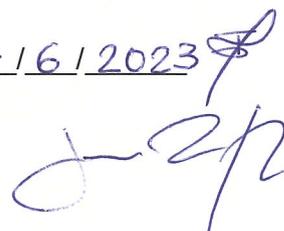
APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

A versão 2.0 do Manual da Qualidade que aqui se apresenta foi elaborada pela Comissão de Garantia da Qualidade e visa dar consistência ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISSSP. Foi aprovada em reunião de Comissão de Garantia da Qualidade.

Versão 02_2023

Aprovada em reunião de Comissão de Garantia da Qualidade em 7/6/2023

Aprovada em reunião de Conselho de Direção em 9/6/2023

Handwritten signatures in blue ink, including a signature above the date 7/6/2023 and a larger signature below the date 9/6/2023.

Conteúdo

1. Introdução	5
2. Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISSSP	6
2.1. Política da Qualidade	6
2.2. Missão e objetivos	6
2.3 Estrutura orgânica	7
2.4 Componentes do SIGQ	8
3. Monitorização da Garantia da Qualidade	10
3.1. Garantia da Qualidade do Ensino-Aprendizagem	10
3.2.1. Avaliação do funcionamento das UC	10
3.2.2. Avaliação dos Cursos	12
3.2.3 Apreciação a nível institucional	13
3.2.4. Criação e reestruturação de cursos	13
3.2. Garantia da Qualidade da Investigação	14
3.3 Garantia da Qualidade na Cooperação com a Sociedade	15
3.4. Garantia da Qualidade na Internacionalização	15
3.5 Garantia da Qualidade dos Serviços	15
3.6 Recursos humanos, físicos e financeiros	16
4. Articulação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade com a Gestão Estratégica da Instituição	17
5. Participação dos Parceiros Internos e Externos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade	18
6. Produção e Divulgação de informação	19
6.1 Difusão da informação	19
7. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do Sistema Interno de Garantia da Qualidade	21
8. Referências	23
ANEXOS	24
Anexo 1. Estrutura Orgânica do ISSSP	25
Anexo 1.1. Organigrama da Entidade Instituidora (CESSS)	26
Anexo 1.2. Organigrama da Instituição de Ensino Superior (ISSSP)	27
Anexo 1.3. Competências dos órgãos de gestão do ISSSP	28
Anexo 1.4. Competências dos órgãos de governo dos cursos de 1º e 2º ciclo do ISSSP	30
Anexo 1.5. Síntese das atribuições dos gabinetes e serviços do ISSSP	32
Anexo 2. Participação da comunidade académica na gestão institucional e na gestão da qualidade	34
Anexo 2.1. Participação da comunidade académica nos órgãos de gestão	35

Anexo 2.2. Participação da comunidade académica na gestão da qualidade.....	36
Anexo 3. Responsabilidade e prazos para preenchimento do dossier de UC e para aplicação dos instrumentos de monitorização do ensino	37
Anexo 4. Evolução Institucional	38
Anexo 4.1. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Ensino-aprendizagem	39
4.1. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Ensino-aprendizagem (continuação)	40
4.2. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Investigação	41
4.3. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Internacionalização	42
4.4. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Cooperação com a Sociedade	43
4.5. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Recursos Humanos.....	44
4.6. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Física e Financeira	45

1. Introdução

O Instituto Superior de Serviço Social do Porto (ISSSP) procura implementar, em consonância com os padrões internacionais e europeus, uma estratégia de melhoria contínua da qualidade. Para este efeito definiu uma política para a garantia da qualidade assente na formalização dos procedimentos que a sustentam e criou mecanismos de monitorização periódica dos ciclos de estudo e de mais atividades através de uma recolha e análise eficaz dos dados mais relevantes.

Enquanto instituição de ensino superior universitário, o ISSSP procura integrar recursos humanos qualificados e competentes em termos dos requisitos legalmente estabelecidos para o cumprimento da sua missão.

A política de qualidade do ISSSP assenta essencialmente em dois documentos:

- a) O **Manual do SIGQ**, em que se define o dispositivo organizacional e o funcionamento do sistema, incluindo, designadamente: a articulação da estratégia do ISSSP com a política da qualidade; as competências e relações entre os órgãos de governo que intervêm na conceção, validação, concretização e melhoria das orientações normativas e dos instrumentos de garantia da qualidade; os processos, planos e relatórios que evidenciam a garantia da qualidade no ISSSP.
- b) O **Plano Anual de Atividades** (PAA), que especifica os planos de ação e os padrões de qualidade.

A revisão do Manual do SIGQ ocorre sempre que seja necessário introduzir alguma modificação. É realizada pela Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ) e aprovada pelo Conselho de Direção do ISSSP. Esta revisão pode ser parcial ou total e implica sempre uma nova versão do Manual devidamente identificada e datada.

2. Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISSSP

O ISSSP assume que a qualidade é um fator essencial do seu desenvolvimento estratégico e da sua sustentabilidade, tendo consagrado nos seus estatutos o objetivo de criar procedimentos e instrumentos de avaliação interna, de garantia de qualidade e de prestação pública de contas baseados em padrões internacionais. É ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade que compete implementar, com regularidade, o processo de avaliação da qualidade tendo em conta os parâmetros definidos nacional e internacionalmente.

2.1. Política da Qualidade

A implementação da política da qualidade do ISSSP desenvolve-se através de Planos Anuais de Atividades (PAA) elaborados pelo órgão de gestão (Conselho de Direção) que especificam ações, metas, responsáveis e prazos. Apoia-se ainda na definição de procedimentos e mecanismos para a monitorização e avaliação das atividades.

2.2. Missão e objetivos

O ISSSP é um estabelecimento de ensino superior universitário cooperativo reconhecido de interesse público pela Portaria n.º 796/89. Como escola de ensino superior está vocacionada para o ensino, a investigação e a criação cultural no campo do desenvolvimento social. Promove as suas atividades num espírito de serviço público, de forma a contribuir para o desenvolvimento científico, cultural, social e económico, na busca da excelência num quadro de referência nacional e internacional.

A missão do ISSSP é produzir e transferir para a comunidade conhecimentos científicos relevantes sobre os velhos e novos problemas sociais e sobre os modos de os tratar. A missão do ISSSP inclui a contribuição para o desenvolvimento económico e social da região, seja pelo desenvolvimento de parcerias com uma grande diversidade de instituições locais e regionais, seja pela criação de seus próprios serviços de apoio à comunidade no âmbito da pobreza e da exclusão social.

Tem como principais objetivos:

- a) Ministar o ensino universitário de 1º e 2º ciclos e fomentar a investigação nas áreas dos Serviços Sociais, das Ciências Sociais e do Comportamento, dos Serviços Pessoais, das Humanidades, das Artes, das Ciências Empresariais e outras áreas afins.
- b) Assumir o mérito científico e pedagógico como principal critério de dignificação das carreiras docentes e de investigação;

- c) Proporcionar os meios materiais indispensáveis à promoção da investigação científica;
- d) Fomentar a apresentação de projetos e celebrar contratos de investigação que se revelem de interesse para a instituição e para a comunidade;
- e) Estimular a participação dos estudantes em projetos de investigação como forma privilegiada de conciliar a atividade pedagógica e de pesquisa científica;
- f) Organizar cursos de pós-graduação, ações de formação permanente, seminários, colóquios, conferências e congressos;
- g) Promover o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições nacionais e estrangeiras;
- h) Editar publicações e desenvolver formas de prestação de serviços à comunidade.

2.3 Estrutura orgânica

O ISSSP é titulado pela Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social, CRL (cf. Anexo 1.1). Tem, como principais órgãos de gestão da escola (cf. Anexos 1.2 e 1.3): o Conselho de Direção; o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico.

Cada curso é coordenado por um Diretor nomeado pelo Conselho Científico (cf. Anexo 1.4) e para os cursos de 1º ciclo existe, ainda, o Coordenador de Estágios, um docente doutorado nomeado pelo Conselho Científico (cf. Anexo 1.4).

Para o cumprimento dos objetivos de investigação e de prestação de serviços à comunidade, o ISSSP dispõe de um Centro de Investigação em Ciências do Serviço Social e de um Centro de Formação e Extensão Comunitária.

Os serviços aos estudantes são assumidos pelo Provedor do Estudante, pelo Gabinete de Inserção na Vida Ativa (GIVA), pelo Gabinete de Ingresso e Ação Social (GIAS) e pelo Gabinete de Apoio à Inclusão (GAI), aos quais compete (cf. Anexo 1.5):

- a) Provedor do Estudante: apoia a integração dos estudantes no ISSSP, tendo em vista a promoção do sucesso escolar, recolhe as reclamações apresentadas quanto à não observância das normas de convivência universitária e toma as providências necessárias para a sua resolução.
- b) Gabinete de Inserção na Vida Ativa (GIVA): assegura o funcionamento do observatório do emprego dos diplomados do ISSSP; divulga a oferta de empregos e de programa de apoio à inserção dos jovens na vida ativa; promove e dinamiza as relações com entidades empregadoras.

- c) O Gabinete de Ingresso e Ação Social (GIAS): prepara as candidaturas a bolsas de estudo da Direção Geral do Ensino Superior; anuncia os concursos a bolsas internas do ISSSP e procede à análise e seleção das candidaturas; promove o acesso a outros apoios sociais; apoia os candidatos no seu processo de candidatura aos cursos ministrados no ISSSP.
- d) O Gabinete de Apoio à Inclusão (GAI): proporcionar a integração académica dos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais, bem como de outros estudantes que, não tendo este estatuto, comprovem devidamente situações que justifiquem a intervenção do gabinete.

Importa realçar que o ISSSP tem uma gestão participada e que os diferentes membros da comunidade académica estão representados em diferentes órgãos de gestão da escola (cf. anexo 2.1).

2.4 Componentes do SIGQ

O SIGQ baseia-se nas recomendações da A3ES, tem em consideração os European Standards and Guidelines for Quality Assurance, bem como as orientações da ENQA, da EUA (European University Association) e da EQAR (European Quality Assurance Register for Higher Education).

A concretização da qualidade em cada uma das quatro vertentes estratégicas – *ensino-aprendizagem, investigação, cooperação com a sociedade, internacionalização* - assenta na ação de três grupos de *stakeholders* internos: estudantes, docentes/investigadores e pessoal não docente (cf. Anexo 2.2). Implica um acompanhamento permanente por parte do órgão de governo e gestão (Conselho de Direção) e dos órgãos de coordenação central das atividades científicas e pedagógicas (Conselho Científico e Conselho Pedagógico). A direção do CICSS, a Coordenação do CFEC, os gabinetes de apoio e serviços de gestão académica desempenham igualmente um importante papel no SIGQ.

O SIGQ é composto pela Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ) que tem como principais responsabilidades:

- a) Propor a política institucional e os objetivos estratégicos para a qualidade;
- b) Estabelecer os procedimentos para a concretização do SIGQ;
- c) Assegurar que a política da qualidade integra a contribuição dos stakeholders tendo em vista o desenvolvimento sustentável do ISSSP;
- d) Monitorizar a concretização do SIGQ;

- e) Assegurar o ajustamento do SIGQ às normas legais e critérios das entidades reguladoras;
- f) Aprovar a proposta de relatório de autoavaliação institucional a submeter ao Conselho de Direção;
- g) Rever o Manual do SIGQ.

A Comissão é presidida pelo Coordenador Executivo do SIGQ, um docente nomeado pelo Conselho de Direção, com a responsabilidade de gerir a implementação e monitorização do Sistema. São membros da Comissão: o Coordenador Executivo do SIGQ; o Presidente do Conselho Científico; o Presidente do Conselho Pedagógico; o Presidente do Conselho de Direção; dois representantes dos estudantes indicados pela Associação de Estudantes; um representante do pessoal não docente

A CGQ tem reuniões regulares duas vezes por semestre e reuniões extraordinárias por decisão do Coordenador. A convocatória, com a respetiva ordem de trabalhos, deve ser efetuada até 2 dias antes da data da reunião.

Das reuniões são lavradas atas disponibilizadas internamente a todos os membros da comunidade escolar.

3. Monitorização da Garantia da Qualidade

Os padrões de qualidade a prosseguir consubstanciam-se no Plano Anual de Atividades do ISSSP. Este Plano é estruturado de acordo com objetivos estratégicos, metas e respetivas ações. É elaborado pelo Conselho de Direção do ISSSP e aprovado pelos órgãos sociais da entidade instituidora.

A monitorização do Plano de Atividades é coordenada pela CGQ, a qual promove a análise dos resultados das diversas unidades e serviços e propõe ajustamentos e iniciativas de melhoria. A monitorização tem periodicidades ajustadas aos ciclos das atividades decorrentes dos objetivos, podendo ser mensal, trimestral, semestral ou anual, sendo os seus resultados sintetizados no relatório anual de autoavaliação.

Com base nos relatórios das unidades e serviços, a CGQ elabora o relatório síntese de monitorização das atividades desenvolvidas no ISSSP, incluindo a análise de um conjunto de indicadores críticos pré-definidos que exprime a evolução temporal da instituição e suporta o seu planeamento estratégico.

3.1. *Garantia da Qualidade do Ensino-Aprendizagem*

Relativamente à garantia da qualidade do ensino e aprendizagem, o Manual do SIGQ do ISSSP apoia-se nos padrões estabelecidos pela ENQA e pela A3ES.

O processo de monitorização contempla os seguintes níveis de avaliação: a Unidade Curricular (UC), o Curso e o ISSSP (cf. Anexo 3).

3.2.1. Avaliação do funcionamento das UC

O relatório de UC, tem como objetivo apresentar resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC, em que se identificam práticas pedagógicas relevantes e a aquisição de competências por parte dos estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios. Este relatório é da responsabilidade do respetivo docente da UC, com base nas seguintes fontes de informação adicional disponibilizada pelo sistema de informação:

- a) a ficha da UC que deve conter: a designação e o código da UC; a designação e código dos cursos em que a UC se insere e respetivos níveis de ensino; a área científica da UC; a carga letiva, expressa em termos de horas de contacto, trabalho autónomo e número de créditos; os objetivos gerais da UC; os objetivos de aprendizagem (competências a desenvolver na UC); o programa; as metodologias de ensino/aprendizagem utilizadas; o método e critérios detalhados de avaliação; a

bibliografia base e a bibliografia adicional recomendada; os docentes da UC; os horários das aulas e os horários de atendimento de cada docente.

- b) os resultados escolares dos estudantes na UC;
- c) os resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC. O inquérito relativo às perceções dos estudantes sobre o ensino/aprendizagem na UC é aplicado obrigatoriamente no final de cada semestre e utiliza um questionário comum a todas as UC.
- d) os sumários das aulas.

O relatório da UC é realizado no final de cada semestre em ficha própria disponibilizada online no Sigarra e que contempla: uma reflexão sobre nomeadamente: sobre o programa e grau de cumprimento do mesmo; sobre os resultados da unidade curricular; sobre as condições de funcionamento da UC, práticas pedagógicas utilizadas e eventuais problemas detetados com sugestões de melhoria a implementar.

Constituindo a UC o elemento básico da organização do ensino, no âmbito do sistema de garantia da qualidade é fundamental identificar as UC e os pares UC/docente em que se registem resultados não satisfatórios ou excelentes, tendo em atenção o sucesso académico, as opiniões dos estudantes, as práticas inovadoras e a articulação com a investigação.

Para além de outros critérios que possam ser definidos pelo Conselho Pedagógico, considera-se que o par docente/UC apresenta resultados não satisfatórios, sendo consequentemente referenciado para melhoria, quando se verifique uma ou mais das seguintes situações (tendo em atenção, no caso dos estudantes, o patamar mínimo de 50% de respondentes no Inquérito Pedagógico):

- a) a apreciação global da UC pelos estudantes é negativa (resultado inferior a 3);
- b) a apreciação global do desempenho do docente pelos estudantes é negativa (resultado inferior a 3);
- c) a relação “estudantes avaliados/estudantes inscritos” e/ou a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é inferior a um valor pré-definido pelo Conselho Pedagógico.

O sistema de informação que suporta os processos de avaliação produz, para cada curso, uma listagem das unidades curriculares e pares docente/UC referenciados para melhoria. A direção de cada curso e 1º e 2º ciclo desenvolve os seguintes procedimentos de acuação:

- a) analisa o relatório da UC e demais informação disponível;
- b) se necessário, contacta o docente ou docentes em causa da UC e, consoante as conclusões, acordam um plano de ação de melhoria.

- c) os planos de atividades devem ser devidamente calendarizados e podem incluir a necessidade de os docentes fazerem formação em áreas de desenvolvimento pedagógico relevantes.

Nos casos em que resultados não satisfatórios na UC se verificam simultaneamente em dois ou mais dos critérios enunciados, ou se não se tiver observado uma evolução positiva na edição seguinte da UC quanto aos problemas referenciados, a CGQ pode determinar a realização de uma auditoria pedagógica a essa UC com o objetivo de analisar mais aprofundadamente a situação e encontrar soluções efetivas de melhoria.

A realização das auditorias pedagógicas obedecerá a procedimentos devidamente estabelecidos e documentados. A auditoria será efetuada por uma Equipa de Melhoria constituída por três docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica, um deles pertencente ao curso onde se integra a UC, e dois estudantes (um do Curso e outro do Conselho Pedagógico). A designação do Coordenador e restantes membros da Equipa de Melhoria compete à CGQ.

O relatório da auditoria inclui recomendações no sentido da resolução dos problemas identificados, é apresentado à CGQ, à Direção do Curso e ao Conselho Pedagógico. Com base no relatório, o Conselho Pedagógico, em articulação com a Direção do Curso, propõe ao Conselho de Direção as ações a desenvolver.

Considera-se que se verificam resultados excelentes para um par docente/UC, quando as médias das apreciações a que respeitam as alíneas a), a e) forem iguais ou superiores a 4 (numa escala de 1 a 5), quando a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é superior ao valor pré-definido pelo Conselho Pedagógico e quando os prazos definidos para lançamento de notas, disponibilização de sumários e disponibilização da ficha de unidade curricular são cumpridos.

3.2.2. Avaliação dos Cursos

A Direção de cada curso elabora um relatório anual que inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso, e contempla, nomeadamente:

- a) uma síntese dos dados globais de caracterização do curso (informação pré-preenchida);
- b) resultados do sucesso escolar;
- c) informação sobre mobilidade;
- d) informação sobre docentes afetos ao curso;

- e) identificação e reflexão sobre atividades extracurriculares;
- f) identificação de práticas pedagógicas inovadoras e relevantes que possam ser disponibilizadas e transferíveis para outros cursos;
- g) síntese dos pontos fortes e fracos do curso e propostas de melhoria a implementar no ano seguinte, com a respetiva calendarização e efeitos esperados;
- h) análise da concretização das recomendações e planos de melhoria apresentados na avaliação do ano anterior.

O relatório de cada curso é discutido em Conselho Científico e enviado à CGQ e ao Conselho de Direção.

3.2.3 Apreciação a nível institucional

A CGQ com base nos relatórios provenientes de cada curso e de indicadores relevantes associados ao Plano Anual de Atividades, nomeadamente no que se refere aos serviços de apoio ao ensino/aprendizagem, elabora uma síntese dos aspetos mais salientes da avaliação da organização e funcionamento do ensino, incluindo a atualização do painel de indicadores que constituem a tabela de indicadores de suporte ao planeamento estratégico, bem como o plano global de ação para melhoria da qualidade do ensino no ISSSP. Essa síntese é posteriormente integrada no relatório global de autoavaliação em que se analisa o grau de prossecução dos objetivos traçados e o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade do ensino e se apresenta o plano global de melhoria, sendo submetido ao Conselho de Direção.

3.2.4. Criação e reestruturação de cursos

A procura permanente de níveis elevados de eficiência e de eficácia na gestão dos cursos, bem como o esforço de atualização e análise do mercado de trabalho, para além da conformidade com os referenciais das agências de acreditação, requerem um ajustamento frequente dos planos de estudo, incluindo a substituição de alguns cursos e criação de novos cursos. A criação e reestruturação de cursos obedecem a um regulamento próprio, onde se explicitam os referenciais, designadamente os inerentes ao paradigma de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS, bem como as competências dos diferentes órgãos do ISSSP em matéria de criação e reestruturação de cursos, se identificam os elementos que devem obrigatoriamente constar da instrução dos respetivos processos cuja aprovação interna é necessariamente precedida por parecer positivo do Conselho Científico e Conselho Pedagógico.

3.2. Garantia da Qualidade da Investigação

O SIGQ do ISSSP incorpora as normas emanadas da FCT no que diz respeito à recolha de indicadores e elaboração de relatórios periódicos necessários no quadro do acompanhamento das equipas de investigação e da sua avaliação externa. O SIGQ está também articulado com o sistema de avaliação do desempenho dos docentes e investigadores do ISSSP, o qual compreende um conjunto exaustivo de indicadores sobre a sua atividade científica.

O Plano Anual de Atividades, no eixo estratégico respeitante à Investigação especifica o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, as quais revelam a importância que a investigação assume no ISSSP e a sua articulação com o ensino.

Cada equipa de investigação elabora um relatório anual, a submeter à Direção do CICSS, que inclui o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano Anual de Atividades, designadamente os indicadores de:

- a) nível de atividade da investigação;
- b) produção científica;
- c) financiamento competitivo e outro;
- d) articulação da investigação com o ensino;
- e) integração de jovens investigadores;
- f) relevância social do conhecimento.

A Direção do CICSS produz uma síntese dos relatórios que inclui, designadamente:

- a) A análise do grau de concretização dos objetivos e padrões de qualidade fixados no Plano Anual de Atividades;
- b) A análise dos principais pontos fortes e fracos da investigação;
- c) A explicitação do grau de concretização dos planos de melhoria anteriores (retroação) e resultados obtidos;
- d) Uma sistematização global de novas medidas de melhoria da investigação a serem contempladas no Plano Anual de Atividades do ano seguinte.

As sínteses de autoavaliação das equipas de investigação são posteriormente incorporadas no relatório global a elaborar pela CGQ que propõe ao Conselho de Direção as iniciativas de melhoria para o desenvolvimento da investigação do ISSSP.

3.3 *Garantia da Qualidade na Cooperação com a Sociedade*

O Plano Anual de Atividades contempla um conjunto de objetivos que visam incrementar fortemente a relação com as instituições da sociedade civil, nomeadamente para a realização de atividades de investigação e de formação conjuntas, bem como a prestação de serviços à comunidade, nomeadamente no âmbito de atividades de consultadoria.

Nos seus relatórios de autoavaliação anuais, o CFEC, o CICSS, a Coordenação de Estágios e demais estruturas de suporte integram a análise da concretização dos objetivos e metas estabelecidos no que diz respeito à colaboração interinstitucional, à prestação de serviços à sociedade, à transferência de conhecimento e à promoção da cultura e da qualidade de vida da comunidade, e incluem, designadamente, o levantamento e análise dos indicadores previstos no Plano Anual de Atividades relativos a esta vertente da missão do ISSSP.

O relatório síntese de autoavaliação do ISSSP contempla as diversas vertentes da sua missão e integra os resultados essenciais das relações com o exterior concretizados pelos CFEC, CICSS, Coordenação de Estágios e entidades participadas ou associadas, bem como as iniciativas e planos de melhoria a implementar no período seguinte.

3.4. *Garantia da Qualidade na Internacionalização*

A internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade de estudantes e docentes constituem um vetor crítico da estratégia de desenvolvimento e sustentabilidade do ISSSP. Nesse sentido, o Plano Anual de Atividades contempla um conjunto de objetivos que visam incrementar fortemente a internacionalização.

Os relatórios de autoavaliação dos cursos, bem como o relatório de atividades elaborado pelo Gabinete de Relações Internacionais, integram a análise da concretização dos objetivos e dos indicadores constantes do Plano Anual de Atividades e apresentam recomendações e iniciativas para o incremento do grau de internacionalização nas diversas áreas de atividade. O relatório síntese de autoavaliação do ISSSP apresenta uma apreciação global do grau de internacionalização e um plano de ação para a sua melhoria.

3.5 *Garantia da Qualidade dos Serviços*

Os planos de atividades dos diversos serviços do ISSSP devem ser elaborados tendo em consideração o Plano Anual de Atividades da instituição. Os relatórios anuais de autoavaliação dos serviços contemplam a análise do grau de concretização dos objetivos e

metas estabelecidos e incluem uma análise dos pontos fortes e fracos do Serviço, bem como sugestões de melhoria e medidas a implementar.

3.6 Recursos humanos, físicos e financeiros

Os relatórios anuais de autoavaliação da investigação, da qualidade do ensino/aprendizagem e dos serviços incluem a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objetivos definidos no respetivo Plano Anual de Atividades, designadamente no que se refere a procedimentos de seleção, admissão e integração de novos elementos, avaliação de desempenho, promoções e desenvolvimento de competências.

A concretização dos objetivos do Plano Anual de Atividades relativos a infraestruturas de ensino e investigação, a equipamentos e outros recursos materiais e logísticos é também analisada nos relatórios anuais de autoavaliação.

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

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

Com base nos relatórios de autoavaliação e relatórios síntese, incluindo o painel de indicadores, a Comissão de Garantia da Qualidade e os Órgãos de Governo do ISSSP analisam anualmente o grau de concretização dos objetivos e metas propostos e promovem uma discussão alargada sobre os mesmos com a participação de docentes, estudantes e funcionários.

Com base nas discussões e análises efetuadas no quadro do dispositivo organizacional do Sistema Interno de Garantia da Qualidade e no parecer do Conselho de Administração da entidade instituidora, valida-se o Plano Anual de Atividades e o seu ajustamento aos objetivos estratégicos e operacionais do ISSSP.

Compete ao Conselho de Direção coordenar as reformulações do Plano Anual de Atividades e submetê-lo aos órgãos sociais da entidade instituidora para aprovação da versão a implementar no ano seguinte.

5. Participação dos Parceiros Internos e Externos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade

A política institucional para a qualidade dá grande relevo à participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planejamento e de garantia da qualidade. As formas e a frequência de envolvimento dos parceiros são variadas, sendo de destacar a participação dos stakeholders internos nos órgãos de governo. Para além do envolvimento direto, o sistema contempla a auscultação regular dos diversos stakeholders através de inquéritos os quais já fazem parte das práticas do ISSSP.

6. Produção e Divulgação de informação

A transparência e a disponibilização da informação constituem um elemento fundamental do SIGQ. No que concerne a produção e administração da informação, o ISSSP utiliza o sistema Sigarra que assegura suporte informático para o registo e recolha de informação no que diz respeito a:

- a) Estudantes, pessoal docente e pessoal não docente;
- b) Cursos, planos de estudos, estatísticas e relatório de curso;
- c) Fichas de Unidades Curriculares: organização, planeamento e resultados atingidos;
- d) Relatório de cada UC;
- e) Resultados dos inquéritos relativos às opiniões dos estudantes sobre o funcionamento do ensino;
- f) Dados sobre teses de mestrado (em curso e concluídas);
- g) Informação sobre investigação e projetos de investigação;
- h) Informação sobre internacionalização;
- i) Informação sobre formação não conferente de grau e prestação de serviços à comunidade;
- j) Informação sobre regulamentos e formulários;
- k) Informação sobre autorização de funcionamento dos cursos e respetivas avaliações pela A3ES.

O tratamento, análise e sistematização da informação são coordenados pela CGQ com o apoio técnico da empresa de manutenção e suporte do Sigarra, dos Serviços de Gestão Académica e dos serviços diretamente relacionados com os dados em causa.

A CGQ gere e disponibiliza um painel de indicadores com o objetivo de manter atualizados os indicadores de suporte ao planeamento estratégico que evidenciem as tendências de desenvolvimento do ISSSP (cf. Anexos 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5).

Os processos de recolha de informação cumprem as regras constantes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

6.1 Difusão da informação

É através da plataforma Sigarra que o ISSSP procede, igualmente, à divulgação, interna e externa, de toda a informação. Há informação que é disponibilizada ao público em geral e informação que é de acesso restrito à comunidade académica. Internamente, em função dos cargos exercidos pelo pessoal (docente e não docente), também são definidas regras de acesso à informação.

Os resultados da avaliação são difundidos no interior da comunidade académica. No quadro de uma ética institucional e individual responsável, fixam-se, todavia, níveis de divulgação e detalhes de informação diferenciados, designadamente no que respeita à [opinião](#) dos estudantes sobre a UC e respetivos docentes: são difundidos à comunidade apenas resultados agregados; os resultados individuais são dados a conhecer somente ao docente e à direção de curso;

Publica-se anualmente um detalhado relatório de atividades, incluindo a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçados no Plano Anual de Atividades.

O ISSSP mantém na sua página na Internet informação devidamente atualizada, cobrindo, designadamente, os seguintes itens:

- a) a oferta formativa;
- b) os objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- c) as políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- d) o plano de estudos dos cursos;
- e) as metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- f) as oportunidades de mobilidade;
- g) os dispositivos para lidar com reclamações e sugestões;
- h) a qualificação do corpo docente;
- i) o acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- j) os resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de satisfação dos parceiros internos e externos;
- k) as políticas de garantia interna da qualidade.

7. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

A Comissão de Garantia da Qualidade promove a monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade, designadamente no que diz respeito a:

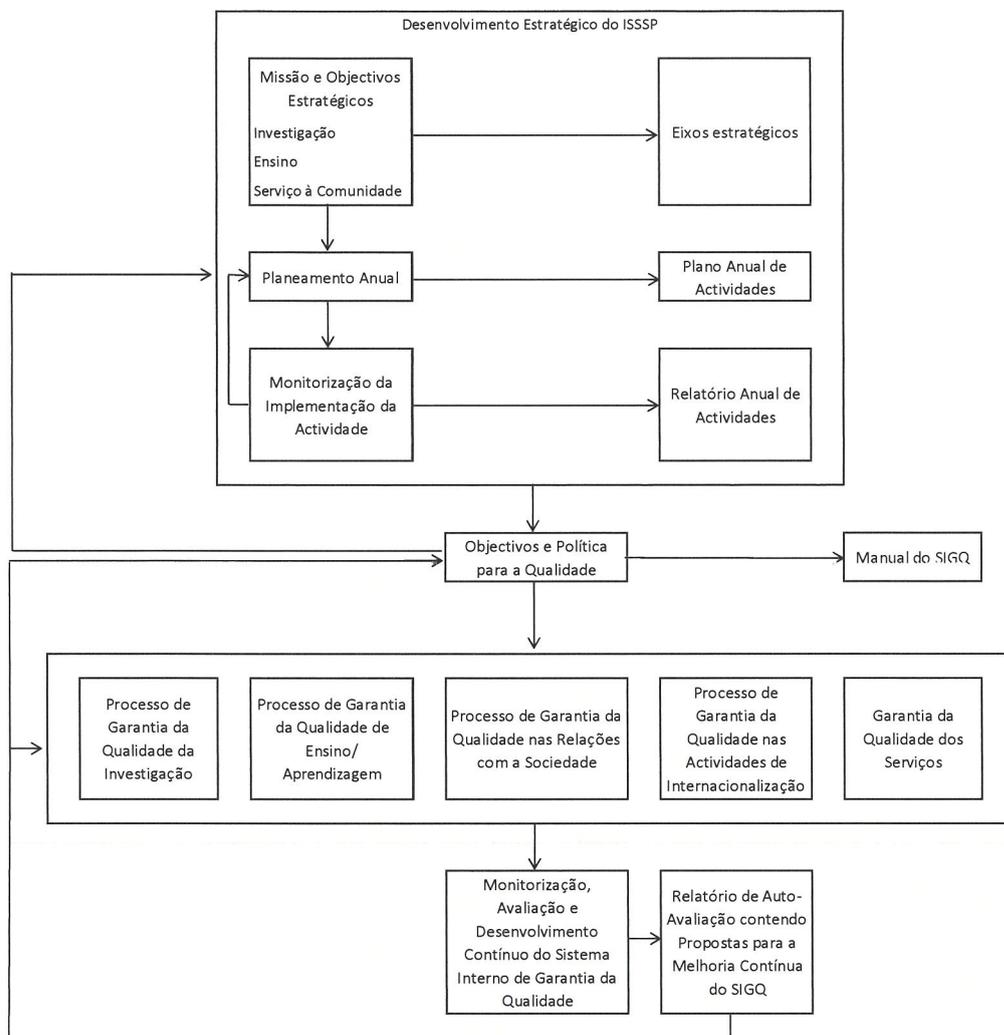
- grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema;
- recolha de indicadores e aplicação de inquéritos;
- eficácia do sistema de informação;
- cumprimento de prazos;
- qualidade das análises efetuadas;
- relevância e aplicabilidade dos planos de ação para melhoria e sua avaliação.

A CGQ produz um relatório anual sobre o funcionamento do SIGQ, identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema e propondo as recomendações de melhoria. O Conselho de Direção analisa, aprova e decide as ações a tomar.

O ISSSP promove ainda, de forma periódica, uma avaliação institucional externa, que incide nomeadamente sobre o SIGQ. A periodicidade e forma da avaliação externa são definidas em função do referencial nacional adotado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

Na Figura 1 apresenta-se a esquematização do processo geral de monitorização da garantia da qualidade e sua articulação com a gestão estratégica da instituição.

Figura 1. Processo geral de monitorização da garantia da qualidade e sua articulação com a gestão estratégica do ISSSP



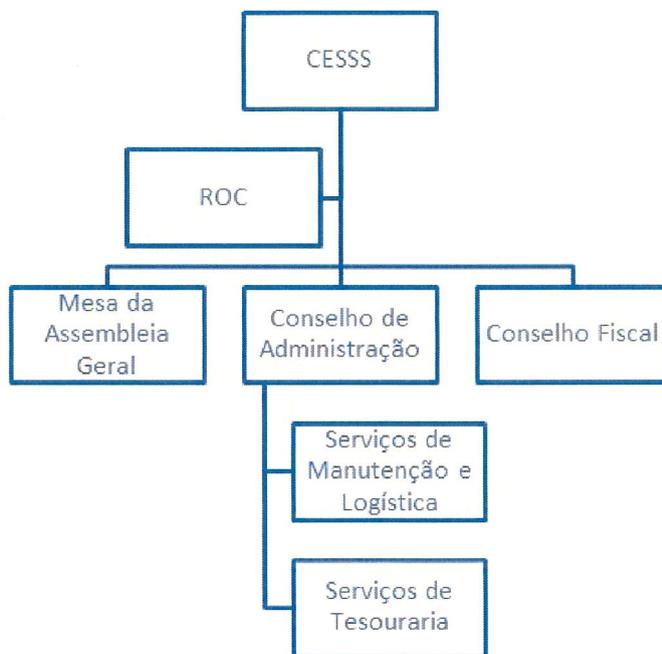
8. Referências

- A3ES. Glossário de Termos em Português sobre a Garantia da Qualidade. Lisboa: A3ES.
- A3ES (2011). Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Projeto de Manual para o Processo de Auditoria. Lisboa: A3ES.
- Amaral, A., et al. (2011). Survey of Internal Quality Assurance Systems - The Portuguese Case. IBAR Project.
- Diário da República, I Série n.º157 de 16 de agosto de 2007, Decreto-Lei n.º 38/2007.
- Diário da República, I Série n.º174 de 10 de setembro de 2007, Decreto-Lei n.º 62/2007.
- Diário da República, I Série n.º212 de 05 de novembro de 2007, Decreto-Lei n.º 369/2007.
- ENQA (2009). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. (3ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- ENQA (2010). Internal Quality Assurance - Facing Common Challenges. (3ª ed.). Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Gabinete de Avaliação, Acreditação e Qualidade. (2013). Manual da Qualidade (Versão 2.0). Coimbra, Instituto Superior Bissaya Barreto.
- Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade (2011). Manual da Qualidade (Versão 1.0). Lisboa, ISCTE.
- Santos, S. M. (2009). Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Versão 1.0). Lisboa: Documento de Trabalho preparado para a A3ES.
- Santos, S. M. (2011). Cultura de Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: Política de Garantia da Qualidade - Os Primeiros Passos. Lisboa: Escola Superior de Educação. Instituto Politécnico de Lisboa.
- Santos, S. M. (2011). Processo de Auditoria Institucional: Projeto de Manual. Lisboa: Conselho Consultivo da A3ES.
- Serviços para a Garantia da Qualidade (2010). Manual da Qualidade (Versão 1.0). Braga: Universidade do Minho.
- Vlasceanu, L., Grunberg, L., & Parlea, D. (2007). Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions. Bucharest: Melanie Seto, Peter J. Wells.

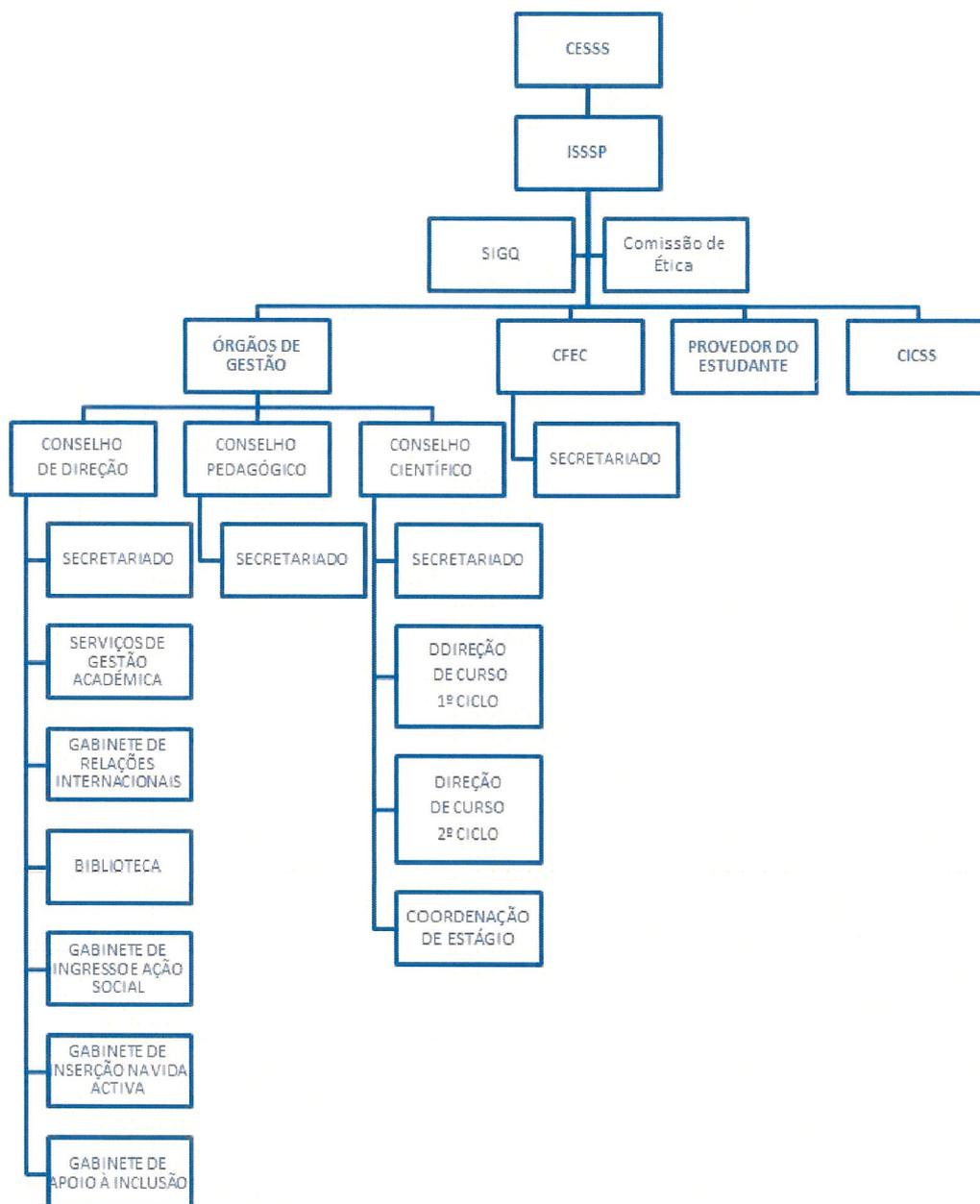
ANEXOS

Anexo 1. Estrutura Orgânica do ISSSP

Anexo 1.1. Organigrama da Entidade Instituidora (CESSS)



Anexo 1.2. Organigrama da Instituição de Ensino Superior (ISSSP)



Anexo 1.3. Competências dos órgãos de gestão do ISSSP

A. Conselho de Direção

- a) Zelar pelo cumprimento da Lei e dos Estatutos;
 - b) Administrar e gerir o ISSSP em todos os assuntos que não sejam da expressa competência de outros órgãos, assegurando o seu regular funcionamento;
 - c) Dar execução aos atos emanados dos restantes órgãos do ISSSP, no exercício da sua competência própria;
 - d) Colaborar diretamente com as autoridades universitárias e tutelares em todas as questões de interesse para o ISSSP ou para o ensino superior, quando para tal for solicitado, e dar-lhes conhecimento de todos os assuntos que considere importantes para o funcionamento da Escola, especialmente quando suscetíveis de prejudicar o bom andamento dos trabalhos escolares ou a qualidade de ensino ministrado;
 - e) Assegurar a articulação entre os órgãos do ISSSP e o Conselho de Administração da CESSS;
 - f) Elaborar o plano estratégico para o quadriénio;
 - g) Elaborar, sem comprometer os prazos legais, o plano de atividades anual que deverá ser apresentado ao Conselho de Administração da CESSS;
 - h) Apresentar, sem comprometer os prazos legais, o relatório de atividades do ano transato ao Conselho de Administração da CESSS;
 - i) Organizar as eleições para o Conselho Pedagógico e para o Provedor do Estudante;
 - j) Nomear o coordenador do Sistema Interno de Garantia da Qualidade;
 - l) Nomear o coordenador do Gabinete de Relações Internacionais;
 - m) Nomear o coordenador do Centro de Formação e Extensão Comunitária;
 - n) Definir e aprovar o calendário escolar e os horários das aulas;
 - o) Assegurar a harmonização entre o calendário escolar, os horários das aulas e os mapas das provas de avaliação;
 - p) Instruir o processo disciplinar no que diz respeito aos estudantes;
 - q) Propor à entidade instituidora a criação, suspensão e extinção de cursos, ouvidos o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico;
 - r) Validar as fichas das unidades curriculares lecionadas pelos diretores de curso;
 - s) Elaborar o seu regulamento interno.
2. Compete ainda ao Conselho de Direção remeter à tutela, todos os anos e dentro dos prazos legalmente fixados:
- a) A lista atualizada do pessoal docente contratado com a indicação das habilitações académicas e títulos profissionais que possui;
 - b) O número de estudantes matriculados com a indicação do ano que frequentam;
 - c) O número de estudantes que o ISSSP pretende admitir no ano letivo seguinte.
3. Elaborar e fazer publicar um relatório anual nos termos da lei.
4. E as demais obrigações decorrentes da legislação e que não estejam previstas nos pontos anteriores.

B. Conselho Científico

- a) Elaborar o seu regimento;
- b) Apreciar o plano de atividades científicas do ISSSP;
- c) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, ouvidos os Diretores de Curso e sujeitando-a à homologação do Conselho de Direção;
- d) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre propostas de organização e alteração dos planos dos ciclos de estudo ministrados;
- e) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- f) Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias com instituições nacionais e internacionais;

- g) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- h) Ratificar as orientações de teses de mestrado;
- i) Pronunciar-se, nos termos legais, sobre todos os atos relativos às carreiras do pessoal docente e técnico adstrito às carreiras científicas, nomeadamente quanto à abertura de concurso e composição dos respetivos júris, contratações, nomeações;
- j) Fazer propostas sobre o desenvolvimento da atividade científica, atividades de extensão cultural e prestação de serviços à comunidade;
- l) Pronunciar-se sobre a criação de cursos não conferentes de grau e pronunciar-se sobre os respetivos planos de estudo;
- m) Conceder a creditação de formação e experiência profissional nos termos da lei em tudo quanto for da competência da Escola;
- n) Nomear o Diretor de Curso dos diferentes ciclos de estudos, cumprindo os critérios legais;
- o) Aprovar o Plano de Atividades e o Relatório de Atividades do Centro de Investigação em Ciências do Serviço Social (CICSS);
- p) Nomear o Coordenador de Estágios.

C. Competências do Conselho Pedagógico

- a) Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;
- b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da instituição e a sua análise e divulgação;
- c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;
- d) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias;
- e) Aprovar o Regulamento de Avaliação de Conhecimentos, proceder à sua revisão e verificar o seu cumprimento;
- f) Pronunciar-se sobre o regime de prescrições;
- g) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre propostas de organização e alteração dos planos dos ciclos de estudo ministrados;
- h) Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
- i) Pronunciar-se sobre o calendário letivo da instituição;
- j) Definir e aprovar o mapa de exames;
- l) Apreciar os recursos relativos aos processos de avaliação;
- m) Definir, conjuntamente com o Diretor de Curso e o responsável pelo Gabinete de Apoio à Inclusão (GAI) as medidas específicas a aplicar aos estudantes que requeiram estatuto de Estudante com Necessidades Educativas Especiais;
- n) Propor medidas com vista à melhoria da qualidade do Ensino;
- o) Elaborar o Relatório Anual da situação pedagógica do ISSSP;
- p) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos estatutos.

Anexo 1.4. Competências dos órgãos de governo dos cursos de 1º e 2º ciclo do ISSSP

A. Direção de Curso

Ao/à Diretor/a de curso compete:

- a) Promover a coordenação curricular do ciclo de estudos;
- b) Garantir que as fichas de disciplina, a elaborar pelo docente responsável pela sua lecionação, contêm obrigatoriamente os objetivos, expressos como um conjunto de competências a adquirir pelo estudante, o programa, os métodos de ensino e aprendizagem, os métodos de avaliação e as condições especiais para a obtenção de frequência que serão praticados na disciplina, de acordo com o modelo utilizado no sistema de informação;
- c) Assegurar que as fichas de disciplina estejam inseridas no sistema de informação e sejam divulgadas junto dos estudantes no início de cada ano letivo;
- d) Validar, no início de cada período letivo, as fichas de todas as disciplinas do curso, com exceção daquelas que sejam lecionadas pelo próprio;
- e) Velar pela elaboração e publicitação, por parte dos docentes, nas 48 horas subsequentes à sessão letiva, dos sumários de todas as aulas efetivamente lecionadas no âmbito do curso;
- f) Elaborar o relatório anual de autoavaliação do curso;
- g) Apreciar os resultados individuais de avaliação (feita pelos estudantes e docentes) das unidades curriculares do curso;
- h) Analisar a situação de resultados não satisfatórios no âmbito do curso e propor soluções com vista à resolução dos problemas identificados;
- i) Promover a regular auscultação dos docentes ligados à lecionação no curso;
- j) Promover a regular auscultação dos estudantes do curso;
- l) Propor, ao Conselho Científico, a alteração do plano de estudos;
- m) Elaborar uma proposta de distribuição de serviço docente a submeter à apreciação do Conselho Científico;
- n) Propor, ao Conselho Científico, a contratação de pessoal docente de acordo com as necessidades;
- o) Promover a realização de um seminário interno de reflexão sobre o curso, anualmente ou sempre que tal se justifique;
- p) Elaborar conjuntamente com o Coordenador de Estágio, e ouvidos os docentes, uma proposta de áreas de estágio para cada ano letivo a submeter ao Conselho Científico;
- q) Analisar, conjuntamente com o presidente do Conselho Científico, os pedidos de creditação de formação e experiência profissional a submeter ao Conselho Científico;
- r) Definir, conjuntamente com o Conselho Pedagógico e o responsável pelo Gabinete de Apoio à Inclusão (GAI) as medidas específicas a aplicar aos estudantes que requeiram estatuto de Estudante com Necessidades Educativas Especiais.

B. Coordenação de Estágios – 1º ciclo

Ao/à Coordenador/a de Estágios compete:

- a) Preparar, com os diretores de curso e os docentes de estágio, o plano anual de Estágios, identificando as áreas de estágio para cada ano letivo a submeter ao Conselho Científico para aprovação;
- b) Coordenar e avaliar a política de estágios do ISSSP;
- c) Identificar os locais de estágio para as/os estudantes estagiárias/os, para cada ano letivo, de modo a garantir que não haja sobreposição de contactos com cada instituição;
- d) Analisar propostas de pedido de protocolo por parte de instituições e remetê-las ao Conselho de Direção para validação final;
- e) Preparar e implementar todas as atividades de carácter de organizativo que se considerem necessárias para o bom funcionamento dos estágios;
- f) Divulgar experiências de estágio na comunidade académica e para o público em geral;
- g) Organizar a aplicação de um inquérito de satisfação às instituições de acolhimento e elaborar um relatório síntese, por curso, dos resultados.

C. Provedor de Estudante

São competências do Provedor do Estudante:

- a) Apoiar a integração do estudante no ISSSP, tendo em vista, nomeadamente, a promoção do sucesso escolar;
- b) Recolher as reclamações apresentadas quanto à não observância das normas gerais da convivência universitária, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes da Escola, apreciá-las e tomar todas as disposições adequadas à procura de uma solução;
- c) Convocar diretamente as partes envolvidas numa dada situação de litígio para as audiências que, em cada caso, considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originaram essa situação;
- d) Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e de um arquivo dos mesmos.

Anexo 1.5. Síntese das atribuições dos gabinetes e serviços do ISSSP

Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ)

- Assegura o funcionamento eficaz do sistema de avaliação e garantia da qualidade do ensino do ISSSP, de acordo com a estratégia e diretrizes emanadas dos órgãos de gestão da instituição

Gabinete de Ingresso e Ação Social (GAS)

- Prepara as candidaturas a bolsas de estudo da Direção Geral do Ensino Superior.
- Anuncia os concursos a bolsas internas do ISSSP e procede à análise e seleção das candidaturas.
- Promove o acesso a outros apoios sociais.
- Prestar informações acerca das licenciaturas e respetivas condições de ingresso.
- Acompanhar os alunos no processo de candidatura às licenciaturas e mestrados.

Gabinete de Inserção na Vida Ativa (GIVA)

- Assegura a ligação direta entre os diplomados do ISSSP e o mercado de trabalho de modo a promover a sua inserção na vida ativa e acompanhar o seu percurso profissional inicial.

Gabinete de Apoio à Inclusão

- Proporciona a integração académica dos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (ENEE), bem como de outros estudantes que, não tendo este estatuto, comprovem devidamente situações que justifiquem a intervenção do gabinete.

Gabinete de Relações Internacionais

- Exerce as suas competências no domínio da dinamização das relações internacionais do ISSSP no apoio à mobilidade de estudantes, docentes/investigadores e pessoal não docente.

Centro de Formação e Extensão Comunitária (CFEC)

- Promove e organiza ações de formação permanente, cursos de pós-graduação e especialização.
- Presta apoios técnicos e científicos no quadro de projetos com entidades da comunidade envolvente.

Serviços de Tesouraria

- Arrecadam as receitas e efetua os pagamentos autorizados
- Garantem o depósito de valores em conta bancária
- Efetuam o registo dos recebimentos, pagamentos e depósitos
- Asseguram a constituição, reconstituição e reposição do fundo de maneiio
- Gerem os processos de cobrança de receita
- Reúnem a informação contabilística a enviar à empresa que presta os serviços de contabilidade

Serviços de Manutenção e Logística

- Asseguram a gestão da ocupação dos espaços físicos e dos serviços de apoio geral inerentes ao desenvolvimento das atividades do ISSSP.
- Asseguram a gestão eficiente do edifício, instalações e equipamentos do ISSSP.

Serviços de Gestão Académica

- Garantem o normal funcionamento das atividades referentes à concessão de graus académicos e à organização e gestão dos processos dos estudantes, assim como a prestação de informação e apoio aos candidatos ao ensino superior, operacionalizando o gabinete de acesso em época de candidatura.
- Garantem os procedimentos administrativos respeitantes ao percurso escolar dos estudantes de 1º e 2º ciclo do ISSSP, nomeadamente condições de acesso, matrículas, inscrições, avaliações de conhecimentos, emissão de cartões, certificados e diplomas e prémios escolares.
- Asseguram a gestão do pessoal docente e não docente, tendo em conta as normas legais vigentes.

Biblioteca

- Faculta, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participam em redes e projetos de âmbito nacional e internacional que tenham como objetivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação científica e tecnológica.

- Cria, desenvolve e disponibiliza aos utilizadores os meios necessários para a pesquisa e acesso aos recursos informáticos de carácter científico, técnico e cultural disponíveis na e a partir da Biblioteca do ISSSP.
- Desenvolve as tarefas e os procedimentos técnicos de biblioteconomia.
- Assegura a seleção documental e processa a aquisição das publicações seleccionadas, sem prejuízo da obtenção de publicações por oferta ou permuta.

Serviços de Informática

- Concebem e mantêm o sistema de informação do ISSSP, compreendendo todos os serviços informáticos, os sistemas de informação sectoriais, a infraestrutura de computação e a infraestrutura de redes e comunicações, disponibilizar serviços e equipamentos informáticos e multimédia de apoio ao ensino e à investigação, apoiar e formar os seus utilizadores e criar condições técnicas para o aumento contínuo da qualidade do ensino e da investigação no ISSSP.

Anexo 2. Participação da comunidade acadêmica na gestão institucional e na gestão da qualidade

Anexo 2.1. Participação da comunidade académica nos órgãos de gestão

Parceiro	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGQ
Docentes	Conselho de Direção Conselho Científico Conselho Pedagógico Comissão de Garantia de Qualidade CICSS CFEC Direção de Curso
Estudantes	Conselho de Direção Conselho Pedagógico Comissão de Garantia de Qualidade
Pessoal Não Docente e Não Investigador	Conselho de Direção Gabinete de Ingresso e Ação Social Gabinete de Apoio à Inclusão Comissão de Garantia de Qualidade

Anexo 2.2. Participação da comunidade académica na gestão da qualidade

Parceiro	Participação nos processos de garantia da qualidade
Docentes	Assegurar a conformidade dos planos de estudo dos cursos aos padrões de garantia da qualidade, às normas das entidades reguladoras e à política e estratégia do ISSSP para a qualidade. Participação na elaboração de relatórios de autoavaliação. Apreciar e aprovar do Relatório de Autoavaliação Institucional. Inputs para o PAA.
Estudantes	Apreciar e aprovar do Relatório de Autoavaliação Institucional. Inputs para o PAA.
Pessoal Não Docente e Não Investigador	Participação na elaboração de relatórios de autoavaliação. Apreciar e aprovar do Relatório de Autoavaliação Institucional. Inputs para o PAA.
Diplomados	Garantir que a política e os objetivos da qualidade traduzam a estratégia e as atividades realizadas na instituição, tendo em conta as normas e critérios das entidades reguladoras. Inputs para o PAA. Inquéritos sobre trajetos profissionais.
Entidades Externas	Apoiar a CGQ na conceção dos objetivos e na monitorização da concretização da política da qualidade. Inquérito às entidades de acolhimento de estudantes em estágio. Inputs para o PAA.
Clientes e Serviços	Inquéritos para aferição do grau de satisfação com os serviços prestados.

Anexo 3. Responsabilidade e prazos para preenchimento do dossier de UC e para aplicação dos instrumentos de monitorização do ensino

Itens de Informação	Responsáveis	Prazos
Preenchimento da ficha de UC	Docente(s) da UC Validação pelo Diretor de Curso	Data de início do semestre
Docentes da UC	Conselho Científico	Até 60 dias antes do início das aulas
Horário das aulas da UC	Conselho de Direção	Até 30 dias antes do início das aulas
Horário de atendimento de cada docente	Docente(s) da UC	Data de início do semestre
Sumários das aulas	Docente(s) da UC	Até 8 dias após cada aula
Classificações dos estudantes	Docente(s) da UC	De acordo com o RAC
Relatório da UC	Docente(s) da UC	Até 30 dias após o fim de cada semestre
Inquéritos aos estudantes	Conselho Pedagógico	Quinze dias antes do final do semestre
Relatório de Curso	Diretor/a de Curso	Até 31 de janeiro

Anexo 4. Evolução Institucional

Anexo 4.1. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Ensino-aprendizagem

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Oferta formativa	- Grau de diversificação da oferta	Nº de cursos de 1º ciclo Nº de cursos de 2º ciclos	Serviços de Gestão Académica
	- Candidatos/vagas	Nº de candidatos em cada curso/nº de vagas a concurso	
	- Candidatos em 1ª opção/vagas	Nº de candidatos em 1ª opção em cada curso de 1º ciclo, na 1ª fase/ nº de vagas a concurso	
	- Colocados/vagas	Nº de candidatos colocados em cada curso no total das fases/nº de vagas a concurso	
	- Colocados em 1ª opção/vagas	Nº de candidatos colocados em 1ª opção, em cada curso de 1º ciclo, no total das fases/nº de vagas a concurso.	
Procura	- Nota Mínima de Entrada	Nota mínima de ingresso em cada curso de 1º ciclo	Serviços de Gestão Académica
	- Nota Média de Entrada	Soma de todas as notas de acesso dos alunos colocados na 1ª Fase/Nº total de alunos colocados na 1ª Fase em cada curso de 1º ciclo	
	- Grau de diversidade das vias de acesso	Estudantes admitidos através de transferência, mudança de curso ou reingresso e colocados por concurso normal Nº candidatos maiores de 23 anos	
	- Estudantes inscritos	Nº de inscritos por curso (por ano curricular e total).	
	- Origem geográfica	Distribuição percentual de inscritos/Concelho e NUT III de proveniência.	
Corpo Discente	- Distribuição por sexo	Distribuição percentual de estudantes inscritos/sexo, para cada curso	Serviços de Gestão Académica
	- Estudantes por curso	Nº de estudantes imputados a cada ciclo de estudo	
	- Estudantes trabalhadores	Nº de trabalhadores-estudantes em cada curso e por ano curricular Nível de escolaridade dos pais Condição perante o trabalho dos pais, cônjuge e estudante Profissão dos pais/cônjuge/estudante Situação na profissão dos pais/Cônjuge/Estudante	
	- Caracterização socioeconómica dos estudantes e respetivos agregados familiares		

4.1. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Ensino-aprendizagem (continuação)

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Eficiência Formativa	- Taxa de sobrevivência 1º Ciclo	Nº de estudantes que termina a graduação/Nº de ingressados na graduação no 1º ano 1ª vez n anos antes (sendo n o nº de anos de estudo para completar o curso)	Serviços de Gestão Académica
	- Percentagem de sucesso em Dissertação/Trabalho de Projeto/Estágio	% de estudantes que concluíram dissertações/projetos/relatórios de estágio dentro tempo previsto em determinado ano letivo e por curso	
	- Distribuição por tempo de conclusão	Distribuição percentual de graduados que concluíram o curso em n, n+1, n+2 ou mais de n+2 anos (n = nº de anos curriculares do curso).	
	- Taxa de sucesso escolar	% de alunos que transitam de ano por curso e ano curricular	
Inserção profissional dos graduados	- % de diplomados que obtiveram emprego até um ano, dois anos e cinco anos depois de concluído o ciclo de estudos	Nº de diplomados que obtiveram emprego até um ano, dois anos e cinco anos depois de concluído o ciclo de estudos/Total de diplomados	GIVA
	- % de diplomados que obtiveram emprego em sectores de atividade relacionados com a área de ciclo de estudos	Nº de diplomados que obtiveram emprego em setor de atividade relacionado com o ciclo de estudos/Total de diplomados	
	- % de diplomados que obtiveram emprego noutros sectores de atividade	Nº de diplomados que obtiveram emprego em setores de atividade não relacionados com o ciclo de estudos/ Total de Diplomados	
Apoio social	- Bolsas de estudo	Percentagem de estudantes beneficiários de bolsa de estudos da DGES Valor médio das bolsas de estudo	GIAS

4.2. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Investigação

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Organização e nível de atividade	Unidades de Investigação reconhecidas	Unidades de investigação avaliadas com Muito Bom (FCT)	
	Projetos de investigação	Nº de projetos de investigação do ISSSP financiados pelo FCT	
		Nº de projetos de investigação do ISSSP financiados por outras entidades	
		Nº de projetos de investigação sem financiamento	CICSS
	Envolvimento do pessoal docente	Percentagem de pessoal docente inserido em unidades de I&D reconhecidas	
		Nº de docentes envolvidos em projetos de investigação financiados pela FCT	
		Nº de docentes envolvidos em projetos de I&D do ISSSP	
		Nº de docentes envolvidos noutros projetos de I&D	
	Grau de integração da investigação no ensino (1º e 2º ciclos)	Nº de projetos de investigação com envolvimento de estudantes de 1º ciclo	
		Nº de projetos de investigação com envolvimento de estudantes de 2º ciclo	CICSS e Direção de Curso
Projetos em parceria	Nº de projetos de I&D desenvolvidos com base em parcerias com instituições nacionais		
	Nº de projetos de I&D desenvolvidos com base em parcerias com instituições internacionais.	CICSS e GRI	
Produção Científica	Teses de Doutoramento	Nº de teses de doutoramento orientadas e arguidas por docentes do ISSSP	
	Teses de Mestrado	Nº de teses de mestrado defendidas	
		Nº de teses de mestrado defendidas por docente doutorado.	CICSS e Direção de Curso
	Publicações	Nº de publicações por tipo de publicação	
Redes de investigação	Redes de investigação	Nº de redes de investigação nas quais o ISSSP participa	CICSS
	Empresas Criadas	Nº de empresas criadas.	CD/CFEC

4.3. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Internacionalização

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Internacionalização	Relações institucionais internacionais	Nº de protocolos com instituições europeias para mobilidade de estudantes e de docentes	Gabinete de Relações Internacionais
		Nº de protocolos com instituições não europeias para mobilidade de estudantes e de docentes	
	Mobilidade de docentes/investigadores	Nº de docentes do ISSSP em mobilidade	
		Nº de docentes internacionais em mobilidade no ISSSP	
	Mobilidade de estudantes	Nº de estudantes do ISSSP em mobilidade	
		Nº de estudantes internacionais em mobilidade no ISSSP	
	Projetos de ensino internacionais	Nº de projetos de ensino em parceria com instituições estrangeiras	
	Projetos de I&D internacionais	Nº de projetos de investigação em parceria com instituições estrangeiras	

4.4. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Cooperação com a Sociedade

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Ação institucional no meio exterior	Oferta formativa ao longo da vida	Nº de pós-graduações Nº de cursos de curta duração Nº de aulas abertas/workshops/seminários	CFEC
	Formação à medida	Nº de ações de formação organizadas à medida	
	Projetos de prestação de serviços	Nº de projetos de prestação de serviços especializados. Receitas geradas com prestação de serviços (€)	
	Relações institucionais no País	Relações institucionais de âmbito local, regional (protocolos, acordos, associações, consórcios, projetos, etc.). Protocolos realizados especificamente para estágio dos estudantes	CFEC Coordenação de Estágios
		Participação em redes nacionais/locais	Conselho de Direção e CFEC

4.5. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Recursos Humanos

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Pessoal docente	Docentes doutorados	Nº de docentes com grau de doutor	Serviços de Gestão Académica e Secretariado de Direção
		Percentagem de docentes com grau de doutor	
		Percentagens de docentes ETI	
		Nº de docente em tempo integral	
	Inserção em unidades de I&D	Percentagem de docentes em tempo integral	
		Nº de docentes integrados em unidades de I&D avaliadas pela FCT	
		Percentagem de docentes integrados em unidades de I&D avaliadas pela FCT	
		Nº de estudantes por docente ETI	
		Nº de estudantes por docente doutorado	
		Número de docentes que frequentou pelo menos uma ação de formação pedagógica em cada ano	
Formação pedagógica dos docentes	Percentagem de docentes que frequentou pelo menos uma ação de formação pedagógica em cada ano		
	Nº de colaboradores não docentes com formação superior		
Formação académica	Percentagem de colaboradores não docentes com formação superior		
	Rácio pessoal não docente/docente		
Pessoal não docente	Pessoal não docente/docente	Rácio pessoal não docente/docente	
		Rácio estudantes/pessoal não docente.	
	Estudantes/não docente	Nº de colaboradores não docentes que frequentou pelo menos uma ação de formação em cada ano	
Formação do pessoal não docente	Formação do pessoal não docente	Percentagem de colaboradores não docentes que frequentou pelo menos uma ação de formação em cada ano	

4.6. Indicadores de Evolução Institucional: Dimensão Física e Financeira

Dimensão	Subdimensão	Indicador	Responsável pela Informação
Recursos físicos	Instalações	Nº de salas de aulas	CESSS
		Área total das salas de aula (m2)	
		Rácio estudantes/salas de aula (estudantes por m2)	
		Nº de gabinetes de docentes	
		Área total das salas de aula (m2)	
		Rácio docentes/gabinete (docentes por m2)	
Recursos físicos		Nº de outros espaços de trabalho (secretariado, SGA, GIVA, GIAS, GAI, etc)	Serviços de Informática
		Área total de outros espaços de trabalho (secretariado, SGA, GIVA, GIAS, GAI, etc)	
Recursos financeiros	Equipamento informático	Nº de computadores	Biblioteca
		Nº de novas aquisições em suporte físico (livros, revistas...)	
	Acervo documental	Nº de novas aquisições em suporte digital (livros, revistas...)	
		Valor da receita e sua discriminação percentual por fontes de financiamento.	
Fontes de financiamento		Valor da despesa e sua discriminação percentual por grandes rubricas	
		CESSS	