



Manual da Qualidade do Instituto Superior de Novas Profissões

Aprovado em 24/04/2018

Índice

1. Introdução	4
1.1 Âmbito	4
1.2. Apresentação do Manual da Qualidade.....	4
1.3. Estrutura do Manual da Qualidade	5
1.4 Referências	5
2. Caracterização do Instituto Superior de Novas Profissões	6
2.1 Contexto	6
2.2 Missão e Objetivos Gerais	6
2.3 Política para a Qualidade e Melhoria Contínua	7
2.4 Projeto educativo, Científico e Cultural	7
2.5 Estrutura Orgânica do Instituto Superior de Novas Profissões.....	8
2.5.1 Modelo Organizativo	8
2.5.2 Competências dos Órgãos de Gestão.....	8
Diretor	8
Conselho Geral	9
Conselho Técnico-Científico	10
Conselho Pedagógico	10
Secretário-Geral	11
Diretor de Programa e de Centros de Atividade	12
Diretor de Departamento.....	13
3. Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade	14
4. Metodologia de garantia interna da qualidade e melhoria contínua	15
4.1 Procedimentos para a Garantia Interna da Qualidade do Ensino e Aprendizagem.....	15
4.1.1 Avaliação da UC	16
4.1.2 Avaliação do Ciclo de Estudos	17
4.1.3 Avaliação da Escola.....	18
4.1.4 Avaliação Externa dos Ciclos de Estudos.....	19
4.1.5 Processamento de Resultados não Satisfatórios ou Exemplares.....	19
4.1.6 Auditorias Pedagógicas	20
4.1.7 Criação e Reestruturação de Cursos	21
4.2. Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica	21
4.3 Procedimentos para Garantia da Qualidade nas Relações com o Exterior.....	22
4.4 Procedimentos para Garantia da Qualidade das Políticas de Gestão dos Recursos Humanos e Materiais.....	22
4.5 Procedimentos para Garantia da Qualidade dos Serviços	23

5. Participação dos Parceiros no SIGQ	23
6. Produção e Difusão de Informação	23
6.1 Levantamento e Tratamento da Informação	23
6.2 Difusão da Informação	24
7. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do SIGQ	25
Anexos	1
Anexo 1 – Siglas de Relatórios e Inquéritos por Ordem Alfabética	1
Anexo 2 – Organigrama do Instituto Superior de Novas Profissões	1
Anexo 3 – Responsabilidades dos Órgãos de Gestão no SIGQ.....	1
Anexo 4 – Inquéritos	1
Anexo 5 – Participação dos Parceiros no SIGQ	2
Anexo 6 – Relatórios, Responsabilidade e Prazos para o Fornecimento de Informação.....	1
Anexo 7 – Indicadores de Qualidade e Melhoria Contínua do SIGQ	1

1. Introdução

1.1 Âmbito

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as Instituições deverão dispor de uma política e procedimentos para a garantia da qualidade, designadamente dos seus cursos e atividades, e que, para tal, deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia, política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal e prever um papel relevante para os intervenientes da Instituição.

Nas orientações associadas aos padrões europeus é recomendado que a declaração de política institucional para a qualidade inclua, nomeadamente, a estratégia institucional para a qualidade, os padrões de qualidade, a organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGC), as responsabilidades das estruturas internas e pessoas na garantia da qualidade, incluindo os estudantes, e as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

Pretende-se que o processo de melhoria da qualidade seja um estímulo ao envolvimento numa cultura organizacional orientada para a melhoria contínua e para a avaliação, encarada como um elemento natural da Instituição, numa perspetiva transversal que abranja todas as áreas do Instituto Superior de Novas Profissões (INP).

Nesse âmbito, foram estudados diversos sistemas e metodologias de avaliação e certificação devidamente sustentados, com especial enfoque para os documentos publicados pela A3ES. Partindo do levantamento e da análise das opções encontrados foi desenhado um programa alinhado com os padrões europeus, muito aberto e flexível, com capacidade para dar uma resposta articulada às necessidades da organização, mas livre da carga burocrática e funcional que, não raramente, se lhe associa. Os procedimentos descritos serão objeto de auditorias internas anuais, feitas pelos órgãos estatutariamente competentes, para verificação da sua conformidade.

A fim de promover o processo de monitorização e melhoria contínua da qualidade, a Secretária Geral e a Diretora do Instituto Superior de Novas Profissões constituíram um grupo de trabalho, o qual elaborou o presente Manual da Qualidade.

1.2. Apresentação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade (MQ) do Instituto Superior de Novas Profissões é o documento de referência ao SIGQ e tem como objetivo funcional constituir o suporte para a aplicação e manutenção desse sistema.

Destinado a garantir os mecanismos de qualidade nos serviços prestados pelo Instituto Superior de Novas Profissões, o presente MQ descreve, também, as linhas orientadoras da Instituição, e os objetivos estratégicos que se pretende alcançar.

Considerando a sua história, a sua natureza e o seu posicionamento responsável na sociedade em que se insere, o Instituto Superior de Novas Profissões está empenhado em consolidar os instrumentos que melhor permitam assegurar a excelência do ensino e a satisfação de todos os intervenientes no processo educativo.

De acordo com a estrutura operacional e de gestão do Instituto Superior de Novas Profissões, o MQ será revisto e atualizado periodicamente.

1.3. Estrutura do Manual da Qualidade

Este manual aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) Missão e fins do Instituto Superior de Novas Profissões, tal como definido nos seus Estatutos;
- b) Declaração da política para a qualidade e melhoria contínua;
- c) Estrutura orgânica do Instituto Superior de Novas Profissões: modelo organizativo, responsabilidades e competências;
- d) Organização do SIGQ;
- e) Componentes do SIGQ:
 - Plano da qualidade e melhoria contínua;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade do ensino e aprendizagem;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade da investigação científica;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade das relações com o exterior;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade das políticas de gestão de recursos humanos;
 - Procedimentos para a garantia da qualidade dos serviços de apoio;
- f) Participação dos parceiros internos e externos no SIGQ;
- g) Produção e difusão da informação;
- h) Monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ.

1.4 Referências

O presente documento observa as recomendações, disposições e definições constantes nas seguintes publicações:

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd Edition, 2009. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.
- Decreto-lei nº 369/2007 (Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES).

2. Caracterização do Instituto de Novas Profissões

2.1 Contexto

O Instituto de Novas Profissões é um estabelecimento de ensino superior politécnico de reconhecido interesse público, instituído pela CODEPA– Centro de Orientação e Documentação do Ensino Superior, S.A., autorizado pela Portaria nº540/93, de 25 de maio.

2.2 Missão e Objetivos Gerais

O Instituto Superior de Novas Profissões é uma Instituição dedicada à criação, transmissão, crítica e difusão de cultura, ciência e tecnologia, que através da articulação do estudo, da docência, da investigação e da animação social se integra na vida da sociedade.

São objetivos gerais do Instituto Superior de Novas Profissões:

- a) Articular a capacidade do saber prático e profissional com a reflexão teórica e a investigação aplicada, com a transferência para os processos de formação desses saberes profissionais;
- b) Desenvolver ações de troca de informações e saberes entre o interior e o exterior do Instituto Superior de Novas Profissões, destacando-se as ligações a empresas e organizações como padrão de formação e ensino;
- c) Formar, científica e tecnicamente, profissionais por intermédio da lecionação de cursos conducentes à obtenção de grau académico, pós-graduações e outras formações especializadas;
- d) Promover e divulgar conhecimentos e estabelecer intercâmbios culturais, técnicos e científicos com outras instituições de ensino superior e com o meio empresarial, promovendo e valorizando os processos de inovação.

2.3 Política para a Qualidade e Melhoria Contínua

O Instituto Superior de Novas Profissões adota uma política de garantia da qualidade e melhoria contínua dos seus ciclos de estudos e de todas as suas atividades.

Para o efeito, o Instituto Superior de Novas Profissões assume um compromisso institucional claro com a qualidade e melhoria contínua em todas as atividades do seu regular funcionamento e uma cultura que suporte tal compromisso em toda a organização.

A política para a qualidade do Instituto Superior de Novas Profissões, assenta na partilha consciente da sua missão, visão e objetivos traduzidos no seu projeto educativo, científico e cultural.

A estratégia institucional para a qualidade e melhoria contínua passa pela motivação e envolvimento de toda a comunidade que integra o Instituto Superior de Novas Profissões na implementação da totalidade dos procedimentos descritos no MQ relativos ao SIGQ.

2.4 Projeto educativo, Científico e Cultural

O Instituto Superior de Novas Profissões é uma Instituição comprometida com a ética e com a responsabilidade social, assumindo como valores fundamentais de atuação: a integridade, o rigor, a responsabilidade, a honestidade e a transparência. O Instituto considera-se uma instituição inclusiva e humanista com uma cultura aberta e acessível a todos, independentemente da sua origem ou condição.

O Instituto Superior de Novas Profissões possui uma experiência significativa no campo da formação de profissionais das áreas do Turismo, Gestão Comercial, Vendas, Relações Públicas e Publicidade. A sua ação formativa desenvolve-se sob a égide de uma formação técnica e científica dos estudantes, capaz de formar não só os melhores quadros aptos para serem competitivos a nível nacional e internacional, como também cidadãos que pautem a sua conduta na sociedade por elevados valores e princípios.

A oferta formativa do Instituto é moldada progressivamente através do aprofundamento das áreas da atual oferta formativa assim como delineando novas ofertas formativas resultantes dos desafios e exigências da evolução do mercado nessas mesmas áreas e noutras que lhes sejam complementares.

O ensino, segundo a conceção assumida pela comunidade académica do Instituto Superior de Novas Profissões, configura um projeto pedagógico, cultural, científico, tecnológico e artístico que se considera ser crucial para a melhoria da qualidade de vida da pessoa e da sociedade, mormente no seio da realidade Portuguesa e do espaço lusófono, preconizando-se uma lógica de abertura recíproca a outras realidades. O Instituto desenvolve também políticas protocolares de intercâmbio de conhecimento, de práticas de investigação, de docentes e de alunos, com outros contextos internacionais, mormente no espaço europeu e no mundo lusófono.

Os planos de estudos subjacentes à oferta formativa são concebidos de forma a darem prioridade a uma interação sob a forma de uma progressão crescente em espiral entre o ensino e a investigação com o objetivo de assegurar uma permanente inovação, quer dos conteúdos de aprendizagem, quer da realidade social e laboral onde se desenvolvem as práticas de estágio primeiro e as práticas profissionais depois.

O projeto científico e pedagógico do Instituto Superior de Novas Profissões incorpora a investigação científica e tecnológica, devidamente articulada com as disciplinas ministradas, como suporte do próprio ensino, mas também como contributo à produção de ciência e da sua divulgação.

2.5 Estrutura Orgânica do Instituto Superior de Novas Profissões

2.5.1 Modelo Organizativo

O Instituto Superior de Novas Profissões organiza-se em órgãos de gestão e serviços, cujo organigrama se apresenta no Anexo 1.

De acordo com os Estatutos são órgãos do Instituto Superior de Novas Profissões:

- a) O Diretor;
- b) O Conselho Geral
- c) O Conselho Técnico-Científico;
- d) O Conselho Pedagógico;
- e) O Secretário-geral.

2.5.2 Competências dos Órgãos de Gestão

Diretor

O Diretor é o órgão a quem cabe a coordenação da atividade científica, pedagógica e cultural do Instituto Superior de Novas Profissões, competindo-lhe, designadamente:

- a) Representar o Instituto Superior de Novas Profissões;
- b) Superintender e dirigir a atividade científica, pedagógica e cultural do Instituto Superior de Novas Profissões;
- c) Coordenar a atuação dos demais órgãos e estruturas científico pedagógicas;
- d) Assegurar a articulação dos órgãos do Instituto Superior de Novas Profissões com os órgãos da entidade instituidora;
- e) Velar pela observância das leis, destes estatutos e demais normas aplicáveis e funcionamento do Instituto Superior de Novas Profissões;

- f) Propor à entidade instituidora a criação de novos cursos, quer formais, quer de formação ou atualização ou de quaisquer outros que se integrem nos objetivos do Instituto Superior de Novas Profissões;
- g) Apreciar e resolver, no âmbito da sua competência, as questões postas e as pretensões apresentadas por docentes e por alunos;
- h) Promover a elaboração dos regulamentos e normas de funcionamento da natureza científico-pedagógica e aprová-los ou propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
- i) Assegurar o cumprimento das orientações e das deliberações aprovadas pelos órgãos académicos do Instituto Superior de Novas Profissões;
- j) Outorgar convénios, acordos e protocolos de natureza científica ou cultural com outros estabelecimentos de ensino superior ou quaisquer entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras;
- k) Presidir aos atos académicos do Instituto Superior de Novas Profissões e conferir posse aos titulares de cargos de natureza científica ou pedagógica;
- l) Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas por lei, por estes estatutos ou por outros regulamentos do Instituto Superior de Novas Profissões.

Conselho Geral

O Conselho geral do Instituto Superior de Novas Profissões é o órgão colegial destinado a analisar e discutir as grandes linhas de orientação e desenvolvimento do Instituto.

Compete ao Conselho Geral:

- a) Apreciar as linhas gerais de orientação do Instituto;
- b) Apreciar e debater a sua política de desenvolvimento;
- c) Debater o interesse e a projeção da atividade do Instituto Superior de Novas Profissões no contexto do ensino e da prática da gestão no país e no estrangeiro;
- d) Emitir pareceres sobre projetos de atividade, designadamente sobre a criação, suspensão e extinção dos cursos do Instituto;
- e) Propor a realização de conferências, colóquios ou seminários sobre temas de interesse para as empresas e outras organizações;
- f) Trazer ao Instituto Superior de Novas Profissões a informação que seja vantajosa para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da sua atividade;
- g) Promover as relações do Instituto Superior de Novas Profissões com o meio empresarial;
- h) Promover as relações do Instituto Superior de Novas Profissões com os seus antigos alunos;
- i) Debater e apreciar quaisquer assuntos que o seu presidente ou outros órgãos do Instituto decidam submeter-lhe.

Conselho Técnico-Científico

O Conselho Técnico-Científico é o órgão colegial de gestão técnico-científica do Instituto Superior de Novas Profissões, competindo-lhe:

- a) Aprovar, nos termos da Lei, a estrutura dos cursos, sua duração, planos de estudo e funcionamento no tempo;
- b) Definir as linhas de orientação científica e pedagógica da atividade do Instituto Superior de Novas Profissões, designadamente no que se refere a calendários letivos e épocas de exames, métodos, processos e critérios de avaliação da aprendizagem e da melhoria do rendimento escolar;
- c) Avaliar os resultados do ensino aprendizagem;
- d) Contribuir para a definição da política de investigação científica do Instituto Superior de Novas Profissões;
- e) Apreciar o mérito científico e pedagógico dos docentes e formadores e o valor científico e pedagógico de experiências, estágios, visitas de estudo, textos ou outros elementos de estudo distribuídos aos alunos;
- f) Apreciar o valor científico de estudos realizados;
- g) Dar parecer sobre ações de formação e de aperfeiçoamento dos docentes;
- h) Dar parecer sobre os regulamentos das atividades científicas do Instituto Superior de Novas Profissões;
- i) Dar parecer sobre as propostas de admissão de pessoal docente;
- j) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- k) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares
- l) Propor ou pronunciar-se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;
- m) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- n) Pronunciar-se sobre todos os assuntos de natureza científica que o Diretor decida submeter à sua apreciação;
- o) Pronunciar-se, a pedido da entidade instituidora do Instituto Superior de Novas Profissões ou do seu Diretor, sobre matérias relacionadas com a gestão administrativa do Instituto.

Conselho Pedagógico

O Conselho Pedagógico é o órgão destinado a definir a orientação pedagógica das atividades de ensino-aprendizagem desenvolvidas pelo Instituto Superior de Novas Profissões.

Compete ao Conselho Pedagógico:

- a) Definir e propor as linhas gerais de orientação pedagógica a adotar pelo Instituto Superior de Novas Profissões;
- b) Fazer propostas e dar parecer sobre métodos de ensino e avaliação de conhecimentos;

- c) Apreciar e dar parecer sobre questões de natureza pedagógica apresentadas por docentes e por alunos;
- d) Pronunciar-se sobre o calendário letivo e épocas de exames;
- e) Analisar e dar parecer sobre alterações aos regulamentos de funcionamento dos cursos;
- f) Pronunciar-se sobre a adoção de medidas de carácter disciplinar relativas a alunos;
- g) Propor a aquisição de materiais de interesse pedagógico;
- h) Pronunciar-se sobre quaisquer assuntos de natureza pedagógica ou disciplinar que lhe seja apresentado pelo Diretor, pelo Secretário-geral ou pelo Conselho Técnico-Científico.

Secretário-Geral

O Secretário-geral é o órgão responsável por assegurar a gestão administrativa, patrimonial e financeira do Instituto Superior de Novas Profissões, em articulação com o órgão de administração da entidade instituidora, bem como dirigir os serviços académicos, administrativos e auxiliares, em articulação com o Diretor, competindo-lhe mais especificamente:

- a) Elaborar os planos, os programas e os orçamentos respeitantes à atividade do Instituto Superior de Novas Profissões e submetê-los à aprovação da entidade instituidora;
- b) Promover a elaboração das normas de funcionamento necessárias e aprová-las ou submetê-las à aprovação dos órgãos competentes do Instituto Superior de Novas Profissões ou da entidade instituidora;
- c) Avaliar as condições de funcionamento do Instituto Superior de Novas Profissões e dos processos de trabalho nele utilizados;
- d) Definir as condições de frequência dos cursos e de outras ações de formação e submetê-las à aprovação de outros órgãos do Instituto Superior de Novas Profissões ou da entidade instituidora, consoante as respetivas competências;
- e) Arrecadar as receitas e autorizar as despesas relativas à atividade do Instituto Superior de Novas Profissões, de acordo com os orçamentos aprovados ou, quando for caso disso, propor à entidade instituidora a concessão da respetiva autorização;
- f) Analisar as propostas de admissão de pessoal e propor à entidade instituidora a aprovação das que entender necessárias ao funcionamento do Instituto Superior de Novas Profissões;
- g) Efetuar a gestão do pessoal, incluindo a avaliação do desempenho, sem prejuízo das competências atribuídas a outros órgãos do Instituto Superior de Novas Profissões ou à entidade instituidora;
- h) Assegurar a gestão corrente das instalações e dos equipamentos afetos ao Instituto Superior de Novas Profissões;

- i) Elaborar o relatório anual relativo à gestão administrativa, patrimonial e financeira do Instituto Superior de Novas Profissões;
- j) Designar os responsáveis pela direção ou coordenação de serviços, salvo nos casos em que esta competência esteja atribuída a outro órgão.

Adicionalmente, compete-lhe igualmente:

- a) Dirigir os serviços académicos, administrativos e auxiliares;
- b) Prestar assistência técnica aos órgãos de direção;
- c) Assegurar e fiscalizar, no âmbito da sua competência, o cumprimento das normas e das deliberações tomadas pelos demais órgãos;
- d) Coordenar o funcionamento do conjunto das estruturas organizativas da atividade do Instituto Superior de Novas Profissões, tendo em vista uma atuação articulada;
- e) Autorizar e controlar as aquisições de bens e serviços e a realização de quaisquer outras despesas no âmbito da autonomia financeira que lhe for delegada;
- f) Zelar pela manutenção e pela conservação das instalações e dos equipamentos afetos ao Instituto Superior de Novas Profissões;
- g) Passar as certidões, certificados e outros documentos relativos à frequência ou conclusão de estudos;
- h) Recolher, sistematizar e divulgar a legislação e demais informação com interesse para o funcionamento do Instituto Superior de Novas Profissões;
- i) Corresponder-se com quaisquer entidades para tratar de assuntos no âmbito da sua competência.

Diretor de Programa e de Centros de Atividade

Compete ao Diretor de programa e Diretor dos centros de atividade:

- a) Propor os objetivos gerais dos programas, dos cursos e das ações a desenvolver na respetiva área ou centro;
- b) Promover a elaboração dos estudos necessários à criação e reestruturação dos programas, cursos e ações de formação;
- c) Tornar as medidas destinadas ao aperfeiçoamento de métodos, processos e técnicas pedagógicas;
- d) Preparar os regulamentos e normas de funcionamento dos programas, cursos e ações a desenvolver e velar pela sua observância, depois de aprovados;
- e) Assegurar o rigoroso cumprimento dos planos curriculares dos cursos e ações desenvolvidos na respetiva área ou centro;

- f) Apreciar ou decidir, no âmbito da sua competência, as questões e pretensões apresentadas pelos alunos, pelos formandos, pelos docentes, pelos formadores e outros colaboradores;
- g) Fazer a avaliação final dos resultados dos cursos, ações e projetos executados;
- h) Preparar e propor ao Secretário-geral os projetos de colaboração com empresas e organizações;
- i) Executar e fazer executar as deliberações dos órgãos de direção do Instituto Superior de Novas Profissões;
- j) Elaborar os planos de atividade da respetiva área ou centro e o relatório anual da atividade desenvolvida;
- k) Fornecer os elementos para a elaboração do orçamento anual do Instituto Superior de Novas Profissões;
- l) Propor a admissão de docentes, formadores e outros colaboradores e participar no seu recrutamento e seleção;
- m) Estudar e propor as medidas de promoção e divulgação das atividades da respetiva área ou centro.

Adicionalmente, destacam-se ainda das competências do Diretor do Centro de Estudos:

- a) Promover a difusão nas empresas e organizações e, em geral, juntos dos agentes económicos, das inovações científicas e técnicas que permitam melhorar os instrumentos de gestão;
- b) Promover e participar em iniciativas que visem a formação científico-pedagógico dos docentes e a melhoria da qualidade do ensino, designadamente através do estreitamento das relações entre a teoria e a prática da gestão;
- c) Orientar e coordenar a colaboração a prestar às empresas e outras organizações em projetos de investigação aplicada.

Diretor de Departamento

Compete aos diretores dos departamentos do Instituto Superior de Novas Profissões:

- a) Propor a definição dos objetivos gerais para a atividade do respetivo departamento e definir os objetivos das disciplinas por ele abrangidas;
- b) Orientar a elaboração dos programas das disciplinas incluídas na área científica do departamento, assegurar a sua articulação e interdisciplinaridade e acompanhar e verificar o seu cumprimento;
- c) Definir os métodos e as técnicas pedagógicas aconselháveis;
- d) Fomentar a criação de materiais pedagógicos adequados;
- e) Promover e orientar a definição dos critérios de avaliação de conhecimentos, tendo em vista uma adequada uniformização;
- f) Zelar pelo cumprimento das normas aplicáveis à atividade docente e ao funcionamento dos cursos;

- g) Proceder à avaliação do desempenho e do mérito científico e pedagógico do trabalho realizado pelos docentes inseridos no seu departamento;
- h) Apreciar o valor científico de estudos e programas de atividade levados a cabo pelo Instituto Superior de Novas Profissões e colaborar na respetiva preparação e orientação;
- i) Participar no recrutamento e na seleção dos docentes e formadores para as disciplinas e cursos inseridos na área científica do departamento;
- j) Propor as medidas que julgue adequadas à valorização dos docentes;
- k) Dar parecer sobre equivalências de estudos;
- l) Promover o diálogo interdepartamental, tendo em vista proporcionar aos estudantes uma formação global integrada e a perspectiva de relacionamento de conhecimentos das diferentes áreas científicas;
- m) Colaborar na gestão do corpo docente do Instituto Superior de Novas Profissões.

3. Organização do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

O SIGQ tem como âmbito geral a atividade desenvolvida no Instituto Superior de Novas Profissões.

O objetivo do SIGQ é promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua no Instituto Superior de Novas Profissões, definindo e documentando a estratégia e a política para a qualidade, a organização do sistema, os processos de monitorização do seu desempenho, a responsabilidade e a forma de participação dos diferentes intervenientes.

A coordenação superior do SIGQ é assegurada pelos órgãos do Instituto Superior de Novas Profissões: Diretor, Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico e Secretário-Geral, ouvindo sempre que necessário o Conselho Geral.

O Gabinete Académico da Qualidade, funcionando na hierarquia direta do Diretor, para além das funções estabelecidas na lei, controla a implementação dos padrões da qualidade do Instituto Superior de Novas Profissões e apoia a logística da avaliação interna e externa do Instituto, dos ciclos de estudos e dos seus docentes.

Especificamente, é uma estrutura de apoio logístico e operacional ao SIGQ, competindo-lhe nomeadamente:

- a) Fomentar a interação com os utentes do Instituto Superior de Novas Profissões, em particular com os estudantes, no sentido de assegurar a excelência dos serviços prestados;
- b) Acrescentar valor pela inovação e qualidade, através de boas práticas de gestão e da utilização de suportes tecnológicos adequados;

- c) Criar, desenvolver e divulgar indicadores de qualidade destinados a medir a eficácia dos sistemas de gestão;
- d) Elaborar estudos e pareceres dirigidos à melhoria contínua;
- e) Promover a qualidade através do acompanhamento de processos que visem a melhoria contínua;
- f) Apoiar os procedimentos associados à avaliação e acreditação, bem como preparar e difundir a correspondente informação;
- g) Aplicar inquéritos no Instituto Superior de Novas Profissões, bem como o seu posterior processamento e análise.

As funções e responsabilidades dos órgãos de gestão na implementação e acompanhamento do SIGQ estão apresentadas no Anexo 2.

A qualidade do Instituto Superior de Novas Profissões é aferida por meio de 54 indicadores organizados em 18 categorias (Anexo 6), os quais são obtidos e analisados através da aplicação de 8 inquéritos (Anexo 3), 12 relatórios, um plano (Anexo 5) e 10 pareceres (Anexo 2). Os inquéritos pretendem abranger todas as partes interessadas, internas e externas, na atividade desenvolvida pelo Instituto Superior de Novas Profissões. Os relatórios, para além de se debruçarem sobre a análise crítica da realidade semestral ou anual que constitui o seu objeto, apresentam propostas concretas de melhoria dessa realidade tomando em consideração os dados fornecidos pelos inquéritos, sempre que estes forem significativos. Os pareceres registam a apreciação dos vários órgãos sobre os factos, pontos de vista e propostas constantes dos relatórios. Com base nesta informação o Diretor do Instituto Superior de Novas Profissões e o Gabinete Académico da Qualidade elaboram o Plano Anual da Qualidade (PAQ), onde são inscritas as propostas de melhoria da qualidade e descritas as medidas conducentes à melhoria da qualidade. No final do ano, as mesmas entidades elaboram o Relatório Anual de Realização do Plano Anual da Qualidade (RARPAQ). Neste relatório é aferido o efeito das medidas implementadas e o seu impacto na qualidade. Ambos os documentos (PAQ e RARPAQ) são aprovados pelo Diretor, pelo Secretário-Geral e pelos Conselhos Técnico-Científico, Pedagógico e Geral do Instituto Superior de Novas Profissões, e divulgados de acordo com os princípios estabelecidos.

4. Metodologia de garantia interna da qualidade e melhoria contínua

4.1 Procedimentos para a garantia interna da qualidade do ensino e aprendizagem

A unidade base para a avaliação do ensino e da aprendizagem é a Unidade Curricular (UC). A UC é o ponto de partida para a monitorização do funcionamento das atividades de ensino, face aos objetivos estabelecidos nos planos de estudos dos ciclos de estudos, com vista a promover o aperfeiçoamento e

melhoria dos processos de ensino, da avaliação dos estudantes e do seu envolvimento nos processos de aprendizagem.

A UC é monitorizada através da realização de inquéritos, no final da lecionação, aos respetivos estudantes e docentes, e através do Relatório da UC.

A responsabilidade pela coordenação do processo de garantia da qualidade do ensino e aprendizagem ao nível da UC é do docente responsável pela lecionação, ao nível do ciclo de estudos é do respetivo Diretor de programa e Diretor de Departamento; e ao nível da Escola é dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico.

O Gabinete Académico da Qualidade tem a função de apoiar técnica e operacionalmente o processo de monitorização de acordo com o previsto nas suas competências.

4.1.1 Avaliação da UC

A avaliação de cada UC é da competência do docente responsável pela mesma, o qual deverá elaborar o Relatório da UC (RUC). O RUC consiste de três documentos: a Ficha da UC (FUC), a Autoavaliação da UC (AUC) e, como anexo, os resultados do Inquérito às Perceções dos Estudantes (IPE) sobre o ensino/aprendizagem na UC.

Da FUC deverá constar:

- Designação e código da UC;
- Designação e código do ciclo de estudos;
- Carga letiva e créditos;
- Docente(s) atribuído(s);
- Objetivos de aprendizagem e competências a desenvolver, incluindo pré-requisitos da UC;
- Conteúdos programáticos;
- Metodologias de ensino;
- Sistema e estratégias de avaliação;
- Bibliografia recomendada.

Esta informação deverá ser disponibilizada no sistema de informação da Escola, nomeadamente na plataforma de apoio ao processo ensino/aprendizagem (*Moodle*), dentro dos prazos estabelecidos.

A AUC deverá apresentar e avaliar:

- As condições de funcionamento;
- O grau de cumprimento de objetivos;
- O grau de adequação das práticas pedagógicas;

- Os resultados do aproveitamento escolar (estudantes inscritos, grau de preparação dos estudantes face aos pré-requisitos da UC, distribuição dos estudantes pelos regimes de avaliação contínua e final, totais de estudantes aprovados e reprovados e distribuição de classificações obtidas);
- A aplicação e cumprimento dos planos de melhoria anteriores (se aplicável);
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso (SWOT);
- Sugestões de melhoria.

O IPE constitui um *feed-back* fundamental para que o docente possa melhorar o seu desempenho e a adequação da UC aos estudantes. O IPE será aplicado com carácter obrigatório e utilizará um questionário comum a todas as UC, com a possível exceção de um questionário específico para as UC cuja natureza o justifique (caso das UC que decorram predominantemente em contexto profissional, nomeadamente UC de projeto, estágio, seminário, dissertação, ou natureza similar). O questionário incluirá diversos grupos de questões, relativos nomeadamente à autoavaliação do estudante na UC, ao desenvolvimento de competências, ao funcionamento da UC, ao desempenho pedagógico e científico dos docentes da UC e aos recursos de apoio ao ensino/aprendizagem.

4.1.2 Avaliação do Ciclo de Estudos

Com base nos relatórios das UC, o Diretor de cada ciclo de estudos deverá elaborar um Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudo (RACE).

O RACE deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade pedagógica e os resultados do ciclo de estudos, contemplando designadamente:

- Síntese dos indicadores de sucesso escolar;
- Balanço da resposta às recomendações do relatório anterior;
- Indicadores de empregabilidade, quando existentes;
- Indicadores de procura/entrada no curso e de divulgação efetiva do mesmo;
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso;
- Análise dos fatores envolventes: sociais, políticos, económicos, legais, interculturais e tecnológicos;
- Análise de competitividade;
- Recomendações para a melhoria do funcionamento do ciclo de estudos e proposta de plano de ação;
- Identificação de boas práticas pedagógicas, suscetíveis de serem generalizadas ao ciclo de estudos e à Instituição.

O RACE deverá incluir, em anexo, os resultados dos Inquéritos às Perceções dos Docentes (IPD) sobre as condições de ensino e aprendizagem na UC.

O RACE será enviado aos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico para apreciação e emissão de parecer, no qual poderão ser sugeridas propostas de melhoria.

O RACE e os pareceres dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico serão enviados para os Diretores de ciclo de estudos e para o Diretor do Instituto Superior de Novas Profissões.

4.1.3 Avaliação da Escola

Com base nos relatórios de avaliação dos vários ciclos de estudos, o Diretor elaborará um Relatório Síntese da Qualidade (RSQ) do ensino ministrado no Instituto Superior de Novas Profissões, da adequação da sua oferta formativa, dos principais pontos fortes e pontos fracos e do balanço dos resultados obtidos, tendo em conta os procedimentos descritos nas secções 4.1.5 e 4.1.6 do Manual da Qualidade.

O RSQ deverá refletir, criticamente, sobre a qualidade e os resultados dos ciclos de estudos e do Instituto Superior de Novas Profissões, contemplando designadamente:

- Síntese dos indicadores de sucesso escolar;
- Balanço da resposta às recomendações do relatório anterior;
- Indicadores de empregabilidade dos cursos, quando existentes;
- Perceção sobre o grau de divulgação dos cursos e do Instituto Superior de Novas Profissões;
- Indicadores de procura/entrada nos cursos e de divulgação efetiva dos mesmos;
- Análise dos fatores internos e externos de sucesso/insucesso;
- Análise dos fatores envolventes: sociais, políticos, económicos, legais, interculturais e tecnológicos;
- Análise de competitividade;
- Recomendações para a melhoria do funcionamento dos cursos e do Instituto Superior de Novas Profissões e proposta de plano de ação;
- Identificação de boas práticas, suscetíveis de serem generalizadas ao ciclo de estudos do Instituto Superior de Novas Profissões.

O RSQ deverá apontar propostas de melhoria, propor um plano global de atuação e, posteriormente, ser enviado aos Conselhos Pedagógico e Técnico-Científico.

Os Conselhos Pedagógico e Técnico-Científico apreciarão o RSQ e pronunciar-se-ão sobre os aspetos que considerem relevantes no âmbito da sua esfera de competências.

4.1.4 Avaliação Externa dos Ciclos de Estudos

A avaliação externa dos ciclos de estudos será feita de acordo com a legislação e regulamentação específica em vigor e de acordo com o planeamento definido pela entidade competente.

O GAQ, no âmbito das competências atribuídas, prestará o necessário apoio técnico e operacional às comissões de autoavaliação que vierem a ser constituídas no âmbito das avaliações externas.

4.1.5 Processamento de Resultados não Satisfatórios ou Exemplares

Serão considerados como resultados não satisfatórios no processo de ensino e aprendizagem aqueles resultados que se afastem de forma significativa dos objetivos e metas traçados no MQ.

Por outro lado, serão considerados exemplares, aqueles que corroborem significativamente ou ultrapassem os objetivos e metas e demais critérios fixados.

Sendo a UC, como referido, a célula base da organização do ensino, é particularmente importante a referência de unidades curriculares e pares docente/UC com resultados insatisfatórios ou excelentes, identificados nomeadamente a partir dos resultados contantes dos relatórios, nos inquéritos aos estudantes e docentes e das taxas de sucesso escolar, face aos pré-requisitos das Unidades Curriculares.

Para efeitos dos critérios a seguir especificados, considera-se que existe uma apreciação negativa por parte de estudantes ou docentes em relação a um determinado item quando, nas respostas aos inquéritos, se verificar uma classificação média igual ou inferior a 2 pontos (numa escala de 1 a 5). A apreciação considera-se excelente quando se verificar uma classificação média igual ou superior a 4,5 pontos (numa escala de 1 a 5).

Do ponto de vista da monitorização da UC e docentes com resultados insatisfatórios ou exemplares torna-se pertinente, numa primeira fase, considerar os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos dirigidos aos estudantes, nomeadamente os seguintes: “Como avalia globalmente o docente”, “Como classifica globalmente esta UC”, bem como os resultados obtidos através dos itens globais nos inquéritos aos docentes, nomeadamente os seguintes: “Como avalia globalmente o trabalho dos alunos” e “Como classifica globalmente esta UC”.

Considerar-se-á, especificamente, que o par docente/UC apresenta resultados não satisfatórios, sendo consequentemente referenciado para melhoria, quando se verifique duas ou mais das seguintes situações:

- a) A apreciação global da UC pelos estudantes é negativa;
- b) A apreciação global da UC pelo respetivo docente é negativa;

- c) A apreciação global do desempenho do docente pelos estudantes é negativa;
- d) A apreciação global do trabalho dos estudantes pelo docente é negativa;
- e) A relação “estudantes avaliados/estudantes inscritos” e/ou a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” é inferior a 50%.

De igual forma, considerar-se-á que se verificam resultados exemplares para um par docente/UC, quando as apreciações a que respeitam as alíneas a) a e) for excelente e a relação “estudantes aprovados/estudantes avaliados” for superior a 90% (a menos que outro esteja especificamente definido para a UC em causa).

O Diretor desenvolverá os seguintes procedimentos de atuação:

- a) Analisar o RUC e demais informação disponível, nomeadamente as reflexões desenvolvidas pelos próprios docentes;
- b) Se necessário, contactar o docente ou docentes em causa;
- c) Procurar apurar as razões para os resultados verificados;

O Diretor, em resultado das diligências efetuadas, apresentará um plano de ação com vista à resolução dos problemas identificados. Os planos de ação deverão ser devidamente calendarizados. Os planos de ação serão apresentados no Conselho Pedagógico que se pronunciará sobre os mesmos.

4.1.6 Auditorias Pedagógicas

Sem prejuízo da possibilidade de um plano mais amplo de auditorias internas sistemáticas aos processos de ensino e aprendizagem, o Diretor, a menos que circunstâncias especiais determinem outra abordagem, determinará a realização de uma auditoria a uma UC, com vista a uma análise mais aprofundada dos problemas, quando se verifique uma das seguintes situações:

- a) Os resultados não satisfatórios na UC verificam-se simultaneamente em três ou mais dos critérios enunciados;
- b) Não se verificou uma evolução positiva, na edição seguinte da UC, quanto aos problemas referenciados.

A realização das auditorias pedagógicas obedecerá a procedimentos devidamente estabelecidos e documentados. A auditoria será efetuada por uma equipa constituída por três docentes com reconhecida competência e experiência pedagógica. A designação do Coordenador e da equipa são da responsabilidade do Diretor ouvido os Conselhos Pedagógico e Técnico-Científico.

O Relatório da Auditoria Pedagógica (RAP), que incluirá recomendações no sentido da resolução dos problemas identificados, será apresentado ao Diretor e aos Conselhos Pedagógico e Técnico-Científico. O Diretor, ouvido os órgãos, determinará as ações a desenvolver.

4.1.7 Criação e Reestruturação de Cursos

Uma questão complementar relativa à qualidade no ensino respeita aos procedimentos e padrões aplicados nos processos de criação de um novo curso ou de reestruturação de um curso existente.

Esta matéria é regulamentada por despacho do Diretor, onde se explicitam os referenciais, designadamente os inerentes ao paradigma de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS.

As competências dos diferentes órgãos do Instituto Superior de Novas Profissões em matéria de criação/reestruturação de cursos encontram-se definidas nos Estatutos.

4.2. Procedimentos para a Garantia da Qualidade da Investigação Científica

Os procedimentos a instaurar para a garantia da qualidade de investigação no Instituto Superior de Novas Profissões implicam o alinhamento de todos os sujeitos intervenientes neste processo, para que seja possível um desenvolvimento sustentável e progressivo no que se refere à qualidade da investigação.

No sentido de permitir uma aferição mais rápida e eficiente dos níveis de produção científica do Instituto Superior de Novas Profissões, procede-se ao levantamento dos indicadores de desempenho, previstos no Anexo 6, designadamente os indicadores de nível de atividade da investigação e de produção científica.

As ações desenvolvidas serão aplicadas de forma individual a todos os investigadores, assim como a projetos de âmbito internacional em que o Instituto Superior de Novas Profissões esteja envolvido. Assim, cada investigador atualizará, de forma sistemática, a informação da sua Ficha Completa de Docente (FCD) sobre todas as atividades do foro científico desenvolvidas, nomeadamente:

- Filiação em Centro de Investigação;
- Grau académico;
- Área científica;
- Publicações científicas em revistas internacionais/nacionais com/sem *referee*;
- Comunicações científicas;
- Participação em projetos científicos;

Na mesma linha, serão elaborados relatórios de atividade científica dos projetos internacionais cuja coordenação seja da responsabilidade do Instituto Superior de Novas Profissões.

Os responsáveis pela coordenação de cada área científica nomeado para o efeito pela Entidade Instituidora, após recomendação do Diretor e parecer do Conselho Técnico-Científico, elaborará um Relatório Anual da Área Científica (RAAC), incluindo os indicadores de desempenho da produção científica na respetiva área (Anexo 6).

O Conselho Técnico-Científico analisará e discutirá os RAAC produzindo um Relatório Síntese de Apreciação da Investigação Científica (RSAIC) realizada nas várias áreas científicas, que incluirá:

- Apreciação da dinâmica da investigação;
- Grau de adequação dos resultados obtidos aos objetivos da qualidade;
- Principais pontos fortes e fracos da investigação no Instituto;
- Recomendações de melhoria.

4.3 Procedimentos para Garantia da Qualidade nas Relações com o Exterior

As unidades (órgãos de gestão, diretores de programa e centros, diretores de departamento e serviços) com intervenção no relacionamento com a comunidade incluirão nos seus relatórios anuais o balanço da realização dos objetivos previamente definidos nos planos de atividades.

O Relatório Anual elaborado pelo serviço responsável pela coordenação das Relações Internacionais (RARI) analisará o trabalho realizado durante o ano em termos de internacionalização do ensino e da investigação e em termos de mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente. Tal relatório analisará o grau de prossecução dos objetivos e metas definidos e incluirá os indicadores previstos no plano de atividades na vertente da internacionalização.

4.4 Procedimentos para Garantia da Qualidade das Políticas de Gestão dos Recursos Humanos e Materiais

O Diretor do Instituto Superior de Novas Profissões, em colaboração com o Secretário-Geral, elabora o Relatório Anual de Autoavaliação dos Serviços (RAAS) que contemplará a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objetivos definidos, nomeadamente no que se refere a:

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

De igual modo, o RAAS tomará em consideração a dimensão dos recursos logísticos, nomeadamente quanto aos objetivos e prioridades relativos a infraestruturas de ensino e investigação assinaladas no RSQ do Diretor do Instituto Superior de Novas Profissões, ao investimento em equipamentos e à racionalização na utilização de recursos.

Por sua vez, as diversas ações previstas, quer no âmbito dos vetores de missão, quer nos vetores de suporte, respeitam às políticas institucionais de gestão de recursos humanos e de recursos materiais, que serão consequentemente monitorizadas, analisadas criticamente e sujeitas aos mecanismos de melhoria.

4.5 Procedimentos para Garantia da Qualidade dos Serviços

O Relatório Anual de Autoavaliação dos Serviços (RAAS) incluirá a análise dos resultados do Inquérito aos Serviços (IS) distribuído aos docentes e estudantes do Instituto Superior de Novas Profissões (Anexo 3). O RAAS promoverá a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçados nos respetivos planos de ação, sintetizando os resultados da reflexão efetuada, com inclusão de uma análise SWOT dos serviços em apreço, e perspetivando as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

5. Participação dos Parceiros no SIGQ

A participação dos diversos parceiros, internos e externos, nos processos de planeamento e desenvolvimento das atividades e no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e melhoria contínua é um dos eixos fundamentais do SIGQ do Instituto Superior de Novas Profissões.

As formas de envolvimento são diversas, destacando-se a participação no Conselho Geral, a resposta regular ao Inquérito às Entidades Parceiras (IEP) e a auscultação e colaboração regular dos seus órgãos representativos. No Anexo 4 apresenta-se a síntese da participação dos parceiros no âmbito das atividades da garantia da qualidade e melhoria contínua.

6. Produção e Difusão de informação

6.1 Levantamento e Tratamento da Informação

O autoconhecimento institucional é um ponto fulcral para o SIGQ. A recolha e análise de informação sobre a organização e as atividades do Instituto Superior de Novas Profissões revestem-se, assim, de grande importância, devendo contar com o apoio e colaboração de todos os responsáveis do Instituto, os quais

devem disponibilizar os formulários necessários para uma recolha padronizada de informação por parte dos diversos intervenientes, bem assim como outros dados relevantes da vida da instituição.

A avaliação do ensino/aprendizagem, que constitui a vertente crucial do SIGQ, tem como principais fontes de informação:

- Dados respeitantes à organização e planeamento de cada unidade curricular, bem como os resultados atingidos devem estar obrigatoriamente disponíveis no sistema de informação;
- Resultados dos inquéritos relativos às perceções dos estudantes e dos docentes sobre o funcionamento do ensino;
- Relatório de cada UC;
- Outros resultados relevantes para a avaliação do ensino, nomeadamente os relativos à empregabilidade, como sejam os inquéritos aos diplomados e aos empregadores;
- Elementos disponíveis de avaliações externas, nomeadamente relatórios e recomendações de comissões de acompanhamento dos cursos, quando existam;
- Indicadores sobre a qualidade dos processos e instrumentos de avaliação dos estudantes, aferida por critérios objetivos (testes e grau de discriminação, entre outros).

6.2 Difusão da Informação

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

Poderão, no entanto, ser estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens de informação, nomeadamente no que respeita a:

- Oferta formativa disponibilizada;
- Objetivos de aprendizagem, qualificações conferidas e perspetivas de empregabilidade em relação a cada curso;
- Políticas de acesso e de orientação dos estudantes;
- Planificação dos cursos;
- Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- Oportunidades de mobilidade;
- Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- Qualificação do corpo docente;

- Acesso a recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Resultados do ensino, em termos de resultados académicos, de inserção laboral e de grau de
- Satisfação dos parceiros internos e externos;
- Políticas de garantia interna da qualidade.

7. Monitorização, Avaliação e Desenvolvimento Contínuo do SIGQ

O Diretor e o Secretário-Geral, coadjuvados pelo GAC e em cooperação com cada um dos órgãos de governo e serviços administrativos e de apoio, promovem o acompanhamento e monitorização do SIGQ, designadamente no que respeita a:

- Grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema em cada curso e serviço e no Instituto Superior de Novas Profissões no seu todo;
- Recolha de indicadores e aplicação de inquéritos;
- Eficácia do sistema de informação;
- Cumprimento de prazos;
- Grau de profundidade e abrangência das análises efetuadas;
- Relevância e aplicabilidade dos planos de ação para melhoria e sua avaliação.

O Conselho Geral pronunciar-se-á, regularmente, sobre os mecanismos de autoavaliação da qualidade tendo em vista o sistema nacional de acreditação e avaliação.

Anexos

Anexo 1 – Siglas de Relatórios e Inquéritos por ordem alfabética

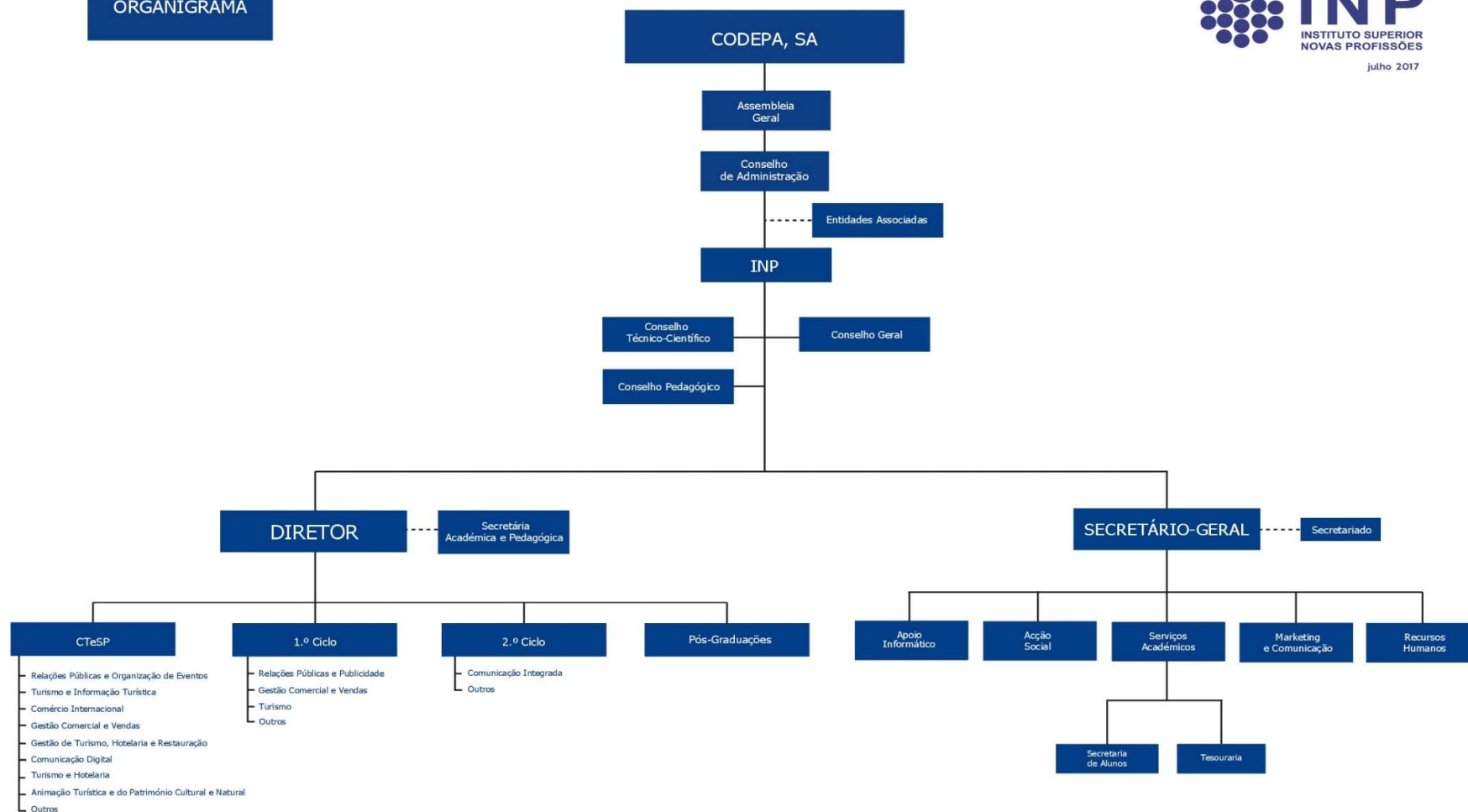
Sigla	Significado
MQ	Manual da Qualidade
SIGQ	Sistema Interno da Garantia da Qualidade
GAQ	Gabinete Académico de Qualidade

Sigla	Relatórios
AUC	Autoavaliação da UC
FCD	Ficha Completa de Docente
FUC	Ficha da UC
PAQ	Plano Anual da Qualidade
RAAC	Relatório Anual da Área Científica
RAAS	Relatório Anual de Autoavaliação dos Serviços
RACE	Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudos
RAP	Relatório de Auditoria Pedagógica
RARI	Relatório Anual de Relações Internacionais
RARPAQ	Relatório Anual de Realização do Plano Anual da Qualidade
RSAIC	Relatório Síntese de Apreciação da Investigação Científica
RSQ	Relatório Síntese da Qualidade
RUC	Relatório da UC (FUC + AUC + IPE)

Sigla	Inquéritos
IC	Inquérito aos Candidatos
IE	Inquérito à Empregabilidade
IS	Inquérito aos Serviços
IDO	Inquérito ao Drop Out
IEE	Inquérito aos Estudantes em Estágio
IEP	Inquérito às Entidades Parceiras
IPD	Inquérito Pedagógico aos Docentes
IPE	Inquérito Pedagógico aos Estudantes

Anexo 2 – Organigrama do Instituto Superior de Novas Profissões

ORGANIGRAMA



Anexo 3 – Responsabilidades dos órgãos de gestão no SIGQ

Órgão	Responsabilidade
Diretor	Coordenar superiormente o GAQ e o SIGQ Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ Coordenar, acompanhar e monitorizar o SIGQ através do GAQ Assegurar o bom funcionamento do SIGQ e do GAQ
Secretário-geral	Coordenar, acompanhar e monitorizar o SIGQ através do GAQ Assegurar o bom funcionamento do SIGQ e do GAQ Promover a realização dos inquéritos e de todas as peças documentais necessárias ao bom funcionamento do SIGQ e do GAQ Elaborar o RSQ Promover a elaboração do RAP
Conselho Técnico-Científico	Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ Pronunciar-se sobre o RACE e o RSQ Pronunciar-se sobre o RAP Elaborar o RSAIC Pronunciar-se sobre RAAS
Conselho Pedagógico	Aprovar o MQ Aprovar o PAQ e o RARPAQ Pronunciar-se sobre o RACE e o RSQ Pronunciar-se sobre o RAP Pronunciar-se sobre RAAS
Conselho Geral	Aprovar o MQ Apreciar o PAQ e o RARPAQ Pronunciar-se sobre o SIGQ Pronunciar-se sobre RAAS

Anexo 4 – Inquéritos

Inquérito	Sigla	Objetivo	Público-alvo	Metodologia	Responsável	Periodicidade
Inquérito aos Candidatos	IC	Perceber os principais focos de motivação na escolha do Instituto Superior de Novas Profissões	Candidatos	Inquérito eletrónico anónimo despoletado no momento da candidatura	Núcleo de Marketing	Nas candidaturas entre Maio e Setembro de cada ano
Inquérito aos Serviços	IS	Aferir o nível de satisfação de docentes e estudantes relativamente aos serviços: - Secretaria Académica - GRI - Biblioteca - Bar - Serviços reprografia - Internet - Centro informático	Docentes/ estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da Secretaria <i>online</i>	Diretor	Anual
Pedagógicos – Estudantes	IPE	Aferir a opinião sobre aspetos relacionados com o funcionamento das unidades curriculares e com o desempenho dos docentes	Estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da Secretaria <i>online</i>	Secretário-geral	Semestral
Inquérito Pedagógicos aos Docentes	IPD	Aferir a opinião sobre os recursos disponíveis para o bom funcionamento e concretização dos objetivos propostos nas	Estudantes	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e através da Secretaria <i>online</i>	Secretário-geral	Semestral
Inquérito à Empregabilidade	IE	Avaliar o grau de inserção dos estudantes no mercado de trabalho após conclusão dos seus estudos	Graduados	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e com reforço de contacto pelos Serviços	Secretário-geral	Anual
Inquérito às Entidades Parceiras	IEP	Aferir a eficácia do programa de estágios, as melhorias a serem introduzidas nos ciclos de estudo para melhor adequação ao mercado	Parceiros/ Empregadores	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e com reforço de contacto pelos Serviços	Secretário-geral	Aquando da conclusão dos Estágios
Inquérito aos Estudantes em Estágio (Erasmus)	IEE	Avaliar o grau de satisfação perante a oferta formativa e os serviços disponibilizados pela Instituição durante o período de estágio	Estudantes IN e OUT	Inquérito eletrónico anónimo, divulgado através de correio eletrónico e com reforço de contacto pelos Serviços	Núcleo de Relações Internacionais	Aquando da conclusão do Programa

Estudantes em <i>Drop Out</i>	IDO	Aferir as principais razões que levam à desistência de frequência dos estudantes anteriormente inscritos em ciclos de estudos da oferta formativa da Instituição	Estudantes em <i>Drop Out</i>	Todos os estudantes que não tenham continuidade de presença e de regularização financeira das suas mensalidades, bem como aos estudantes	Serviços Acadêmicos	Duas vezes ao ano, nos meses de Dezembro e Julho
-------------------------------	-----	--	-------------------------------	--	---------------------	--

Anexo 5 – Participação dos Parceiros no SIGQ

Parceiro	Participação no órgão com responsabilidade SIGQ	Participação no SIGQ	Resposta a inquéritos
Docentes	Conselho Técnico-Científico Conselho Pedagógico Conselho Geral	Elaboração do RUC Elaboração do RAP Elaboração do RAAC Comissões de autoavaliação de ciclos de estudos	IS, IPD
Estudantes	Conselho Pedagógico Conselho Geral	Comissões de autoavaliação externas	IS, IPE, IC, IEE
Funcionários não docentes	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação externas	
Graduados	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação externas	IE
Empresas/ Empregadores	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação externas	IEE
Entidades externas	Conselho Geral	Comissões de autoavaliação externas	

Anexo 6 – Relatórios, responsabilidade e prazos para o fornecimento de informação

Item de informação	Sigla	Responsáveis	Prazo
Plano Anual da Qualidade	PAQ	Diretor + xxx	Dezembro
Relatório Anual de Realização do Plano da Qualidade	RARPAQ	Diretor + xxx	Janeiro
Ficha da UC	FUC	Docente responsável	Outubro e Março
Autoavaliação da UC	AUC	Docente responsável	Março e Outubro
Relatório da UC (FUC + AUC + IPE)	RUC	Docente responsável	Março e Outubro
Relatório de Autoavaliação do Ciclo de Estudos	RACE	Diretor de curso Conselho Técnico-Científico (Parecer) Conselho Pedagógico (Parecer)	Novembro
Relatório Síntese da Qualidade	RSQ	Diretor Conselho Técnico-Científico (Parecer) Conselho Pedagógico (Parecer)	Dezembro
Relatório de Auditoria Pedagógica	RAP	Diretor	Março e Outubro
Ficha Completa de Docente	FCD	Docente	Outubro e Março
Relatório Anual da Área Científica	RAAC	Responsável de Área Científica	Fevereiro
Relatório Síntese de Apreciação da Investigação Científica	RSAIC	Conselho Técnico-Científico	Fevereiro
Relatório Anual de Relações Internacionais	RARI	Serviço responsável	Março
Relatório Anual de Autoavaliação dos Serviços	RAAS	Diretor + xxx	Fevereiro

Anexo 7 – Indicadores de qualidade e melhoria contínua do SIGQ

Domínio	Indicador	Descrição	Responsável
Ensino e aprendizagem			
Procura	Candidatos/Vagas	N.º de candidatos / N.º de vagas	Serviços Académicos
	Colocados / vagas	N.º colocados / N.º vagas	
	Classificação de ingresso	Classificação mínima de ingresso	
Estudantes	Inscritos	N.º de estudantes inscritos por ano e por ciclo de estudos	Serviços académicos
	Distribuição por sexo	Distribuição percentual por sexo	
	Distribuição por faixa etária	Distribuição percentual por faixa etária	
	Estudantes – trabalhadores	Percentagem por ciclo de estudos	
	Em tempo parcial	Percentagem em tempo parcial	
Eficiência formativa	Taxa de sucesso escolar	Percentagem de Estudantes que transitam de ano, por ciclo de estudos, ano curricular e por UC.	Serviços académicos
	Taxa de abandono	Percentagem de estudantes que abandonam, por ciclo de estudos, ano curricular	
	Tempo médio de conclusão do curso	N.º médio de anos para concluir o curso.	
Empregabilidade	Taxa de empregabilidade	Percentagem de graduados que obtiveram emprego até um ano após conclusão do curso, por ciclo de estudos.	Gabinete Académico da Qualidade
	Correlação formação/emprego	Percentagem de graduados empregados em setores de atividade relacionados com o curso, por ciclo de estudos.	
	Graduados desempregados	N.º total e percentagem de graduados registados no IEFP, por ciclo de estudos.	
Investigação/ Publicações	Publicações	N.º de publicações do corpo docente em revistas internacionais com revisão de pares, na área do ciclo de estudos. N.º de livros e/ou capítulos de livros publicados, na área do ciclo de estudos. N.º de publicações nas bases de dados	Conselho Técnico-Científico
	Citações	N.º de citações nas bases de dados por área científica	
Internacionalização	Relações institucionais Internacionais	N.º de relações institucionais com escolas e organismos internacionais (acordos, associações, protocolos, etc.).	DRIE
	Projetos internacionais	N.º de projetos internacionais.	
	Estudantes estrangeiros	N.º de estudantes estrangeiros por ciclo de estudos.	
	Mobilidade de estudantes	N.º de estudantes em	

		mobilidade.	
	Mobilidade de docentes	N.º de docentes em mobilidade	
Interação com a sociedade	Relações institucionais nacionais	N.º de relações institucionais com escolas, empresas e organismos nacionais (acordos, protocolos, associações, consórcios, etc.).	Conselho Geral
	Prestações de serviços	N.º de serviços especializados prestados no exterior.	
	Ações de formação	N.º de ações de formação e número de formandos.	
	Conferências e seminários	N.º de conferências, seminários e outras realizações para a comunidade.	
	Ação cultural	N.º de eventos de carácter cultural, artístico ou sociais abertos à comunidade.	
Recursos humanos			
Pessoal docente	Docentes doutorados	N.º (ETI) de docentes doutorados por área científica; % ETI de doutores por área científica, por ciclo de estudos e total.	Diretor
	Docentes especialistas	N.º (ETI) de docentes especialistas por área científica; % ETI de especialistas por área científica, por ciclo de estudos e total. % ETI de especialistas por área científica, por ciclo de estudos e total.	
	Docentes mestres	N.º e % de horas letivas não realizadas, por área científica;	
	Absentismo	Taxa de absentismo.	
Pessoal não docente	Formação académica	% de pessoal não docente com formação superior.	Administrador
	Pessoal não docente/docente	Rácio de pessoal não docente/docente (ETI).	
	Absentismo	Taxa de absentismo.	
	Estudantes/pessoal não docente	Rácio estudantes/pessoal não docente.	
Recursos materiais			
Recursos materiais	Área útil	Área útil; rácio de área académica (m2/estudante).	Administrador + Serviços
	Equipamento informático	Total de computadores disponíveis; rácio computador/estudante).	Diretor + Serviços
	Acervo documental	N.º de livros, revistas e outras fontes documentais disponíveis fisicamente e online.	Diretor Biblioteca
	Acessibilidade internet	% de área coberta com acesso wireless à internet; % de docentes e estudantes com acesso à internet.	Diretor + Serviços

Sistema de qualidade			
Avaliação e acreditação	Autoavaliação de ciclos de estudos	N.º de processos de autoavaliação N.º de autoavaliações com resultados positivos	Diretor + XXX (a definir designação)
Melhoria contínua	Ações de melhoria	N.º de ações de melhoria propostas e iniciadas N.º de ações de melhoria concluídas	Diretor + XXX (a definir designação)
Desempenho dos serviços			
Serviços Académicos	Pedidos de informação	Tempo médio de resposta	Administrador
	Opinião dos estudantes	Média respostas ao questionário	
	Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário	
Relações internacionais	Protocolos estabelecidos	N.º de protocolos estabelecidos	DRI
	Visitas a escolas	N.º de visitas efetuadas	
Biblioteca	Publicações	N.º de publicações adquiridas	Diretor da Biblioteca
	Opinião dos estudantes	Média respostas ao questionário	
	Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário	
Reprografia	Opinião dos estudantes	Média respostas ao questionário	Administrador
	Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário	
Serviços limpeza	Opinião dos estudantes	Média respostas ao questionário	Administrador
	Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário	
Bar	Opinião dos estudantes	Média respostas ao questionário	Administrador
	Opinião dos docentes	Média respostas ao questionário	