



Manual da Qualidade

Conselho para a Gestão da Qualidade

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade

Versão: v00-01

Autoria: : Conselho para a Gestão da Qualidade

Data de Aprovação:25 de Maio 2012

Índice

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | INTRODUÇÃO..... | 7 |
| 2. | LEGISLAÇÃO E ENQUADRAMENTO..... | 8 |
| 3. | APRESENTAÇÃO DO IST..... | 9 |
| 3.1. | Missão e Visão | 9 |
| 4. | ORGANIZAÇÃO DO IST | 10 |
| 5. | POLITICA DA QUALIDADE..... | 13 |
| 5.1. | Cooperação com parceiros e a sociedade | 14 |
| 6. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE (SIQuIST) | 15 |
| 6.1. | Estrutura organizativa | 16 |
| 6.1.1. | Conselho para a Gestão da Qualidade do IST | 16 |
| 6.1.2. | Estrutura documental do SIQuIST | 18 |
| 7. | PROCESSOS..... | 20 |
| 7.1. | Visão dos Processos do IST e suas interações | 20 |
| 7.2. | Síntese dos Processos e Subprocessos..... | 21 |
| 7.3. | Monitorização do SIQuIST | 23 |
| 8. | DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO | 24 |
| 9. | GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE | 24 |
| 10. | ANEXO | 25 |

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Legislação e outros documentos de suporte ao Manual da Qualidade do IST

Tabela 2 – Cooperação com a sociedade e parceiros internos e externos

Tabela 3 – Interação entre as áreas estratégicas e o SIQuIST

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma Geral do IST

Figura 2 – Representação gráfica das doze áreas de atuação estratégicas do IST

Figura 3 – Estrutura documental

Figura 4 – Estrutura do SIQuIST

Siglas e abreviaturas

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CGQ-IST – Conselho para a Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico

ENQA – *European Association for Quality Assurance in Higher Education*

IST – Instituto Superior Técnico

MQ – Manual da Qualidade

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RH – Recursos Humanos

RJAES – Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior

RJIES – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

SIQuIST – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST

UI – Unidades de Investigação

UTL – Universidade Técnica de Lisboa

ELABORAÇÃO, VERIFICAÇÃO E APROVAÇÃO (QUADRO)

| | Responsável | Data | Assinatura |
|--------------------|--|-------------|--|
| Elaboração | Conselho para a Gestão da Qualidade do IST (CGQ-IST) | Maio 2012 | Rogério Colaço Raquel Aires Barros Ana Póvoa Cecília Moreira Marta Pile Frederico Francisco Luís Martins |
| Verificação | Presidente do Conselho para a Gestão da Qualidade do IST | | Rogério Colaço |
| Aprovação | Presidente do IST | | Arlindo Oliveira |

Nota: O documento original encontra-se arquivado sob a responsabilidade do CGQ do IST.

Distribuição: (Cópias controladas)

Todos os serviços com acesso ao site do Conselho de Gestão para a Qualidade do IST.
Agência para a Acreditação do Ensino Superior - A3ES

Este documento entra em vigor após a sua aprovação e publicação no site do Conselho de Gestão para a Qualidade do IST.

MAPA DE ALTERAÇÕES

O Manual da Qualidade, bem como as revisões globais ou específicas que venham a ocorrer, deverão ser aprovados pelo Presidente do IST. De cada alteração ao conteúdo do MQ deve resultar a emissão de uma nova versão numerada sequencialmente que, obrigatoriamente, deve ser registada no formulário abaixo disponibilizado.

| Mapa de Alterações | | | |
|--------------------|------|---------------------|-------------|
| Revisão | Data | Motivo da Alteração | Observações |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

1. INTRODUÇÃO

O presente Manual tem por objetivo descrever o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST). Define a organização, as responsabilidades e as relações entre os diferentes processos, assim como os princípios orientadores utilizados na implementação do SIQuIST.

O Manual da Qualidade (MQ), assume-se como um documento operacional para os procedimentos do IST na área da Qualidade, devendo ser visto como uma referência fundamental para a definição das políticas de garantia da qualidade, bem como para a caracterização dos processos, indicadores e agentes responsáveis pela execução das atividades dinamizadoras da melhoria contínua no IST.

O Manual da Qualidade é elaborado e revisto pelo Conselho para a Gestão da Qualidade, de forma a que se mantenha permanentemente atualizado.

2. LEGISLAÇÃO E ENQUADRAMENTO

Apresenta-se de seguida (tabela 1) a legislação, normas e recomendações de enquadramento do Sistema da Qualidade no Ensino Superior, utilizadas como base na definição do MQ.

Tabela 1 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ-IST

| Legislação e Orientações | Assunto |
|---|---|
| Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3 rd Edition, 2009. | Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA. |
| Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade. | Estudo comparativo dos SIGQ europeus do ensino superior veiculado pela A3ES. |
| Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclo de Estudos. | Indicações para definição de indicadores de desempenho de suporte aos SIGQ veiculado pela A3ES. |
| Participação dos Estudantes na Avaliação das Instituições de Ensino Superior Portuguesas: Um contributo para a sua definição. | Modalidades de participação dos Estudantes nos processos de Avaliação e Acreditação. |
| Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro. | Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES). |
| Lei nº 38/2007, de 16 de Agosto. | Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES). |
| Decreto-lei nº 369/2007. | Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES. |
| Despacho nº 9467/2011 de 29 de Julho de 2011 | Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica de Lisboa |
| Despacho n.º 7560/2009 de 13 de Março de 2009 | Estatutos do Instituto Superior Técnico |
| Despacho 2610/2012 de 22 de Fevereiro de 2012 | Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico |

3. APRESENTAÇÃO DO IST

O Instituto Superior Técnico (IST) foi criado em 1911. O primeiro Diretor do IST (1911-1922) foi o Engenheiro Alfredo Bensaúde que, para além de promover uma profunda renovação nos métodos de ensino da Engenharia em Portugal, foi o responsável pela criação no IST dos primeiros cursos de Engenharia: Minas, Civil, Mecânica, Eletrotécnica e Química-Industrial. Mais tarde, com o Engenheiro Duarte Pacheco como Diretor do IST (1927-1932), dá-se início à construção do atual campus universitário da Alameda, em Lisboa. É durante este período que o IST passou a integrar a Universidade Técnica de Lisboa.

Com o objetivo de explorar e desenvolver as sinergias entre a universidade e a indústria, o IST inaugurou em 2001 um novo campus em Oeiras, localizado no Parque de Ciência e Tecnologia do Taguspark.

O IST de hoje é reconhecido nacional e internacionalmente, como uma Grande Escola de Engenharia, Arquitetura, Ciência e Tecnologia. Integra os mais prestigiados Laboratórios e Institutos de ID&I e Transferência de Tecnologia existentes em Portugal, cujo impacto internacional é bem patente em diversos domínios da investigação científica. A oferta formativa atual cobre um vasto leque de cursos de 1º ciclo e também de formação pós-graduada em cursos de Mestrado e programas de Doutoramento. Está envolvido ativamente em várias redes e programas internacionais que visam a mobilidade dos seus estudantes, nomeadamente, através de programas de graduação e pós-graduação, e oferece ainda programas conjuntos de Mestrado e Doutoramento com várias escolas internacionais.

3.1. Missão e Visão

O IST é uma Instituição de Ensino Superior vocacionada para a promoção de ensino superior de referência, apoiada em investigação de qualidade internacional e orientada para a inovação e cidadania. Para que haja um alinhamento da organização o IST considerou fundamental a definição da Visão e Missão.

Missão

O IST tem como Missão criar e disseminar conhecimento e dotar os seus estudantes de uma sólida formação de base e de competências para melhorarem, mudarem e darem forma à Sociedade através da ciência, da tecnologia e do empreendedorismo, combinando ensino e atividades de investigação, desenvolvimento e inovação (ID&I) de excelência e de acordo com os mais elevados padrões internacionais, envolvendo estudantes, antigos alunos, docentes, investigadores e não docentes num ambiente estimulante e global, orientado para a resolução dos desafios do século XXI.

Visão

A Visão para o IST é a de vir a ser uma das 20 melhores Escolas Europeias em Engenharia, Ciência, Tecnologia e Arquitetura. Este objetivo será alcançado através da captação e criação de talentos, que desenvolverão a sua atividade num ambiente internacional e culturalmente diverso, dotado de uma gestão eficiente, de infraestruturas modernas e de uma cultura baseada na responsabilidade, na exigência e na qualidade, com o objetivo de maximizar, através da ciência, tecnologia e inovação, o impacto social e económico da sua comunidade de estudantes e antigos alunos, docentes, investigadores e não docentes.

4. ORGANIZAÇÃO DO IST

O Instituto Superior Técnico (IST) é uma pessoa coletiva de direito público, integrada na Universidade Técnica de Lisboa (UTL), e dotada de autonomia estatutária, científica, cultural, pedagógica, administrativa, financeira e patrimonial. Para dar cumprimento à sua missão o IST conta com os seguintes órgãos da escola: o Presidente, o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico, o Conselho de Gestão e o Conselho de Escola, sendo este último um órgão de decisão estratégica e de fiscalização do cumprimento da lei, dos Estatutos e, em particular, da missão do IST. São ainda órgãos estatutários do IST, com competência consultiva, o Conselho Consultivo e a Assembleia de Escola.

Na sua composição orgânica o IST compreende Departamentos e Unidade de Investigação. Os Departamentos são unidades de ensino e investigação correspondentes a grandes áreas do conhecimento, dotadas do poder de definição de fins e de estruturação interna, de acordo

com os princípios da identidade, da subsidiariedade e da complementaridade. Atualmente os Departamentos do IST são: Bioengenharia (DBE); Engenharia Civil, Arquitetura e Geo-recursos (DECivil); Engenharia e Gestão (DEG); Engenharia Eletrotécnica e de Computadores (DEEC); Engenharia Informática (DEI); Engenharia Mecânica (DEM); Engenharia Química (DEQ); Física (DF); Matemática (DM).

O IST compreende ainda 36 unidades de investigação próprias e associadas que, dedicadas ao desenvolvimento científico e tecnológico, definem os seus fins e estruturação interna e intervêm no funcionamento dos departamentos, de acordo com os princípios da flexibilidade e da interdisciplinaridade, no respeito da unidade institucional garantida pela aprovação do Conselho de Escola.

A investigação no IST é feita em Unidades e Institutos e está enquadrada em grandes áreas de competência associadas a desafios com um forte impacto na sociedade. Estas áreas são fortemente interdisciplinares e transversais a vários domínios da engenharia, ciência, tecnologia e arquitetura.

As atividades de ID&I cobrem desde aspetos fundamentais até projetos aplicados com forte envolvimento da indústria e são desenvolvidas em conjunto com uma oferta ímpar de formação avançada, sendo a componente de investigação. Muitas destas estruturas dedicam-se a temas multidisciplinares e são caracterizadas por um ambiente internacional e multicultural. De entre os temas podemos citar: as Ciências Básicas; as Tecnologias da Informação e Comunicação; a Energia Ambiente e Mobilidade; as Ciências da Vida Aplicadas; os Materiais, Microtecnologia e Neurociência; a Gestão da Tecnologia e Empreendedorismo; e a Engenharia e Tecnologia da Produção.

Prestando apoio às atividades de ensino e investigação estão ainda vários Serviços, organizados sob a dependência hierárquica dos membros docentes propostos pelo Presidente para o Conselho de Gestão e ainda um Administrador, que partilha a responsabilidade por alguns serviços, como sejam, os relativos à gestão administrativa e financeira, assuntos de

peçoal e gestão de instalações e equipamentos. Existem ainda como órgãos do IST o Conselho Coordenador de Avaliação dos Docentes, o Conselho de Coordenação de Avaliação SIADAP e o Conselho para a Gestão da Qualidade do IST.

As principais funções e composição dos Serviços que constituem a estrutura organizacional administrativa do IST estão descritas no Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do IST, que se encontra disponível na intranet.

A Organização acima descrita encontra-se esquematizada no organograma geral do IST representado na Figura 1.

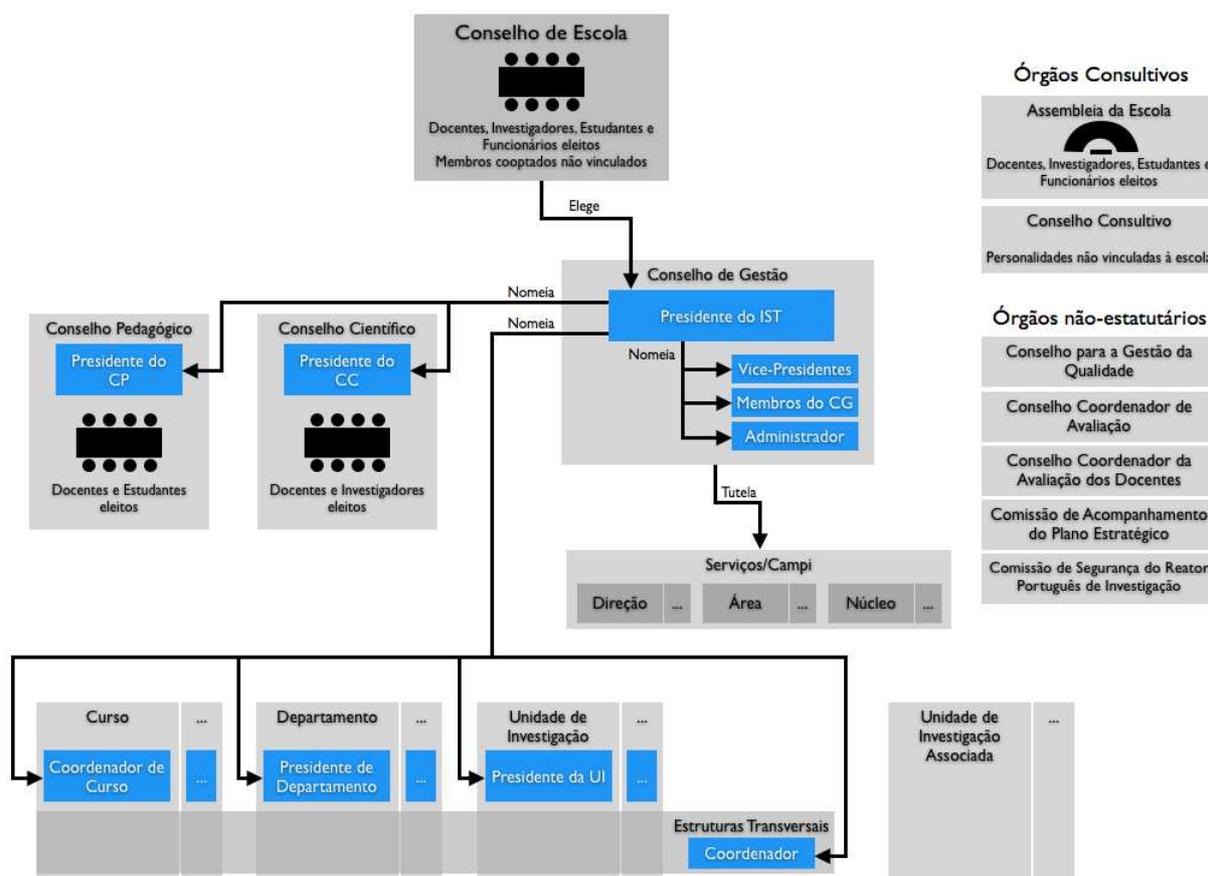


Figura 1 – Organograma Geral do IST

5. POLITICA DA QUALIDADE

O IST, enquanto instituição de ensino superior de referência, consagra nos seus estatutos um compromisso com a garantia da qualidade do ensino, da investigação e da transferência de tecnologia como bases fundamentais para o desenvolvimento da sua missão.

Por conseguinte o IST assume, como estratégia para a qualidade, o desenho de um programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos seus documentos de gestão estratégica (Plano Estratégico, Plano de Atividades, Manual e Plano da Qualidade e QUAR), que especificam as ações a executar, metodologias a seguir, objetivos, elementos de monitorização, calendarização e definição de responsabilidades e competências dos diferentes órgãos, serviços e agentes envolvidos.

A política de garantia da qualidade procura ainda promover um estímulo transversal à participação ativa de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua da instituição, com o objetivo de tornar a avaliação dos serviços como um procedimento comum em todas as esferas de atividade em que o IST esteja envolvido, enquadradas em doze áreas de atuação estratégica.

Estas doze áreas (figura 2), abrangem não só os três pilares da Missão do IST (Educação Superior, Investigação, Desenvolvimento e Inovação, e Transferência de Tecnologia) mas também as quatro áreas transversais que atravessam estas áreas centrais do IST, as quais estão estritamente associadas a uma organização internacional global (Comunicação, Internacionalização, Iniciativas Globais, Avaliação Interna) devendo estar assentes em infraestruturas de apoio físico (Infraestruturas), em serviços de apoio administrativo e tecnológico (Serviços) e, em sistemas de informação (Tecnologias de Informação). Todos os desenvolvimentos, decisões e planos estratégicos, e a sua implementação devem ser monitorizados e suportados por atividades de Planeamento Estratégico de forma sistemática e regular (Planeamento Estratégico), e pela alocação estratégica de recursos (Financiamento).

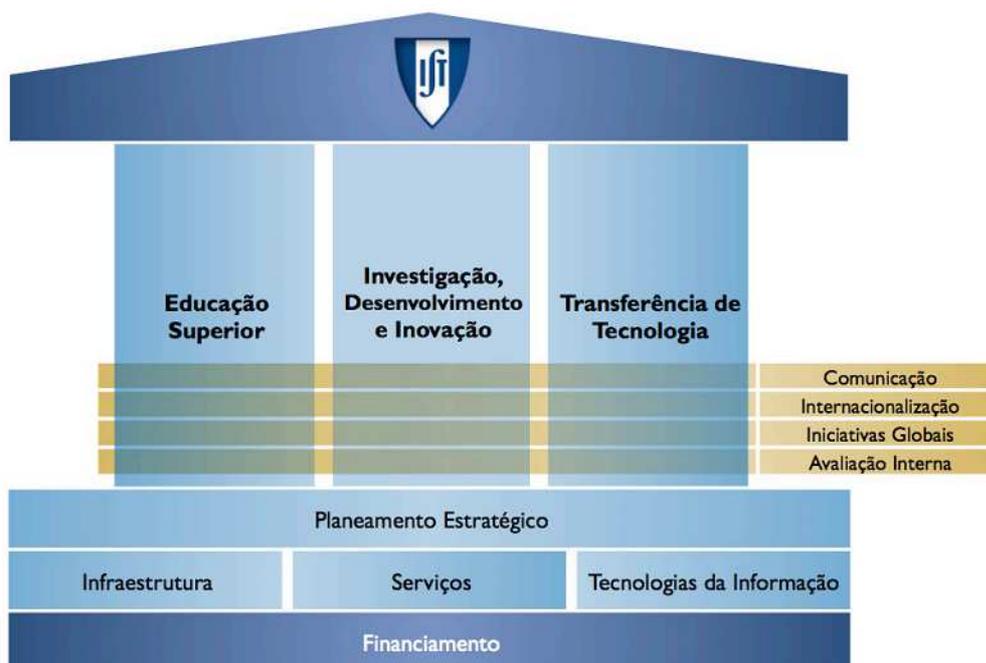


Figura 2 - Representação gráfica das doze áreas de atuação estratégica do IST

As doze áreas de atuação aqui descritas, assim como a listagem detalhada de planos de ação para cada um encontram-se detalhados no Plano Estratégico do IST.

5.1. Cooperação com parceiros e a sociedade

A política de garantia da qualidade privilegia a cooperação com a sociedade e a participação dos parceiros internos e externos mais relevantes nos processos de planeamento estratégico, sendo de destacar a participação na composição de órgãos de governo e órgãos consultivos do IST e a auscultação regular através de variados mecanismos (tabela 2).

Tabela 2 – Cooperação com a sociedade e parceiros internos e externo

| Parceiro | Participação em órgãos com responsabilidade no SIQuIST | Participação nos processos de garantia da qualidade | Mecanismos de Auscultação |
|----------------------|--|---|--|
| Docentes | CGQ-IST, Órgãos de gestão da Escola | Processos nucleares, Processos de gestão | Autoavaliação, Avaliação externa, Avaliação pedagógica |
| Estudantes | CGQ-IST, Conselho de Escola, Assembleia de Escola, Conselho Pedagógico | Ensino | Avaliação dos processos de Ensino e Aprendizagem, Avaliação dos Serviços de Apoio ao Estudante |
| Não docentes | CGQ-IST, Conselho de Escola, Assembleia de Escola | Processos de suporte | Autoavaliação, Avaliação externa, Auditorias |
| Alumni | - | Ensino, Ligação à sociedade | Avaliação do Ensino, Empregabilidade, Empreendedorismo |
| Empregadores | - | Ensino, Ligação à sociedade | Avaliação da qualidade dos diplomados |
| Clientes de serviços | - | Processos de Suporte, Ligação à sociedade | Avaliação dos serviços |
| Entidades externas | Conselho de Escola Conselho Consultivo | Todos os processos | Avaliação, Acreditação e Auditoria aos processos |

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE (SIQuIST)

O SIQuIST assenta em duas componentes fundamentais do processo de avaliação institucional:

- avaliação interna (auto avaliação)
- e avaliação externa (avaliação por entidades externas à Escola).

Baseado em processos de melhoria contínua da qualidade, o SIQuIST preconiza uma revisão cíclica dos resultados, ao nível do processo de ensino/aprendizagem, mas também da instituição como um todo numa aferição total do cumprimento da sua missão e objetivos.

Não obstante, o SIQuIST apresenta uma especificação, particularmente detalhada em relação à estratégia e mecanismos para a avaliação e melhoria do ensino. Neste sentido, o sistema de garantia da Qualidade das Unidades Curriculares do IST, constitui uma peça central do SIQuIST, e tem como objetivo primordial acompanhar o funcionamento de cada Unidade Curricular e promover a melhoria contínua do processo de ensino, aprendizagem e avaliação.

6.1. Estrutura organizativa

O SIQuIST visa a implementação de uma política para a qualidade, sendo parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da UTL. Em Regulamento próprio é definida a sua organização e principais instrumentos com vista à melhoria contínua da qualidade. A coordenação e gestão do SIQuIST cabe ao Conselho para a Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico (CGQ-IST).

6.1.1. Conselho para a Gestão da Qualidade do IST

O CGQ-IST tem como missão a promoção da avaliação da qualidade e a coordenação e gestão do SIQuIST, tendo a seguinte composição:

- O Presidente do IST ou o membro do Conselho de Gestão do IST em quem este delegar essa competência;
- Um representante do Conselho Científico;
- Um representante membro docente do Conselho Pedagógico;
- Um representante membro aluno do Conselho Pedagógico;
- O Coordenador da Área de Estudos e Planeamento;
- O Coordenador da Área de Qualidade e Auditoria Interna;
- O Presidente da Associação de Estudantes do IST ou o aluno a quem este delegar essa competência.

Podem ainda ser convidados a participar nas reuniões do CGQ-IST elementos externos ao Conselho sempre que os assuntos a tratar assim o justifiquem.

Compete ao CQG-IST, no quadro do sistema nacional de acreditação e avaliação, nos termos da lei e no respeito pelas orientações emanadas pelos órgãos do IST, propor procedimentos relativos à avaliação da qualidade a prosseguir pelo IST. Neste sentido, deverá orientar a sua atividade nas seguintes vertentes:

- Promover a qualidade das atividades de ensino, investigação, transferência de tecnologia e gestão;
- Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade;
- Coordenar os processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos pelos serviços;
- Acompanhar a execução de avaliação das atividades de investigação e ensino, nos termos do artigo 22º dos Estatutos do IST, bem como dos processos de avaliação interna e externa;
- Prestar informação aos órgãos do IST, nomeadamente ao Conselho de Escola do IST, sobre as atividades desenvolvidas ao nível do SIQuIST;
- Analisar o funcionamento do SIQuIST, elaborar relatórios de apreciação e pronunciar-se sobre propostas de medidas de correção que considere adequadas ao bom desempenho e imagem da Instituição;
- Elaborar o Manual e Plano da Qualidade do IST e propor a sua aprovação pelos órgãos competentes;
- Propor à aprovação dos órgãos competentes a criação de estruturas institucionais de apoio à concretização da política de garantia da qualidade, nomeadamente as estruturas eventualmente necessárias à execução da avaliação das atividades de investigação e ensino;
- Emitir recomendações;
- Publicitar interna e externamente as ações e documentos relativos ao SIQuIST;
- Propor a revisão do presente Regulamento;
- Aprovar o seu Regimento.

6.1.2. Estrutura documental do SIQuIST

As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e serviços, no exercício de suas funções e atividades, são registadas em diversos documentos, instrumentos essenciais para a tomada de decisões, aumento de eficiência e para o registo da memória coletiva.

O Sistema de Gestão Integrado para a Gestão da Qualidade do IST, foi concebido de acordo com a estrutura documental representada na figura 3 através da qual são estabelecidas e comunicadas todas as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados.

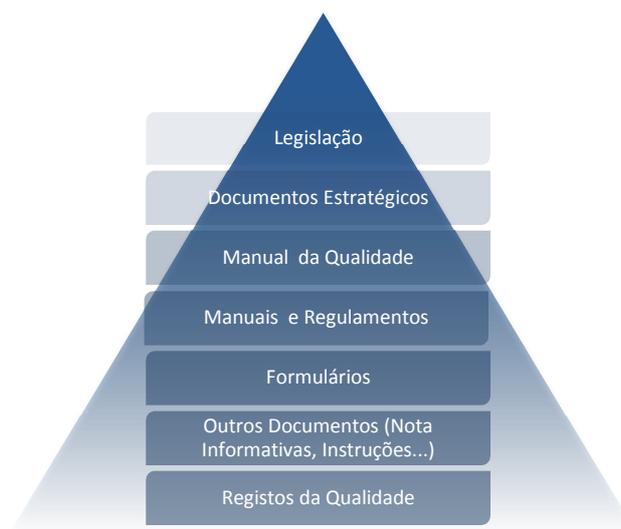


Figura 3 – Estrutura documental

A superintender esta estrutura documental encontra-se, para além de toda a legislação corrente, todos os documentos considerados estratégicos, nomeadamente o Plano Estratégico que se constitui como um dos principais documentos do SIQuIST.

Temos ainda:

Manual da Qualidade – Um dos documentos que está no topo da estrutura documental, e descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do IST, e onde está evidenciada a Política da Qualidade do IST.

Manuais e Regulamentos – Documentos onde são definidos e descritos, no caso dos Manuais os processos desenvolvidos no IST e onde se descreve detalhadamente as tarefas, enquadradas dentro dum procedimento e no caso dos Regulamentos, as regras que gerem a atividade do IST.

Formulários, Outros documentos e Registos – Documentos resultantes da execução dos processos / atividades e que proporcionam evidências do funcionamento do SIQuIST.

7. PROCESSOS

7.1. Visão dos Processos do IST e suas interações

O IST, à semelhança da UTL, adota a abordagem por processos (figura 4), identificando e gerindo os mesmos, bem como a sequência e interação entre estes promovendo, desta forma, uma maior transparência nas atividades realizadas, uma melhor comunicação e interação entre as diferentes unidades funcionais uniformizando os objetivos a atingir.



Figura 4 – Estrutura do SiQuIST

Os Processos e Subprocessos agrupam-se hierarquicamente e são representados graficamente por forma a garantir a compreensão e o relacionamento do Sistema e dos seus Processos, assim temos:

Processos Macro – Os processos macro têm como missão a definição de políticas, normas, procedimentos transversais à instituição alinhadas com a estratégia e objetivos do IST, (grandes áreas de funcionamento da instituição, incluem o Governo, Ensino, I&D, Responsabilidade Social, Internacionalização e Recursos (figura 4).

Processos Nucleares – identificam a atividade central da instituição, referindo os seus principais domínios e incluem o Ensino, Investigação e Transferência de Tecnologia (figura 4).

Temos ainda os **Processos de Gestão e de Suporte** (figura 4), essenciais ao funcionamento da instituição, diretamente ligados à gestão, suportam os processos macro e nucleares, assegurando os recursos necessários.

Os processos de Gestão e de Suporte, encontram-se descritos nos vários volumes que compõem o Manual de Procedimentos do IST.

7.2. Síntese dos Processos e Subprocessos

Na tabela seguinte e de acordo com o ponto 7.1, são alinhados os processos macro com os subprocessos, por sua vez alinhados com as áreas de atuação estratégica do IST. A cada Processo está atribuído um Responsável.

Tabela 3 – Interação entre as áreas estratégicas e o SIQuIST

| Instituto Superior Técnico | | | | | | |
|------------------------------|---|-------------------------|--------------------|--|-------------|-----------------------|
| Áreas de atuação estratégica | Processos Macro | | Subprocessos | | Indicadores | |
| | Designação | Responsável | Designação | Nº | Proposta | |
| Planeamento Estratégico | Avaliação Interna, Comunicação, Iniciativas Globais | Governo | Conselho de Escola | Gestão estratégica do IST: Plano estratégico e plano quadrienal, Plano de atividades, QUAR, Gestão da Qualidade (Plano da Qualidade) | 1-3 | Ver Lista Indicadores |
| | | | Presidente do IST | | | |
| | Ensino Superior | Ensino | Presidente do IST | Criação, revisão e extinção de ofertas de ensino | 4 | |
| | | | | Divulgação das atividades de ensino | 5 | |
| | | | | Avaliação das atividades de ensino | 6 | |
| | | | | Recrutamento e admissão e Desenvolvimento de Carreiras | 7 | |
| | | | | Graus e títulos | 8 | |
| | I&DI, Transferência Tecnologia | I&D | Presidente do IST | Avaliação das atividades de investigação | 9 | |
| | | | | Divulgação científica | 10 | |
| | | | | Transferência de tecnologia e conhecimento | 11 | |
| | Infraestruturas | Responsabilidade Social | Presidente do IST | Sustentabilidade | 12 | |
| | | | | Inclusão e igualdade | 13 | |
| | Internacionalização | Internacionalização | Presidente do IST | Acordos e protocolos | 14 | |
| | | | | Mobilidade | 15 | |
| | Infraestruturas, Serviços, Tecnologias de Informação, Financiamento | Recursos | Presidente do IST | Recursos humanos | 16 | |
| | | | | Recursos financeiros e patrimoniais | 17 | |
| | | | | Informação e documentação | 18 | |

7.3. Monitorização do SIQuIST

O SIQuIST tem associados procedimentos de recolha e análise de informação sobre as atividades do IST, de modo a poder fazer corresponder os indicadores às ações levadas a cabo. O Plano da Qualidade do IST define os indicadores adequados à obtenção de uma análise até ao nível macro.

O CGQ-IST deve desenvolver medidas de monitorização do SIQuIST, assegurando o acompanhamento da execução dos procedimentos ao nível do IST. Esta atividade envolve um contacto frequente e próximo com os respetivos intervenientes nos processos de garantia da qualidade, permitindo assegurar o cumprimento de prazos, a eficácia das ações de recolha de informação, a aplicação de inquéritos, e a análise e definição de ações de melhoria. Sobre esta matéria, o CGQ-IST deve emitir um relatório anual de avaliação, identificando as dificuldades encontradas e propondo as adaptações necessárias para um maior ajustamento dos procedimentos.

O IST dispõe de um sistema de informação que disponibiliza indicadores para todas as áreas de atuação do IST, classificados de acordo com a organização em macro processos (Governo, Ensino, I&D, Responsabilidade Social, Internacionalização e Recursos).

Os indicadores, que fazem parte integrante do Plano da Qualidade do IST, devem garantir estabilidade temporal para a caracterização da atuação da escola, medindo o seu desempenho nos processos definidos e contribuindo, deste modo, para as tomadas de decisão estratégicas e a avaliação da concretização dos objetivos para o IST.

Um conjunto de indicadores que poderão ser utilizados para cada um dos seis processos macro e consequentemente subprocessos encontra-se descrito no anexo I.

8. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam grande ênfase na publicação regular de informação, quantitativa e qualitativa, atualizada, de forma imparcial e objetiva, acerca do funcionamento institucional nomeadamente quanto aos programas e graus de ensino assim como os níveis de satisfação dos estudantes.

Consciente do papel pedagógico e facilitador do processo de melhoria da qualidade, o IST procura assegurar uma ampla divulgação dos resultados da avaliação das suas atividades junto da comunidade académica.

O IST deverá manter a informação atualizada, nas páginas na *Internet* sendo também fornecida informação sobre o SIQuIST, nomeadamente quanto aos respetivos objetivos e procedimentos, identificando indicadores, criando referenciais de exigência, instrumentos de recolha de dados, codificando informação e estabelecendo critérios de interpretação e de divulgação de resultados, viabilizando a análise da informação, de forma consistente.

9. GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é da responsabilidade do CGQ-IST, sendo aprovado pelo Presidente do IST. Posteriormente, é divulgado na página de internet do CGQ-IST, e revisto sempre que se verifiquem alterações/revisões na organização, processos e procedimentos, normas, orientações entre outros.

Os resumos das mais recentes alterações/revisões ao Manual encontram-se descritos no Mapa de Revisões, no início do Manual.

10. ANEXO

Anexo 1 - Indicadores

| Processo Macro | Nome | Subproc. | Descrição |
|----------------|---|----------|--|
| Governo | Prazo e elaboração | 1 a 3 | Cumprimento de prazo e elaboração |
| Governo | Objetivos estabelecidos | 1 a 3 | Nível de concretização dos objetivos estabelecidos |
| Ensino | % cursos acreditados A3ES | 4 | Nº cursos propostos/Nº cursos acreditados A3ES |
| Ensino | Nº cursos extintos | 4 | Nº cursos extintos |
| Ensino | Nº cursos oferecidos por nível académico/escola | 4 | Nº cursos oferecidos por ciclo, conferentes ou não de grau, e escola |
| Ensino | Nº matriculados por ciclo e escola | 4 | Nº estudantes inscritos na instituição com vista à obtenção de um diploma na instituição por ciclo e escola |
| Ensino | Nº feiras | 5 | Nº feiras |
| Ensino | Sucesso e empregabilidade na página web | 5 | Nº cursos com informação sucesso e empregabilidade na página web |
| Ensino | Taxa abandono por área de formação | 6 | $(\text{Matriculados}_{N-1} - \text{Diplomados}_{N-1} - \text{Prescritos} - (\text{Matriculados}_N - \text{reingressos} - \text{inscritos pela 1ª vez, no 1º ano}_N)) / \text{Matriculados}_{N-1}$ |
| Ensino | Taxa diplomados por área de formação | 6 | Nº Diplomados/Nº Matriculados último ano curricular |
| Ensino | Taxa progressão por área de formação | 6 | Média do ano curricular sobre o nº de inscrições no curso |
| Ensino | Taxa sucesso (survival rate) por área de formação | 6 | Nº alunos diplomados num ano letivo/Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez N anos antes, em que N é a duração do curso em anos |
| Ensino | Tempo médio para conclusão curso | 6 | Nº médio de anos para a conclusão por grau |
| Ensino | Tempo médio espera para 1º emprego | 6 | Tempo médio espera para 1º emprego |
| Ensino | Nota de Seriação por área de formação | 7 | Nota média de Seriação 1ª fase, conforme apurado por DGES (apenas para 1º ciclo) |
| Ensino | Rácio Candidatos 1ª Opção/Nº vagas por área de formação | 7 | Nº Candidatos 1ª Opção/Nº de vagas |
| Ensino | Taxa de Ocupação por área de formação | 7 | Nº Colocados/Nº Vagas 1ª fase |
| Ensino | Nº certidões registo | 8 | Nº estudantes diplomados que pediram certidão registo |
| Ensino | Nº Diplomados | 8 | Nº estudantes diplomados |
| Ensino | Tempo médio de espera pelo diploma/certidão registo | 8 | Tempo médio de espera pela carta de curso (em dias) |

| | | | |
|-------------------------|--|----|---|
| I&D | % Centros com Classificação Muito Bom (MB) e Excelente | 9 | Nº Centros com Classificação MB e Excel/Nº Centros |
| I&D | % Doutorados Elegíveis em Centros com Classificação MB e Excelente | 9 | % Doutorados Elegíveis em Centros com Classificação MB e Excel face ao total de Doutorados Elegíveis em unidades de I&D |
| I&D | Dimensão média Unidades de I&D | 9 | Nº Doutorados Elegíveis/Nº Centros e Institutos Investigação |
| I&D | Financiamento Anual por Doutorado Elegível | 9 | Financiamento Anual (Projetos ativos nesse ano)/Nº Doutorados Elegível |
| I&D | Nº Centros e Institutos Investigação | 9 | Nº Centros e Institutos Investigação |
| I&D | Nº Doutorados Elegíveis ou Nº Investigadores Doutorados ETI | 9 | Nº Doutorados Elegíveis ou Nº Investigadores Doutorados ETI |
| I&D | Projetos I&D | 9 | Nº Projetos I&D |
| I&D | Citações | 10 | Nº Citações últimos 5 anos |
| I&D | Citações por doutorado elegível | 10 | Nº Citações por doutorado elegível |
| I&D | Teses por doutorado elegível | 10 | Nº Teses Mestrado e Doutoramento/Nº Doutorados Elegíveis |
| I&D | Produção Científica | 10 | Nº publicações (livros editor/autor, capítulos livros, artigos revistas nacionais/internacionais, <i>proceedings</i>) |
| I&D | Produção Científica por doutorado elegível | 10 | Nº publicações/Nº Doutorados Elegíveis |
| I&D | Nível médio satisfação diplomados | 11 | Nível médio satisfação diplomados |
| I&D | Nível médio satisfação empregadores | 11 | Nível médio satisfação empregadores |
| Ensino/Recursos | Rácio aluno/docente | 11 | Nº Matriculados/Nº Docentes ETI |
| Ensino/Recursos | Rácio aluno/m ² | 11 | Nº Matriculados/m ² |
| Ensino/Recursos | Rácio aluno/não docente | 11 | Nº Matriculados/Nº Não Docentes |
| Ensino/Recursos | Rácio não docente/docente | 11 | Nº Não Docentes/Nº Docentes ETI |
| Recursos | Receitas Cursos/Total Receitas | 17 | Peso receitas por ciclo de estudos |
| Responsabilidade Social | % Cursos em horário pós laboral | 12 | Nº Cursos em horário pós laboral/Nº cursos oferecidos |
| Responsabilidade Social | % Estudantes a tempo parcial | 12 | Nº estudantes tempo parcial/Nº Matriculados |
| Responsabilidade Social | % Estudantes bolseiros | 12 | Nº estudantes com bolsa ação social/nº matriculados |
| Responsabilidade Social | % Estudantes com Estatuto Trabalhador Estudante | 12 | Nº estudantes com Estatuto Trabalhador Estudante/Nº Matriculados |
| Responsabilidade Social | % Estudantes deslocados da residência oficial | 12 | Nº estudantes deslocados ingressados/Nº estudantes ingressados |

| | | | |
|-------------------------|--|----|---|
| Responsabilidade Social | Nº Refeitórios/ Cantinas | 12 | Nº Refeitórios/Cantinas |
| Responsabilidade Social | Nº Residências | 12 | Nº Residências |
| Responsabilidade Social | % mulheres estudantes | 13 | Nº estudantes sexo feminino/Nº matriculados |
| Internacionalização | % Teses Desenvolvidas com o exterior | 14 | Nº Teses Mestrado Desenvolvidas com o exterior/Nº Teses Mestrado |
| Internacionalização | Nº Protocolos Nacionais | 14 | Nº Protocolos Nacionais |
| Internacionalização | Patentes Concedidas | 11 | Nº Patentes Concedidas |
| Internacionalização | Patentes Pedidas | 11 | Nº Patentes Pedidas |
| Internacionalização | Projetos Prestação Serviços | 14 | Nº Projetos Prestação Serviços |
| Internacionalização | Receita Projetos Prestação Serviços | 14 | Receita Projetos Prestação Serviços Anual |
| Internacionalização | Empresas spin-off | 14 | nº empresas spin-off |
| Internacionalização | Duplos graus | 14 | Nº duplos graus |
| Internacionalização | Protocolos Internacionais | 14 | Nº Protocolos Internacionais |
| Internacionalização | % Docentes a frequentar programas mobilidade | 15 | Nº docentes a frequentar programas mobilidade/Nº Docentes |
| Internacionalização | % Docentes estrangeiros | 15 | Nº docentes estrangeiros a lecionar na instituição/Nº Docentes |
| Internacionalização | % Investigadores estrangeiros | 15 | Nº investigadores estrangeiros a lecionar na instituição/Nº investigadores |
| Internacionalização | % Estudantes a frequentar programas mobilidade | 15 | Nº estudantes a frequentar programas mobilidade/Nº Matriculados |
| Internacionalização | % Estudantes estrangeiros | 15 | Nº estudantes estrangeiros a frequentar a instituição/ (Nº Matriculados + Nº estudantes programas mobilidade) |
| Internacionalização | % Não docentes a frequentar programas mobilidade | 15 | Nº não docentes a frequentar programas mobilidade/Nº Docentes |
| Internacionalização | Nº Cursos com oferta módulos em EN | 15 | Nº Cursos com oferta módulos em EN |
| Recursos | Docentes Doutorados ETI/Total Docentes ETI | 16 | Nº Docentes Doutorados ETI/Nº Docentes ETI |
| Recursos | Nº Docentes ETI | 16 | Nº Docentes ETI |
| Recursos | Nº Investigadores | 16 | Nº Investigadores |
| Recursos | Nº Não docentes | 16 | Nº Não docentes |
| Recursos | Rácio Nº horas formação/ funcionários | 16 | Nº horas de formação/º funcionários (docentes e não docentes) |
| Recursos | Orçamento | 17 | Valor do orçamento disponível (Orçamento de estado+receitas próprias) |
| Recursos | % Receitas Próprias | 17 | Valor de receitas próprias/Valor do orçamento disponível |
| Recursos | Espaços de Ensino/área útil | 17 | Espaços de Ensino/área útil |

| | | | |
|----------|---|----|---|
| Recursos | Infraestruturas | 17 | Distinguir por 3 tipos de espaços: área útil (m ²), espaços de ensino (salas de aula, anfiteatros, laboratórios) e atividade pedagógica/científica (gabinetes docentes, bibliotecas, salas de estudo e informática) |
| Recursos | Tempo médio de pagamentos fornecedores | 17 | Tempo médio de pagamentos fornecedores (em dias) |
| Recursos | Despesas c/Pessoal/OE | 17 | Peso das Despesas com o Pessoal face orçamento do estado |
| Recursos | Biblioteca: Número de bases de Dados | 18 | Biblioteca: Número de bases de Dados |
| Recursos | Biblioteca: Número de Livros | 18 | Biblioteca: Número de Livros |
| Recursos | Biblioteca: Número de Periódicos | 18 | Biblioteca: Número de Periódicos |
| Recursos | Biblioteca: Número de Registos Bibliográficos | 18 | Biblioteca: Número de Registos Bibliográficos |
| Recursos | Nº processos desmaterializados | 18 | Nº processos desmaterializados |