

A close-up photograph of a hand with a white sleeve pointing at a laptop screen. The screen displays several colorful pie charts with numerical values. The background is slightly blurred, focusing attention on the hand and the data.

PLANO ANUAL DA QUALIDADE **2021**



ISPA
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO

LISTA DE ACRÓNIMOS

CC	Conselho Científico
CP	Conselho Pedagógico
CA	Conselho de Administração do ISPA - CRL
ACP	Área Científico-Pedagógica
DCP	Departamento Científico-Pedagógico
<i>eCampus</i>	Plataforma de suporte ao processo ensino-aprendizagem (repositório de conteúdos e ferramentas de <i>elearning</i>)
ENQA	<i>European Association for Quality Assurance in Higher Education</i>
ESG	<i>European Standards and Guidelines</i>
IES	Instituições de Ensino Superior
ISPA	Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida
MQ	Manual de Qualidade
PQ	Plano de Qualidade
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
SIG	Sistema Integrado de Gestão
SIGQ	Sistema Interno de Garantia de Qualidade do ISPA
UC	Unidade Curricular
BPM	<i>Business Process Management</i>
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

ÍNDICE

I – INTRODUÇÃO.....	4
II – O PLANO ANUAL DA QUALIDADE	5
ANEXO I –PLANO DA QUALIDADE ANUAL 2021.....	7
ANEXO II – ÁREAS ESPECÍFICAS DE ANÁLISE NO PROCESSO DE AUDITORIA INSTITUCIONAL	11
ANEXO III – REFERENCIAIS SIGQ.....	12

I – INTRODUÇÃO

O Relatório Anual da Qualidade é um dos instrumentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQISPA) – Instituto Universitário (ISPA) e constitui parte integrante do respetivo Relatório de Atividades institucional.

O Relatório Anual da Qualidade apresenta o grau de concretização das ações, produtos e metas inscritos no Plano Estratégico do ISPA, para o ano de 2019, estabelecendo o devido enquadramento e correspondência nos referenciais da SIGQ.

|

II – O PLANO ANUAL DA QUALIDADE

Em 2020 iniciou-se um novo ciclo de gestão estratégica tendo por base o quadro estratégico institucional definido para o horizonte temporal 2020-2027.

Este quadro resultou da uma profunda e participada reflexão institucional realizada entre 2019 e 2020 e apoia pela assessoria técnica da *E&Y Parthenon*.

O Plano da Qualidade institucional (2020-2027) é um instrumento central do Plano Estratégico e densifica as medidas conducentes à concretização do mesmo bem como respetivas responsabilidades, entregáveis e cronogramas associados.

O Plano Anual da Qualidade é um subproduto deste instrumento e identifica, para o ano de referência, o subconjunto de medidas inscritas no Plano de Atividades institucional no âmbito da gestão do Plano da Qualidade.

Estas medidas são sintetizadas na tabela anexa.

Dando seguimento as recomendações constantes no relatório de Meta-Avaliação do SIGQ será implementado um novo *dashboard* de gestão e monitorização do Plano da Qualidade, permitindo o acompanhamento, em tempo real, do estado de concretização do mesmo por todos os intervenientes com responsabilidade no SIGQ (figuras seguintes).

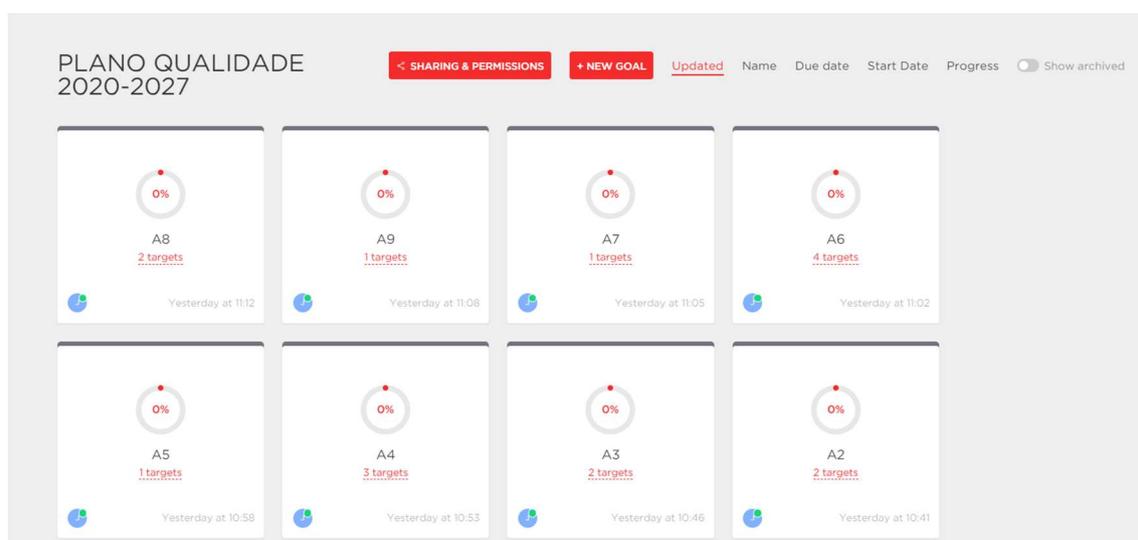


Fig. 1 – Monitorização de objetivos e entregáveis.

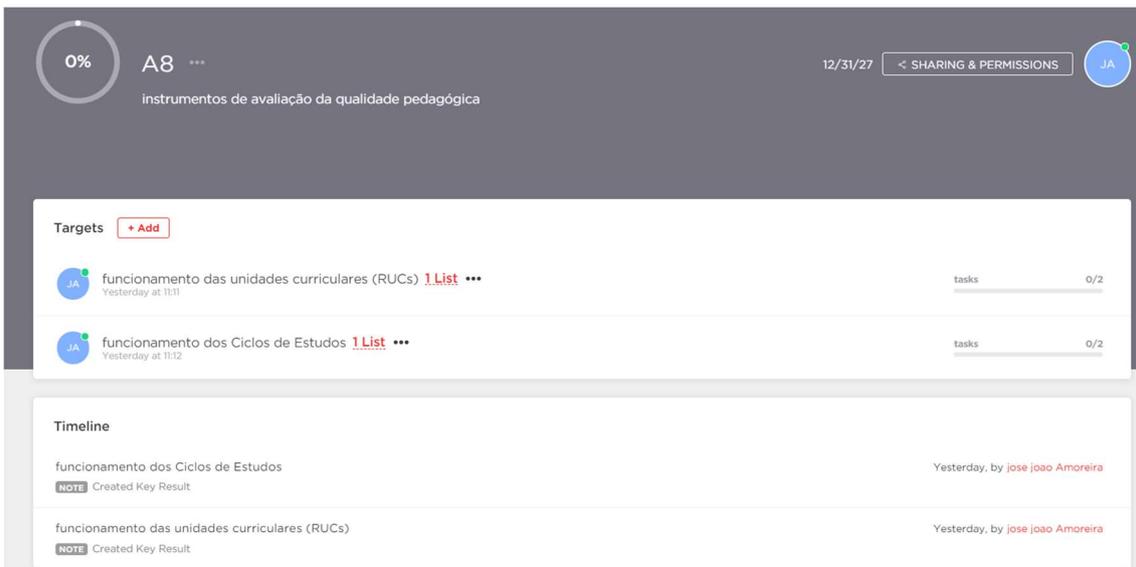


Fig. 2 – Identificação de meta por objetivo

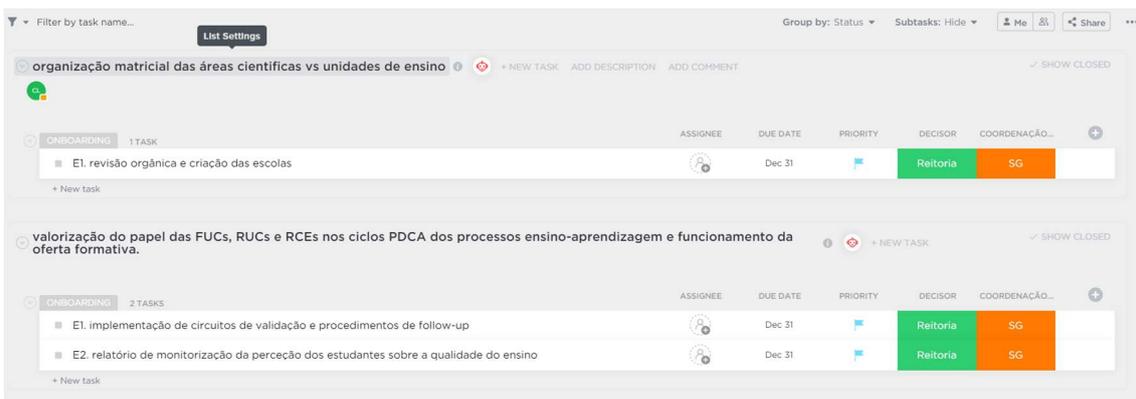


Fig. 3 – Grau de concretização de medidas e ações, identificação dos responsáveis, documentação e cronogramas

ANEXO I – PLANO DA QUALIDADE ANUAL 2021

iotEixo / Obj. Estratégico	Área de Análise SIGO	# Linha de Ação	Descrição	Atividades/Medidas	Produtos/Entregáveis	Decisor	Coordenação Executiva	Ano de Concretização (a data de conclusão constará no respetivo Plano Anual da Qualidade)
1	2.1	1	aprofundamento da articulação vertical e horizontal dos conteúdos curriculares	organização matricial das áreas científicas vs unidades de ensino	E1. revisão orgânica e criação das escolas	Reitoria	Secretário – Geral	2021
1	2.1	1	aprofundamento da articulação vertical e horizontal dos conteúdos curriculares:	simplificação e clarificação das responsabilidades nos processos de gestão pedagógica (<i>CUC, DCE, DCPs, Escolas, CP, CC</i>)	E1. revisão estatutária e dos regulamentos internos das estruturas de gestão académica	Reitoria	Secretário – Geral	2021
1	2.1	1	aprofundamento da articulação vertical e horizontal dos conteúdos curriculares	valorização do papel das <i>FUCs, RUCs e RCEs</i> nos ciclos PDCA dos processos ensino-aprendizagem e funcionamento da oferta formativa	E1. implementação de circuitos de validação e procedimentos de follow-up + E2. relatório de monitorização da perceção dos estudantes sobre a qualidade do ensino	Reitoria	Secretário – Geral	2021
1	2.1	2	responsabilidade social e dos instrumentos de apoio solidário	ações de sensibilização dos estudantes para a adoção de práticas responsáveis de acolhimento e integração de novos estudantes	E1. uma ação por ano + E2. identificação e implementação de atividades de integração que promovam os valores institucionais.	Reitoria	Secretário – Geral	2021
1	2.1	2	responsabilidade social e dos instrumentos de apoio solidário	código de conduta e ética académica do ISPA – Instituto Universitário.	E1. revisão do código existente incorporando as questões do assédio moral + E2. regulação praxes em alinhamento com as orientações do MCTES.	Reitoria	Secretário – Geral	2021

1	2.1	3	ligação entre o ensino e a investigação	reforço dos mecanismos de articulação das estruturas de gestão do ensino e da oferta formativa com as estruturas de investigação (incluindo as laboratoriais)	E1. transferência de competências para as Escolas e regulação do modelo de articulação destas com as estruturas de investigação seguindo uma lógica de organização matricial + E2. implementação multiplataforma da iniciativa Ciclo de Conferências + E3. programa de participação dos estudantes, como sujeitos experimentais, nas atividades laboratoriais + E4. mostra pública anual I&D no ISPA + E5. programa de voluntariado do Biotério do ISPA.	Reitoria	Centro de Gestão da Investigação	2021
1	2.1	3	ligação entre o ensino e a investigação	programas que incentivem o envolvimento precoce dos estudantes em atividades de investigação	E1. ciclos de conferências, abertas aos estudantes, dedicadas aos resultados das atividades de investigação, nomeadamente as realizadas no ISPA (uma conferência de acesso livre semanal durante o período letivo e disponibilização em repositório próprio)	Reitoria	Centro de Gestão da Investigação	2021
1	4	7	instrumentos de avaliação da qualidade pedagógica	funcionamento das unidades curriculares (RUCs)	E1. relatório de monitorização anual da perceção dos estudantes sobre a qualidade do ensino + E2. relatório de monitorização anual do funcionamento das Ucs com base nos RUCs.	Reitoria	Conselho Pedagógico	2021
1	7	10	qualidade do funcionamento institucional	melhoria continua	E1. desmaterialização do processo de gestão de reclamações/sugestões + E2. automação processual dos ciclos PDCA em particular ao nível da execução dos planos de melhoria e avaliação dos seus resultados.	Conselho de Administração	Unidade de Qualidade e Auditoria Interna	2021
1	2.1	11	oferta formativa	gestão da atual oferta	E1. concretização da descontinuação curricular do MIP + E2. otimização da articulação curricular entre ciclos de estudos.	Reitoria	Conselho Científico	2021
1	2.1	11	oferta formativa	desenvolvimento da formação à distância e dos novos modelos e paradigmas de ensino e aprendizagem	E1. adequação à modalidade de ensino à distância da atual oferta formativa conducente a grau, no quadro do sistema de acreditação recentemente aprovado (acreditação da atual oferta formativa).	Reitoria	Conselho Científico	2021

1	2.1	12	regulação e regulamentação acadêmica	assegurar princípios regulamentares coerentes, devidamente publicitados e atualizados que cubram todas as fases do percurso formativo do estudante na instituição (e.g. a admissão, a progressão, o reconhecimento e a certificação)	E1. revisão dos calendários acadêmicos que permitam otimizar a conciliação entre os períodos de frequência, avaliativos e administrativos + E2. revisão e reorganização das épocas de avaliação que permita dilatar o período de cada época de avaliação e, em consequência, assegurar uma distribuição mais espaçada das respectivas provas de avaliação + E3. revisão dos regulamentos pedagógicos, do estudante e do código de conduta acadêmica de forma a enfatizar questões como a verdade acadêmica e o combate à fraude, o respeito pelos valores institucionais, as responsabilidades em matéria disciplinar, a utilização ética e responsável, da tecnologia e canais digitais, o acolhimento de novas estudantes, as atividades de mentorado e os novos públicos (públicos sêniores e estudantes em modalidades de ensino à distância).	Reitoria	Secretário – Geral	2021
5	2.1	12	regulação e regulamentação acadêmica	reforço do papel do Provedor do Estudante	E1. suporte de secretariado do órgão + E2. integração do reporte anual nos documentos do SIGQ + Integração do Despacho corrente no balcão virtual do ISPADigital.	Reitoria	Secretário – Geral	2021
2	2.2	16	política científica	aquisição de escala	E1. avaliação e decisão sobre participação em Laboratórios Associados + E2. identificação de parceiros nacionais e internacionais de referência e concretização de programas de colaboração.	Reitoria	Conselho de Administração	2021
5	2.5	24	Infraestrutura	Segurança de pessoas e bens	E1. realização de simulacro anual + E2. reunião plenária de articulação de Delegados de Segurança por mês e elaboração de ata respectiva + E3. uma auditoria técnica de segurança (incêndio e instalações elétricas) realizada mensalmente pelo consultor externo + E4. uma ação anual de refrescamento setorial com equipas e brigadas de	Conselho de Administração	Conselho de Administração	2021

					evacuação e intervenção + E5. revisão mensal dos diretórios técnicos (comunicações e segurança) + E6. revisão mensal dos diretórios técnicos (comunicações e segurança) + E7. conclusão da instalação do sistema de controlo de acessos ao campus + E8. contratação de serviço de vigilância e portaria edifício Murta.			
1	6	28	Comunicação e Marketing	eficácia, coerência e alinhamento estratégico da comunicação institucional	E1. contratualização de serviços de marketing e comunicação estratégica + E2. plano de <i>rebranding</i> e respetivas declinações + E3. alinhamento de campanhas institucionais acesso e ingresso.	Conselho de Administração	Gabinete de Marketing e Comunicação	2021

ANEXO II – ÁREAS ESPECÍFICAS DE ANÁLISE NO PROCESSO DE AUDITORIA INSTITUCIONAL

1. Política institucional para a qualidade (Referencial 1)
2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade, relacionados com os aspectos básicos da missão institucional: 2.1 Ensino e aprendizagem (Referenciais 2 a 5) 2.2 Investigação e desenvolvimento / investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível (Referencial 6) 2.3 Colaboração interinstitucional e com a comunidade (Referencial 7) 2.4 Políticas de gestão do pessoal (Referencial 9) 2.5 Serviços de apoio (Referencial 10) 2.6 Internacionalização (Referencial 8)
3. Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e a gestão estratégica (órgãos de governação e gestão) da instituição (Referencial 1)
4. Participação das partes interessadas, internas e externas, nos processos de garantia da qualidade (Referencial 1)
5. Gestão da informação – mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação e sua utilização em processos de tomada de decisão (Referencial 11)
6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas (Referencial 12)
7. Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade (Referencial 1)
8. O sistema interno de garantia da qualidade, apreciado na globalidade (todos os Referenciais)

1. POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE

Referencial 1 - *Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.*

Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
- A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
- As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
- As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;
- O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.

2. GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL

Referencial 2 – *Conceção e aprovação da oferta formativa: A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.*

A instituição promoveu, a este propósito, a definição de procedimentos para assegurar que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
- Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
- São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
- Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
- Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
- São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.

Na conceção dos seus cursos a instituição tem ainda em conta os propósitos do ensino superior definidos pelo Conselho da Europa na Recomendação Rec (2007)6 relativa à responsabilidade pública do ensino superior e investigação, designadamente:

- O contributo para a empregabilidade;
- A preparação para a cidadania ativa;
- O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;
- A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.

Referencial 3 – *Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na*

criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.

Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- ➔ Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;
- ➔ Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
- ➔ Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;
- ➔ Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
- ➔ Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
- ➔ Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

Tendo em consideração a importância da avaliação na progressão dos estudantes e das suas carreiras futuras, a instituição dispõe de mecanismos para garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:

- ➔ Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
- ➔ A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem *feedback* sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
- ➔ Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador; - Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras; - Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de vida do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

No âmbito deste padrão a instituição tem em consideração, nomeadamente, os seguintes aspetos:

- ➔ As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
- ➔ As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;
- ➔ O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;
- ➔ A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários;
- ➔ A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.

Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos:

- ➔ Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
- ➔ As novas necessidades da sociedade;
- ➔ A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
- ➔ A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- ➔ As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
- ➔ O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

Referencial 6 – *Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.*

As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:

- ➔ Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...);
- ➔ Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;
- ➔ Mecanismos de valorização económica do conhecimento;
- ➔ Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.

Referencial 7 – *Colaboração interinstitucional e com a comunidade: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.*

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:

- ➔ À colaboração interinstitucional;
- ➔ À prestação de serviços ao exterior;
- ➔ À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
- ➔ À integração em projetos e parcerias nacionais;
- ➔ Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
- ➔ À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

Referencial 8 – *Internacionalização: A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.*

No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas:

- ➔ À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação; - À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação; - À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

3. GARANTIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS DE APOIO

Referencial 9 – *Recursos humanos: A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

O papel dos docentes é essencial para um ensino de qualidade que fomente a aquisição de conhecimentos, aptidões e competências. O papel do pessoal não-docente é igualmente crucial nos serviços de apoio aos estudantes. Tendo em consideração que a diversificação dos corpos discentes e uma maior focagem nos objetivos de aprendizagem requerem um ensino mais centrado no estudante, que se repercute também em mudanças no papel dos docentes, a instituição proporciona aos seus docentes um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz nestes novos contextos, designadamente quanto aos seguintes aspetos:

- ➔ Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino;
- ➔ Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional;
- ➔ Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação; - Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.
- ➔ Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal. Nesse sentido, a instituição:
- ➔ Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;

- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

Referencial 10– *Recursos materiais e serviços: A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planejar, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.*

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ...), incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e *follow-up*.

4. GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Referencial 11 – *Gestão da informação: A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.*

Neste âmbito, a instituição:

- Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;
- Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):
- Indicadores-chave de desempenho;
- O perfil da população estudantil;
- As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
- A satisfação dos estudantes com os seus cursos;
- Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis; • A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.
- Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente *follow-up*;
- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

Referencial 12 – *Informação pública: A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.*

Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- A oferta formativa;
- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;

- As oportunidades de mobilidade;
- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
- As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

5. AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA

Referencial 13 – *Caracter cíclico da garantia externa da qualidade: A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).*

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.