



**THE MARKETING SCHOOL**

**Manual da Qualidade**  
***SIGAQUIPAM***

## Índice

Preâmbulo .....	3
Estrutura do Manual da Qualidade .....	4
Revisão do Manual da Qualidade IPAM .....	5
<b>1- Objetivos e princípios orientadores .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Missão e objetivos da QUALAA.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Missão e Objetivos do IPAM.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.1. Missão .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2. Objetivos .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Estrutura orgânica do IPAM .....</b>	<b>12</b>
<b>2. Organização do sistema interno de garantia da qualidade .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Âmbito e objetivos.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Estruturas e níveis de responsabilidade .....</b>	<b>15</b>
<b>3. Metodologia para a monitorização, avaliação e melhoria contínua .....</b>	<b>18</b>
<b>Procedimentos para a garantia da qualidade em cada uma das áreas de avaliação interna .....</b>	<b>19</b>
<b>(i) Oferta formativa .....</b>	<b>19</b>
<b>(ii) Aprendizagens e apoio aos estudantes .....</b>	<b>19</b>
<b>(iii) Gestão das pessoas .....</b>	<b>22</b>
<b>(iv) Recursos materiais e serviços.....</b>	<b>22</b>
<b>(v) Sistemas de informação .....</b>	<b>23</b>
<b>(vi) Informação pública .....</b>	<b>23</b>
<b>(vii) Investigação e desenvolvimento .....</b>	<b>24</b>
<b>(viii) Relações com a comunidade .....</b>	<b>25</b>
<b>(ix) Internacionalização .....</b>	<b>26</b>
<b>(x) Órgãos de governo da instituição.....</b>	<b>26</b>
<b>4. Monitorização, Avaliação e compromisso contínuo com a melhoria da qualidade interna .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>28</b>

## Preâmbulo

Nos últimos anos, o sistema de ensino superior em Portugal tem sofrido um conjunto de alterações com implicações profundas no seu funcionamento. A implementação do processo de Bolonha, a aprovação do Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (Dec. Lei 38/2007) e a criação da A3ES Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (Dec. Lei 369/2007) trouxeram mudanças significativas no funcionamento das instituições de ensino superior. Estas transformações resultam das mudanças que a globalização e internacionalização do ensino superior na Europa e no mundo têm sofrido ao longo das últimas décadas, e obriga à adoção de novas formas de gestão e novas dinâmicas organizacionais.

Associado a este facto encontramos uma sociedade mais atenta, que exige mais das organizações e, em particular, das organizações de ensino superior. Crescentemente assistimos a membros de grupos sociais e representantes a exigir o direito a estarem informados, a serem consultados e envolvidos na tomada de decisão das organizações.

Neste sentido, a estratégia das organizações passa a incorporar os resultados da discussão com todos os seus *stakeholders*, sendo as suas expectativas integradas por forma a que a sustentabilidade da organização seja uma realidade e a sua reputação não seja afetada.

The *National Commission on Accountability in Higher Education* defende que a *accountability* no ensino superior deve ser vista como uma responsabilidade partilhada. A educação é intrinsecamente colaborativa. Um estudante aprende e o professor ensina trabalhando juntos. Melhorar a performance na educação trata-se de inter-relacionamentos e dependências mútuas. A *accountability* está em risco quando se torna um exercício de fixar culpas, é produtiva quando se trata de fixar objetivos, com medidas de avaliação rigorosamente fixadas e partilha de responsabilidades pelo melhoramento. O objetivo da *accountability* é encorajar o mais possível níveis de sucesso elevados e de excelência.

O IPAM, mais do que se preparar para responder às exigências associadas aos processos de avaliação externa, decidiu aprofundar e desenvolver um Sistema Interno de Garantia da Qualidade IPAM (SIGAQUI) que, para além de lhe permitir perceber, em determinado momento, qual a posição em que se encontra no que concerne a processos de avaliação, inclui mecanismos que garantem a melhoria dos processos internos de funcionamento da Instituição.

Em 2009 a TALENT S.A., entidade gestora das Talent Universities - TU's em que se inserem as escolas IPAM, criou a área de Qualidade, Avaliação e Acreditação (QUALAA) que visa desenvolver e monitorar todo o Sistema Interno de Garantia da Qualidade IPAM (SIGAQUI).

A estratégia e o modelo agora desenvolvidos devem promover o envolvimento e procurar o comprometimento (*engagement*) de todos os atores, em especial, estudantes e docentes como elementos centrais do processo de ensino - aprendizagem, no sentido da mudança e melhoria contínua (*improvement*) da gestão dos processos internos de garantia da qualidade, esta adquire eficácia quando os seus resultados têm a credibilidade necessária para deles se inferirem as consequências decorrentes, isto é, provocar as mudanças que permitam melhores resultados no futuro, nesse sentido, há necessidade de desenvolver comportamentos de *accountability* em todos os seus *stakeholders*.

## Estrutura do Manual da Qualidade

Este Manual da Qualidade aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) A missão e objetivos do IPAM, tal como definidos nos Estatutos, e as linhas gerais da estratégia para a qualidade;
- b) O modelo orgânico do IPAM, em termos da sua estrutura organizacional e órgãos coletivos e individuais que a compõem;
- c) A organização do SIGAQUIPAM, no que respeita ao âmbito e objetivos do sistema, às estruturas de coordenação estratégica e operacional do sistema e aos níveis de responsabilidade no domínio específico da qualidade e da garantia da qualidade;
- d) As metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise associadas às vertentes da missão institucional;
- e) A interface do SIGAQUIPAM com a gestão estratégica da *Talent Universities*;
- f) As formas de participação dos parceiros internos e externos no sistema de garantia da qualidade;
- g) A produção e difusão de informação, em termos dos mecanismos de levantamento e tratamento da informação e da publicitação de informação relevante para os parceiros externos;
- h) A monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGAQUIPAM.

A identificação do Manual da Qualidade IPAM faz menção ao organismo responsável pela sua emissão e é descrita pela sigla MQI-X.N ZZZ YYYY em que X indica o número da edição e N indica o número da revisão em vigor. ZZZ indica o mês e YYYY indica o ano da edição/revisão.

## Revisão do Manual da Qualidade IPAM

O Manual é revisto anualmente pela QUALAA, ou sempre que ocorra qualquer alteração que o torne inadequado, e é aprovado pelo Conselho de Gestão e pelo Presidente das Talent Universities.

O MQI pode ser revisto na globalidade ou por revisão individual de capítulos específicos. Qualquer alteração ao conteúdo do manual implica a emissão de uma nova versão. As versões são identificadas no documento, refletindo assim as versões atualizadas.

No caso de uma revisão global, a edição é incrementada de uma unidade e o nível de revisão recomeça em zero (por exemplo a segunda edição do Manual será referenciada como MQ – 2.0/2011).

No caso de uma revisão parcial o nível de revisão é incrementado de uma unidade, mantendo-se o número da edição (por exemplo a primeira revisão da presente edição será referenciada como MQI – 1.1 mês e ano)

As alterações decorrentes de uma revisão do MQI serão registadas no quadro 1.

*Quadro 1 – Registo das revisões do Manual da Qualidade IPAM*

<b>Versão</b>	<b>Data da versão/revisão</b>	<b>Resumo das alterações</b>	<b>Responsabilidades</b>
MQI 1.0 mar 2011	março 2011	1ª versão	Elaborado por: QUALAA
			Aprovado por: CG IPAM E por: Adm. TALENT
MQI 1.1 set. 2014	setembro 2014	Adequação aos novos Estatutos do IPAM Porto e IPAM Aveiro	Elaborado por: QUALAA
			Aprovado por: CG IPAM E por: Adm. TALENT
			Elaborado por:
			Aprovado por: E por:

## 1- Objetivos e princípios orientadores

Atualmente é consensual encararmos a qualidade como um sistema de gestão que assume um conjunto integrado de funções orientadas para a melhoria contínua do desempenho das instituições, constituindo-se como um instrumento poderoso de gestão. Assim, o sistema de garantia da qualidade:

1. Orienta a instituição (os seus membros) no seu *posicionamento face à comunidade envolvente e face aos seus estudantes*.
2. *Sistematiza informação já existente* sobre os processos realizados e os resultados alcançados pela instituição.
3. *Recolhe informação individual e por Escola IPAM*, assim como os pontos de vista dos diferentes atores da instituição.
4. *Responsabiliza* cada um e cada Escola IPAM internamente pelo seu desempenho e pelos resultados alcançados.
5. Assume as finalidades e os objetivos da instituição como a sua referência, *orienta os desempenhos dos diferentes colaboradores para os objetivos definidos*.
6. Constitui uma *base de conhecimento organizada para a tomada de decisão* e para o posicionamento estratégico da instituição.
7. Envolve todos numa *cultura de excelência*, permitindo a identificação de necessidades e oportunidades, tanto internas como do mercado envolvente.
8. Promove o desenvolvimento dos profissionais que trabalham na instituição levando, deste modo, também ao *desenvolvimento das competências* gerais da instituição como um todo.

Tendo em conta estas premissas o SIGAQUI é constituído pelo conjunto de objetivos, dispositivos, atividades, processos e instrumentos que permitem verificar em que medida as Escolas IPAM cumprem a missão consagrada nos respetivos estatutos e documentos estratégicos, em conformidade com os padrões de referência estabelecidos nacional e internacionalmente.

O SIGAQUI representa um compromisso de melhoria permanente do seu desempenho e no envolvimento de todos os que para e nele trabalham na definição e cumprimento dos seus objetivos de cultura de qualidade.

A política e estratégia do SIGAQUI pressupõe a participação ativa de todos os elementos da comunidade académica e de parceiros sociais estratégicos nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro das Escolas IPAM, a partir da identificação dos desafios que se colocam a esta Instituição.

A política e estratégia do SIGAQUI tem como objetivos gerais:

- i. Assegurar o processo contínuo de aperfeiçoamento institucional, para atingir e reforçar os níveis de excelência estabelecidos para o desempenho da sua missão;
- ii. Assegurar o exercício da responsabilidade da garantia da qualidade;
- iii. Definir modos de funcionamento caracterizados por eficiência, eficácia, transparência e visibilidade dos resultados alcançados;

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

- iv. Assegurar as condições adequadas à participação ativa dos elementos da comunidade académica e da sociedade nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspetivas de futuro das Escolas IPAM.

A política e estratégia do SIGAQUI tem como objetivos específicos:

- i. Definir e hierarquizar responsabilidades na estrutura da gestão e garantia da qualidade;
- ii. Promover a aquisição de conhecimento sobre o processo da efetivação da garantia da qualidade;
- iii. Regular a calendarização dos processos de avaliação interna e externa;
- iv. Estabelecer normas sobre a criação e manutenção de bases de dados, zelando pelo cumprimento do calendário estabelecido para aplicação e recolha dos instrumentos de avaliação e respetiva análise;
- v. Monitorizar o cumprimento dos processos;
- vi. Assegurar a divulgação das recomendações resultantes dos processos de avaliação bem como promover a respetiva aplicação.

O modelo do SIGAQUI integra dez grandes áreas de avaliação interna:

- i. Oferta formativa;
- ii. Aprendizagens e apoio aos estudantes;
- iii. Gestão das pessoas;
- iv. Recursos materiais e serviços;
- v. Sistemas de informação;
- vi. Informação pública;
- vii. Investigação e desenvolvimento;
- viii. Relações com a comunidade;
- ix. Internacionalização;
- x. Órgãos de governo da instituição.

A revisão e a atualização regular do sistema de avaliação das Escolas IPAM à luz das normas e critérios reconhecidos internacionalmente constitui parte integrante da política e estratégia do SIGAQUI.

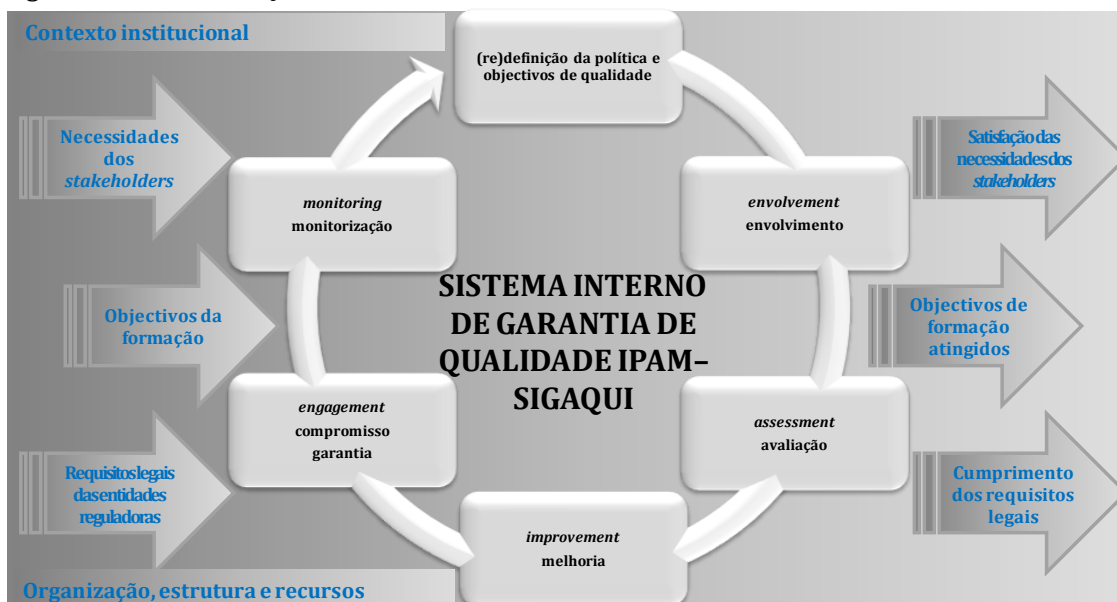
A QUALAA desenvolve a sua atividade em articulação com as Escolas IPAM a fim de cumprir os objetivos gerais da política e estratégia do SIGAQUI, com vista a assegurar a integração da respetiva atividade no plano estratégico da TALENT, S.A. e nos planos e orçamentos das Escolas IPAM.

O SIGAQUI deve estar equipado com dispositivos que sejam garante de confidencialidade, de inovação e de procedimentos que permitam a continuidade dos processos de gestão e garantia da qualidade.

As Escolas IPAM desenvolvem processos permanentes de autoavaliação, reunindo todos os requisitos necessários à avaliação externa. O SIGAQUI deve aferir, de modo eficaz, o desempenho das funções científicas, pedagógicas, culturais e sociais, concretizadas no âmbito da missão plural das Escolas IPAM que engloba o ensino superior politécnico, a investigação orientada e desenvolvimento profissional, a difusão do saber, a prestação de

serviços à comunidade, o intercâmbio científico e cultural e outras formas de cooperação nacional e internacional.

Fig. 1- Modelo SIGAQUI



## 1.1. Missão e objetivos da QUALAA

### MISSÃO

A área da Qualidade Avaliação e Acreditação - QUALAA das Talent Universities – TU's tem por *missão* promover e facilitar os processos que orientem a melhoria da qualidade das Escolas IPAM e contribuam para a otimização da sua gestão e desenvolvimento estratégico.

### Áreas de atuação:

- Promoção de uma política de garantia da qualidade do ensino/formação num quadro de referência nacional e internacional;
- Apoio no desenvolvimento e implementação de projetos inovadores no âmbito da qualidade;
- Promoção e acompanhamento de processos regulares de avaliação interna e externa;
- Garantir todos os procedimentos de acreditação de estudos superiores junto das entidades competentes quer a nível nacional quer internacional;
- realização de estudos dirigidos à melhoria da qualidade.

A QUALAA está comprometida com uma visão de melhoria contínua da qualidade suscetível de acompanhar os desafios associados à convergência europeia do Ensino Superior.



## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

*A QUALAA pauta a sua atuação pelos seguintes princípios:*

A área constitui-se como unidade de projeto, com independência funcional dentro do seu campo de atuação, mas no respeito das competências dos órgãos de gestão de cada Escola IPAM pertencente às TU's.

Na vertente da Qualidade, promoverá todas as iniciativas e medidas tendentes à adoção sistemática de uma política de qualidade e respetiva monitorização, em todos os serviços e áreas de atuação das Escolas IPAM, induzindo uma cultura e práticas institucionais nesse sentido e garantindo a sua efetiva e permanente concretização.

Na vertente Avaliação, serão confiadas todas as missões que nesse âmbito se promovam internamente e acompanhará as medidas de avaliação externa, podendo/devendo desenvolver ações de Auditoria Académica (*academic audit*) interna às estruturas organizativas e funcionais das Escolas IPAM.

Na vertente da Acreditação, atesta que os programas/ofertas das diversas Escolas IPAM cumprem com os critérios de qualidade e, assim, certifica que estão implantados, à partida, os padrões de qualidade definidos para as Escolas IPAM. Em seguida, serão submetidos às entidades externas competentes para acreditação.

Em toda a sua atuação, a QUALAA intervirá como estrutura facilitadora e indutora dos objetivos que se lhe confiam, não conflituando a sua ação com o normal funcionamento das estruturas organizativas e formais constituintes das diversas Escolas IPAM, às quais se não sobreporá, mas influenciará, obtendo para o efeito os necessários consensos institucionais.

A QUALAA disponibilizará também um serviço de apoio (*Quality support*) com vista ao acompanhamento permanente da atividade interna das Escolas IPAM, prestando esclarecimentos nas matérias que lhes estão atribuídas e de encaminhamento para as demais sedes competentes, quando o caso.

A QUALAA contribuirá ainda para a definição do modelo organizativo das estruturas das Escolas IPAM e respetivas competências, dinamizando nesse âmbito as iniciativas adequadas.

À QUALAA será por todas as Escolas IPAM prestada a colaboração indispensável ao exercício das suas tarefas, no respeito da independência recíproca de áreas de atuação e competências.

### OBJECTIVOS

- Organizar os procedimentos necessários ao *follow-up* dos programas de avaliação institucional nacionais e internacionais;
- Apoiar na elaboração e implementação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade - SIGAQUI das Escolas IPAM;
- Coordenar a aplicação, tratamento e análise dos resultados da avaliação das diversas áreas de intervenção;
- Promover a divulgação dos resultados obtidos no âmbito da atuação do SIGAQUI;
- Apoiar os responsáveis das Escolas IPAM nos seus esforços para desenvolver uma cultura de qualidade;
- Criar, desenvolver e divulgar indicadores da qualidade;

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

- Promover a qualidade através do acompanhamento de processos que visem a melhoria contínua;
- Facilitar a discussão e a cooperação no seio da comunidade académica para se encontrarem formas de melhorar o desempenho;
- Verificar a aplicação das ações de melhoria da qualidade após validação pelos órgãos competentes;
- Elaborar estudos e pareceres dirigidos à melhoria da qualidade;
- Apoiar e executar os procedimentos associados à avaliação e acreditação;
- Desenvolver e implementar projetos inovadores no âmbito da qualidade.

No âmbito do serviço de *quality support* destacam-se as seguintes tarefas:

- Esclarecimento sobre os procedimentos de qualidade, avaliação e acreditação;
- Esclarecimento sobre a legislação enquadadora;
- Receção de propostas, sugestões e de novas necessidades referentes às áreas de intervenção;
- Apoio à utilização dos instrumentos e processos relativos às políticas de qualidade das Escolas IPAM;
- Apoio à identificação do interlocutor apropriado interno ou externo no âmbito das suas áreas de atuação.

## **1.2. Missão e Objetivos do IPAM**

### **1.2.1. Missão**

O IPAM tem por missão criar, difundir e aplicar o conhecimento, assente na liberdade de criação cultural, na inovação científica e pedagógica, promovendo a educação superior no espaço europeu e contribuindo para o desenvolvimento integral da pessoa e da sociedade baseado em princípios que tenham o saber, a criatividade, a inovação e o empreendedorismo como fatores de crescimento, de desenvolvimento sustentável, bem-estar e solidariedade.

### **1.2.2. Objetivos**

1- São atribuições do IPAM, tendo em vista a concretização da sua missão, designadamente:

- a) A realização de ciclos de estudo referentes de graus académicos de Licenciatura e Mestrado, bem como de cursos de formação pós-graduada, de cursos pós-secundários e outros, nos termos da lei;
- b) A lecionação de cursos não referentes de grau e outros, nos termos da Lei, bem como de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos, designadamente no contexto da formação permanente e aprendizagem ao longo da vida, incluindo cursos direcionados a necessidades específicas do mundo empresarial;
- c) A realização e o incremento de atividades de investigação aplicada e de desenvolvimento experimental, e o apoio e participação em outras instituições científicas;
- d) A promoção de uma cultura de responsabilidade social, bem como de uma estreita ligação ao tecido empresarial, visando, nomeadamente, a inserção dos diplomados no mundo do trabalho;
- e) A prestação de serviços à comunidade, nos diversos domínios que integram o âmbito de intervenção do IPAM numa perspectiva de valorização recíproca;
- f) A promoção da ligação ao IPAM dos antigos estudantes e respetiva associação;
- g) O estabelecimento de parcerias, visando a cooperação e a partilha de conhecimentos e boas práticas com instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras, em especial as do espaço europeu do ensino superior;

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

- h) A implementação de estratégias e o desenvolvimento de um contexto sócio - ambiental que estimulem a participação dos docentes e investigadores em atividades conducentes à melhoria da sua formação pedagógica, profissional, académica, técnica e científica;
- i) A formação académica e profissional adequada, com carácter de regularidade, ao pessoal não docente, com vista à sua valorização e à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2- No âmbito da responsabilidade social, o IPAM adota medidas tendo em vista:

Reforçar as condições para o desenvolvimento da oferta de atividades profissionais em tempo parcial aos estudantes, compatível com o desenvolvimento da atividade letiva;

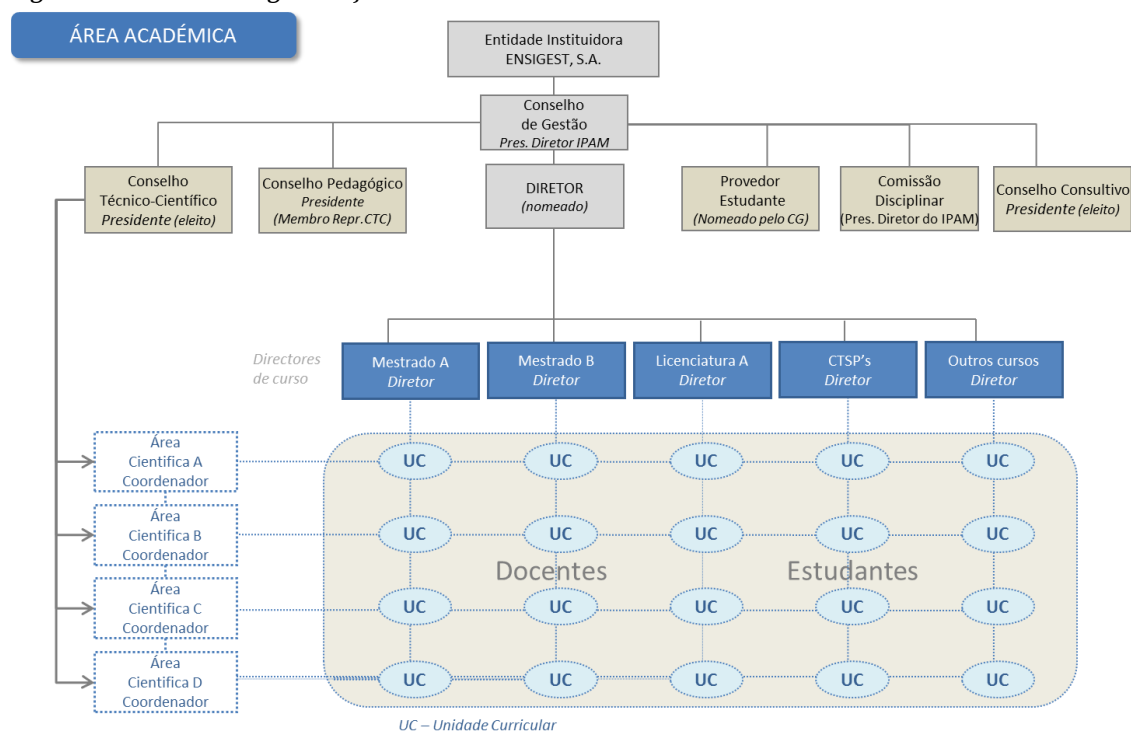
3- Ao IPAM compete, ainda, nos termos da lei:

- a) A concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicas, bem como de outros títulos nos termos legalmente previstos;
- b) A valorização e certificação de competências, nos termos da lei, adquiridas pelos estudantes ao longo da vida no mundo do trabalho;
- c) A atribuição de títulos honoríficos.

### 1.3. Estrutura orgânica do IPAM

As Escolas IPAM tem um modelo organizacional de base matricial. Visa promover a interação entre a sua área académica/científica e a área de gestão, tendo em vista a concretização da sua missão e objetivos, assegurando a eficiência na utilização dos seus meios e recursos.

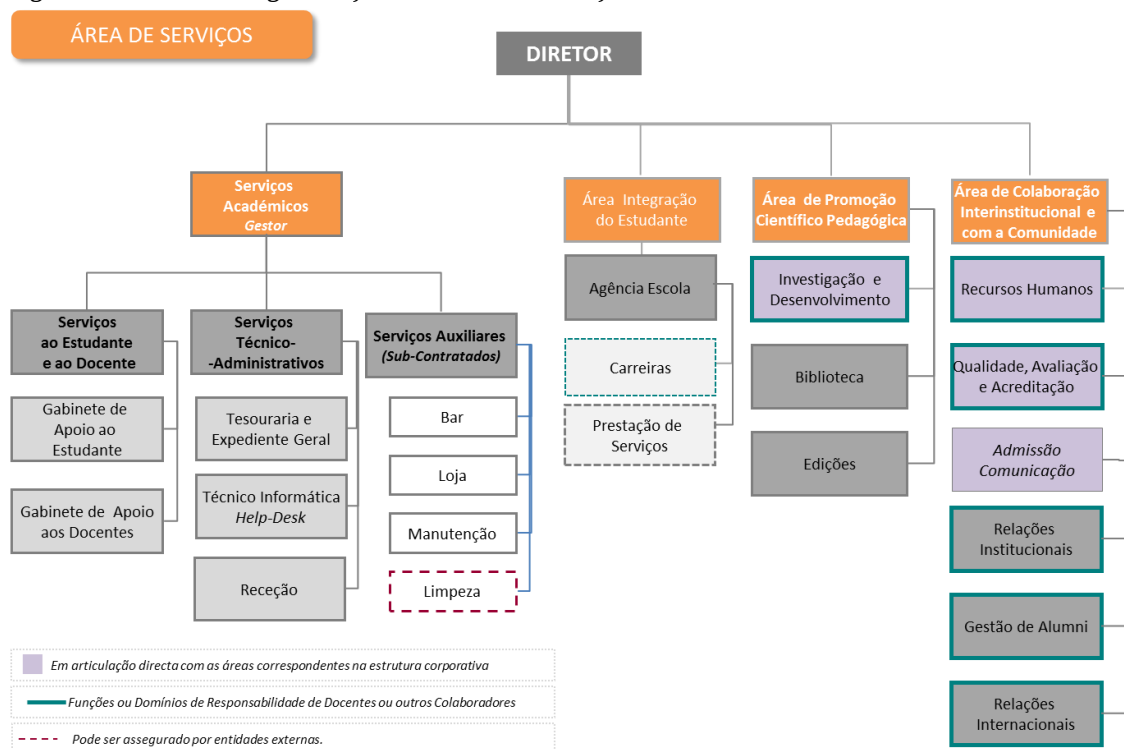
Fig. 2 - Estrutura e organização IPAM área Académica



A estrutura orgânica da área académica é composta por:

- a) Órgãos de governo:
  - i. Conselho de gestão;
  - ii. Diretor.
- b) Órgãos colegiais:
  - i. Conselho técnico-científico;
  - ii. Conselho pedagógico;
  - iii. Conselho consultivo;
  - iv. Comissão disciplinar.
- c) Cargos uninominais:
  - i. Provedor do estudante;
  - ii. Presidente do conselho técnico-científico;
  - iii. Presidente do conselho pedagógico;
  - iv. Diretor de curso;
  - v. Coordenador de área técnico-científica.

Fig. 3 - Estrutura e organização IPAM área Serviços



A natureza, composição, funcionamento e competências de cada órgão estão definidas nos Estatutos de cada uma das Escolas IPAM.

## 2. Organização do sistema interno de garantia da qualidade

### 2.1. Âmbito e objetivos

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade IPAM (SIGAQUI) incide sobre as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela IPAM. O SIGAQUI, na sua dupla dimensão de apoio ao planeamento estratégico e promoção contínua da qualidade e de informação e prestação de contas à comunidade, tem por finalidade promover a definição e documentação dos elementos estruturantes visando a implementação da política para a qualidade, a saber:

- a) a estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- b) as responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de garantia da qualidade;
- c) os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- d) as formas de participação de estudantes, pessoal docente, investigador e não docente e parceiros externos;
- e) a organização e melhoria contínua do sistema e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

### 2.2. Estruturas e níveis de responsabilidade

A coordenação estratégica do sistema interno de garantia da qualidade é assegurada pela QUALAA – Qualidade, Avaliação e Acreditação das TU's. A coordenação funcional é assegurada pelo *Coordenador da Qualidade* de cada Escola IPAM que funciona como centro operacional para a implementação e acompanhamento do SIGAQUI.

Em cada Escola IPAM é ao Conselho Pedagógico que no âmbito das suas competências de contribuir para o plano estratégico e de melhoria do ensino aprendizagem lhe são atribuídas as seguintes competências:

- a) promover a coordenação global do SIGAQUI, acompanhando a execução da política da qualidade da escola;
- b) apreciar os relatórios de autoavaliação e planos de melhoria propostos;
- c) analisar os objetivos anuais no domínio da qualidade, bem como o respetivo grau de prossecução, e propor os ajustes adequados;

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

- d) analisar a forma como os diferentes elementos da Escola se identificam e colaboram com o sistema interno de garantia da qualidade e propor ações concretas de mobilização para uma cultura da qualidade;
- e) zelar pela evolução dos instrumentos do sistema interno de garantia da qualidade;
- f) promover a elaboração de um portefólio de boas práticas, que reúna sugestões de melhoria nos diferentes vetores, desde que pertinentes e suscetíveis de aplicação geral, e favorecer a respetiva difusão;
- g) aprovar a realização de auditorias internas ao funcionamento do SIGAQUI e propor a composição das equipas de auditoria;
- h) aprovar o relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade e fazer recomendações para a melhoria do sistema.

Ao *Coordenador da Qualidade* que coordena e apoia a implementação e acompanhamento do SIGAQUI, compete:

- a) garantir a coordenação e apoio aos processos de avaliação interna e externa na escola;
- b) coordenar e dinamizar a implementação e melhoria do sistema interno de garantia da qualidade;
- c) colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SIGAQUI;
- d) compilar os dados relativos à qualidade e elaborar o relatório síntese de autoavaliação;
- e) acompanhar e dinamizar a implementação dos planos de melhoria em coordenação com o Conselho pedagógico;
- f) coordenar e dinamizar o processo de audição dos parceiros internos e externos, nomeadamente na aplicação dos instrumentos que compõem o SIGAQUI, bem como o seu processamento e análise;
- g) apoiar e coordenar as atividades com o Conselho Pedagógico;
- h) acompanhar e apoiar tecnicamente a execução de auditorias internas e externas ao funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade;
- i) produzir um relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, por forma a dinamizar a revisão e atualização dos instrumentos e procedimentos do sistema;

Os coordenadores da qualidade de cada escola IPAM deverão constituir-se como “promotores da qualidade”, funcionando como interlocutores permanentes do Conselho



## **Manual da Qualidade SIGAQUIPAM**

Pedagógico e coadjuvando o responsável da QUALAA na coordenação dos processos relativos à garantia da qualidade.

As funções e responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão no domínio específico da qualidade, para implementação do SIGAQUI, são especificadas anexo 1.

### **3. Metodologia para a monitorização, avaliação e melhoria contínua**

O Plano Estratégico das Escolas IPAM fixa os respetivos objetivos estratégicos, objetivos operacionais, ações a desenvolver, metas a atingir e correspondente calendarização e estabelece os padrões de qualidade a prosseguir para cada Escola.

A monitorização da implementação do sistema interno de garantia da qualidade, traduz-se nos moldes definidos no Manual da Qualidade, que assume um papel central na estratégia institucional para a qualidade. Os indicadores identificados no Plano Estratégico são de dois tipos: indicadores quantitativos, aos quais, em princípio, estão associadas metas a atingir; e resultados a obter, dentro de uma calendarização explicitamente indicada.

Com base na explicitação dos objetivos e ações definidos no Plano Estratégico para o conjunto dos vetores, e nos elementos de monitorização recolhidos, cada Escola IPAM, através dos órgãos apropriados e de acordo com metodologias devidamente institucionalizadas, promove uma análise dos resultados alcançados e o seu grau de conformidade com os objetivos e metas traçados, com vista à elaboração de um relatório anual de autoavaliação em que sintetiza os resultados da reflexão efetuada e perspetiva as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

A QUAALA, com base nos relatórios das Escolas IPAM, elabora um relatório síntese de autoavaliação das TU's no seu todo, incluindo o levantamento de um painel de indicadores pré-definidos que se constitua, na sua evolução temporal, como suporte ao planeamento estratégico.

## **Procedimentos para a garantia da qualidade em cada uma das áreas de avaliação interna**

### **(i) Oferta formativa**

Os procedimentos e padrões aplicados nos processos de criação de um novo curso, de reestruturação de um curso existente ou extinção de um curso estão definidos nas competências dos diferentes órgãos de gestão das Escolas IPAM e no *manual da qualidade da oferta formativa* onde se explicitam os referenciais subjacentes ao processo de Bolonha e ao sistema de créditos ECTS, bem como se identificam os elementos que deverão obrigatoriamente constar da instrução dos respetivos processos.

### **(ii) Aprendizagens e apoio aos estudantes**

A estratégia adotada para este referencial desenvolve-se, no essencial, no acompanhamento do percurso do estudante desde a sua admissão até à sua integração e evolução profissional, assim, definiram-se cinco subsistemas para o referencial das aprendizagens e apoio ao estudante:

- a) admissão de novos estudantes;
- b) ensino aprendizagem;
- c) estágios e práticas nas empresas;
- d) integração e evolução profissional;
- e) gestão de reclamações e sugestões.

#### **a) SIGAQUIPAM – Admissão de novos estudantes**

Tendo-se definido, em termos estratégicos, um modelo integrado, consideramos que os atores/intervenientes no processo de Admissão são três: os potenciais candidatos, os Serviços de Admissão e a Comissão de Admissão, sendo que, cada qual tem o seu contributo e participação específica para esse processo.

O subsistema interno de garantia da qualidade da Admissão tem como principais objetivos a melhoria contínua em termos de atrair e reter os melhores candidatos; assegurar que haja igualdade de oportunidades para todos os candidatos, independentemente do seu *background*; e, ainda, tratar todos os candidatos e estudantes de forma equitativa e justa.

Neste modelo, garantimos que estes objetivos se concretizam pela análise dos suportes de informação, dos procedimentos de admissão e de matrícula e inscrição como elementos críticos no processo de admissão.

Cada ator intervém em momentos específicos do processo de análise, utilizando um conjunto de instrumentos/relatórios criados para o efeito.

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

A caracterização de cada etapa e os instrumentos/relatórios e processo de avaliação, melhoria e monitorização da qualidade encontra-se descrita no *manual de admissão de novos estudantes SIGAQUIPAM*.

### **b) SIGAQUIPAM - Ensino Aprendizagem**

O modelo agora desenvolvido estrutura-se tendo por base a Unidade Curricular, sendo que estas se agregam em Áreas Científicas e estas, por sua vez, contribuem com o seu peso específico (ECTS) na composição do portfólio de competências a adquirir num determinado curso.

Tendo-se definido, em termos estratégicos, um modelo integrado, consideramos que os atores/intervenientes principais no processo do ensino/aprendizagem são dois: **o docente e o estudante**, sendo que, cada qual tem o seu contributo e participação específica para esse processo.

O subsistema de garantia da qualidade do ensino/aprendizagem tem como principal objetivo a melhoria contínua em termos científicos, pedagógicos e de funcionamento de cada Unidade Curricular.

Neste modelo garantimos que este objetivo se concretiza pela análise a partir de duas fontes de informação: (1) elementos recolhidos pelo processo de auscultação dos atores intervenientes no processo de ensino/aprendizagem (estudantes e docentes); (2) informação proveniente do sistema de informação SIGA (Sistema Integrado de Gestão Académica) que recolhe e difunde informação que suporta toda a atividade académica da instituição.

Cada ator intervém em momentos específicos do processo de análise, utilizando um conjunto de instrumentos/relatórios criados para o efeito que são especificados no anexo 3.

A caracterização de cada etapa e os instrumentos/relatórios e processo de avaliação, melhoria e monitorização da qualidade encontra-se descrita no [manual do ensino aprendizagem SIGAQUIPAM](#).

### **c) SIGAQUIPAM – Estágios e práticas nas empresas**

Neste subsistema consideramos que os atores/intervenientes principais no processo de estágios e práticas nas empresas são: o estudante/estagiário ou em realização de uma atividade prática, o seu tutor/orientador e a empresa acolhedora.

Este subsistema tem como principal objetivo a melhoria contínua em termos de desenvolvimento de competências técnicas nas áreas de estudo dos cursos e do estabelecimento de relações fortes e duráveis com as organizações com que o IPAM se relaciona.

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

Este objetivo concretiza-se pela análise a três fontes de informação o inquérito de percepções do estudante sobre o estágio, o inquérito sobre a inserção e competências do estagiário na empresa e a avaliação final do tutor/orientador.

A Agência Escola elabora, por curso, um relatório anual de avaliação promovendo a análise dos resultados alcançados nos estágios e práticas nas empresas e o respetivo grau de conformidade com os objetivos e metas traçados no Plano Estratégico. Por sua vez os diretores dos respetivos cursos integrarão e analisarão a informação correspondente por forma a que os órgãos de gestão tomem as medidas necessárias à melhoria e garantia da qualidade nos estágios e práticas nas empresas.

### **d) SIGAQUIPAM – Integração e evolução profissional**

Neste subsistema consideramos que os atores/intervenientes principais no processo de integração e evolução profissional é o estudante graduado ou pós-graduado e a empresa empregadora.

Este subsistema tem como principal objetivo avaliar a integração e evolução profissional dos graduados através da recolha e análise de informação proveniente de antigos estudantes e das empresas empregadoras que sirva de base à tomada de decisões quanto à manutenção, atualização ou renovação da oferta formativa.

Este objetivo concretiza-se pela análise dos resultados do inquérito anual aos percursos profissionais dos diplomados.

A Agência Escola elabora, por curso, um relatório anual de avaliação promovendo a análise dos resultados alcançados na integração e evolução profissional dos diplomados nas empresas e o respetivo grau de conformidade com os objetivos e metas traçados no Plano Estratégico. Por sua vez os diretores dos respetivos cursos integrarão e analisarão a informação correspondente por forma a que os órgãos de gestão tomem as medidas necessárias à melhoria e garantia da qualidade na integração e evolução profissional dos diplomados.

### **e) SIGAQUIPAM – Gestão de reclamações e sugestões**

Os procedimentos / mecanismos para lidar com as reclamações / sugestões estão previstos no *Regulamento Geral* de cada Escola, em particular, os que dizem respeito à regulamentação sobre a consulta de provas, reclamações e recursos sobre avaliações finais devem sujeitar-se às normas previstas no *regulamento de avaliação de estudos do 1º e 2º ciclos*.

O Provedor do Estudante e o Conselho Pedagógico de acordo com as competências específicas de cada um dos órgãos atende às reclamações e sugestões encaminhando-as para a sua melhor resolução.

O estudante pode aceder nos serviços académicos ou *on-line* a um documento que lhe permite expor a sua reclamação ou sugestão.

### **(iii) Gestão das pessoas**

Os relatórios anuais de autoavaliação das Escolas IPAM incluirão a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objetivos definidos no respetivo Plano Estratégico, nomeadamente no que se refere a:

- a) procedimentos de seleção, nomeação, avaliação e promoção do pessoal;
- b) procedimentos para o acolhimento e integração de novos elementos;
- c) desenvolvimento de competências técnicas, pedagógicas ou científicas.

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

### **(iv) Recursos materiais e serviços**

Os relatórios anuais de autoavaliação das Escolas IPAM incluirão a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos materiais e serviços, face aos objetivos definidos no respetivo Plano Estratégico, nomeadamente no que se refere aos objetivos e prioridades relativos a infraestruturas de ensino e investigação, ao investimento em equipamentos e à racionalização na utilização de recursos.

Os planos de ação anuais de cada serviço são elaborados tendo em consideração o Plano Estratégico de cada Escola IPAM e seguem o mesmo modelo de formulação. Os relatórios anuais de autoavaliação dos Serviços promoverão a análise do grau de prossecução dos objetivos e metas traçados nos respetivos planos de ação, de acordo com a metodologia indicada no ponto 3 deste manual, sintetizando os resultados da reflexão efetuada, com inclusão de uma análise SWOT do serviço, e perspetivando as correções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objetivos ou metas.

O grau de satisfação dos utentes dos Serviços IPAM é medido utilizando um conjunto de instrumentos criados para o efeito que são especificados no anexo 4.

## **(v) Sistemas de informação**

### *Levantamento e tratamento da informação:*

A autoavaliação é um ponto de partida essencial para o sistema interno de garantia da qualidade. A recolha e análise de informação sobre a organização e as atividades das Escolas IPAM revestem-se, assim, de grande importância, devendo contar com o apoio do sistema de informação, onde estarão disponíveis todos os formulários necessários para uma recolha padronizada de informação por parte dos diversos intervenientes, para além dos dados e indicadores provenientes dos processos de acompanhamento e monitorização das ações previstas no Plano Estratégico.

A avaliação do ensino/aprendizagem, que constitui a vertente mais complexa do sistema interno de garantia da qualidade, tem como principais fontes de informação os instrumentos caracterizados no anexo 3.

As responsabilidades e prazos para o fornecimento dos principais itens de informação, incluindo os instrumentos de monitorização do SIGAQUI, estão especificados também no anexo 3, bem como, a indicação dos responsáveis pela aplicação desses instrumentos e a respetiva calendarização.

O tratamento, análise e sistematização da informação será globalmente coordenado por cada Coordenador da qualidade de cada Escola IPAM e contará com o apoio do sistema de informação e da QUAALA.

Cada Escola IPAM providenciará a manutenção de um painel de indicadores, com valores reportados pelo menos aos três anos mais recentes, com o objetivo de manter atualizada informação que evidencie as tendências de desenvolvimento da Escola.

## **(vi) Informação pública**

### *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 na prossecução dos objetivos traçados. Poderão, no entanto, ser estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens de informação, nomeadamente no que respeita a:

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

a) perceções dos estudantes sobre a UC e respetivos docentes: são genericamente difundidos apenas resultados agregados - os resultados individuais serão dados a conhecer somente ao docente, ao coordenador da área científica, ao diretor de curso, ao diretor da Escola IPAM;

b) os relatórios de autoavaliação das UC's elaborados pelos docentes serão apenas do conhecimento do coordenador da área científica, do diretor de curso, do diretor da Escola IPAM, do presidente do conselho pedagógico.

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam uma grande ênfase na publicação regular de informação atualizada, imparcial e objetiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos programas e graus de ensino oferecidos. As Escolas IPAM, em conformidade com esta orientação, manterão na sua página na Internet informação devidamente atualizada cobrindo, nomeadamente, os seguintes itens:

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

### **(vii) Investigação e desenvolvimento**

As metodologias para a avaliação de unidades de investigação estão, hoje em dia, razoavelmente desenvolvidas e consensualizadas, nomeadamente no que se refere à identificação dos indicadores de desempenho mais relevantes. Os procedimentos a



## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

instaurar para a garantia da qualidade da investigação nas Escolas IPAM são, naturalmente, alinhados com essas normas e orientações.

O Plano Estratégico, no vetor de missão respeitante à investigação agrega o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, consubstanciando assim a centralidade da investigação e da sua estreita articulação com o ensino como elemento norteador da missão institucional. Como se referiu anteriormente, para cada uma das ações do Plano são identificadas metas, que traduzem padrões de qualidade que a(s) unidade(s) de investigação se propõe(m) atingir, bem como indicadores de monitorização. Assim, cada unidade de investigação promoverá a elaboração de um relatório anual, essencialmente analítico, incluindo o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano Estratégico, designadamente os indicadores de nível de atividade da investigação, de produção científica e de valorização do conhecimento.

O Conselho Técnico-Científico de cada Escola analisa e discute o(s) relatório(s) da(s) respetiva(s) unidade(s) de investigação, produzindo um relatório síntese de apreciação da qualidade e adequação da investigação praticada no âmbito da unidade, que fará parte integrante do relatório anual e incluirá, nomeadamente:

- a) uma apreciação da qualidade e pertinência do(s) relatório(s) da(s) unidade(s) de investigação, dos planos de retroação propostos e das respostas dadas a recomendações anteriores;
- b) o grau de adequação dos resultados obtidos aos padrões e metas estabelecidos no Plano Estratégico;
- c) os principais pontos fortes e fracos da investigação na Unidade de Investigação;
- d) um plano global de melhoria da investigação (síntese de recomendações e plano global de ação).

O Conselho Científico da unidade de investigação promoverá a análise dos processos e resultados da avaliação dos projetos científicos, e proporá as medidas que considere adequadas para a melhoria das atividades de investigação.

### **(viii) Relações com a comunidade**

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade ver anexo 2.

As formas de envolvimento dos parceiros são variadas, sendo de destacar a participação na composição de órgãos consultivos e a auscultação regular através de inquéritos.

## **Manual da Qualidade SIGAQUIPAM**

Os relatórios anuais de autoavaliação das Escolas IPAM promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da colaboração interinstitucional e interação com a sociedade e o respetivo grau de conformidade com os objetivos e metas traçados.

Os serviços com participação ativa nas relações de cooperação com a comunidade incluirão, nos seus relatórios anuais, o levantamento dos indicadores previstos no Plano Estratégico e uma reflexão sobre o grau de prossecução dos objetivos e metas que haviam sido definidos no âmbito das relações com a comunidade.

O relatório síntese de autoavaliação da Escola no seu todo engloba as diferentes vertentes de atuação, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e internacional.

### **(ix) Internacionalização**

Os relatórios anuais de autoavaliação das Escolas IPAM promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da internacionalização e o respetivo grau de conformidade com os objetivos e metas traçados.

A internacionalização do ensino e da investigação e a mobilidade de estudantes e docentes serão igualmente analisadas e tratadas em sede dos relatórios de cada Escola IPAM.

### **(x) Órgãos de governo da instituição**

Cada órgão de governo, coletivo ou individual, previsto nos estatutos das diversas Escolas IPAM, procederá à elaboração de um relatório anual em que deve analisar de que forma está a assegurar e a cumprir a sua missão, as suas competências e finalidades para que foi criado.

De acordo com as competências atribuídas a cada um dos órgãos este deverá incluir, nos seus relatórios anuais, o levantamento dos indicadores previstos no Plano Estratégico e uma reflexão sobre o grau de prossecução dos objetivos e metas que haviam sido definidos.

O relatório síntese de autoavaliação da Escola no seu todo engloba as diferentes vertentes de atuação, incluindo as dos órgãos de governo.

#### **4. Monitorização, Avaliação e compromisso contínuo com a melhoria da qualidade interna**

A direção do QUAALA em cooperação com cada um dos Coordenadores da qualidade das Escolas IPAM, promoverá o acompanhamento e monitorização permanente do sistema de garantia da qualidade, incidindo sobre o grau de execução dos diferentes procedimentos do sistema a nível de cada Escola IPAM e das Talent Universities no seu todo, a eficácia no levantamento de indicadores, nomeadamente no que respeita ao sistema de informação e à passagem de inquéritos, o cumprimento de prazos, o grau de profundidade e abrangência das análises efetuadas e o grau de discriminação e relevância dos planos de ação para melhoria.

A QUAALA produzirá um relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, identificando as dificuldades encontradas e os pontos fortes e fracos do sistema, e propondo as adaptações necessárias. O Diretor da QUALAA e Coordenadores da Qualidade das Escolas IPAM analisarão e aprovarão esse relatório formulando recomendações para a melhoria do sistema. O Presidente das TU's, ouvido o Conselho de Administração, decidirá sobre as ações a tomar face às recomendações emitidas.

As Escolas IPAM promoverão ainda, de forma periódica, uma avaliação institucional externa, que incidirá nomeadamente sobre o sistema da qualidade e da garantia interna da qualidade. A periodicidade e forma da avaliação externa estão definidas no referencial nacional adotado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES).

## **ANEXOS**

## Anexo 1 - Funções e responsabilidades dos órgãos de gestão no domínio da qualidade

<b>Entidade Instituidora - ENSIGEST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovar os planos de atividade e os orçamentos elaborados pelos órgãos do IPAM;</li> <li>- Requerer a acreditação e o registo de ciclos de estudos, após parecer do conselho técnico-científico e do conselho de gestão;</li> </ul>
<b>Conselho de Gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceber e propor ao conselho geral o plano estratégico do IPAM;</li> <li>- Propor ao conselho geral a criação, transformação, cisão ou extinção de ciclos de estudos/cursos;</li> <li>- Proceder à avaliação de métodos, técnicas e processos utilizados na atividade do IPAM;</li> </ul>
<b>Conselho Técnico Científico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propor ao conselho de gestão todos os elementos que possam figurar no plano estratégico e no regulamento de gestão administrativa para a melhoria do ensino e prestação científica e cultural do IPAM;</li> <li>- Apreciar o plano de atividades científicas do IPAM;</li> <li>- Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas;</li> <li>- Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;</li> </ul>
<b>Conselho Pedagógico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;</li> <li>- Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico do IPAM e a sua análise e divulgação;</li> <li>- Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação;</li> <li>- Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias;</li> <li>- Aprovar orientações em matéria pedagógica, designadamente no que se refere a métodos que assegurem um bom desenvolvimento de processos de ensino e aprendizagem;</li> <li>- Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados;</li> </ul>
<b>Conselho Consultivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de cursos de licenciatura, de mestrado, de pós-graduação, ou programas de formação, quando solicitado pelos órgãos competentes;</li> <li>- Elencar as competências genéricas dos diferentes cursos do IPAM que reflitam as necessidades efetivas do mercado de trabalho;</li> </ul>
<b>Diretor do IPAM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar o plano de ação para o mandato respetivo e submetê-lo a aprovação do conselho de gestão;</li> <li>- Tomar as iniciativas e adotar os procedimentos necessários ao bom andamento das atividades do IPAM;</li> </ul>
<b>Diretor de Curso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar o relatório de direção de curso;</li> <li>- Analisar as situações de resultados não satisfatórios no âmbito do curso e propor um plano de ação com vista à resolução dos problemas identificados.</li> </ul>
<b>Coordenar de área Técnico Científica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar o relatório de coordenação técnico científica;</li> <li>- Analisar as situações de resultados não satisfatórios no âmbito da área técnico científica e propor um plano de ação com vista à resolução dos problemas identificados.</li> </ul>
<b>Provedor do Estudante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir parecer sobre ações a desenvolver na melhoria da qualidade do ensino - aprendizagem, em resultado de análise sistémica das questões que lhe são colocadas.</li> </ul>

**Anexo 2 – Participação dos *stakeholders* no sistema de garantia da qualidade**

Parceiro	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGAQUIPAM	Participação nos processos de garantia da qualidade	Resposta a inquéritos
<b>Docentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho de Gestão</li> <li>• Conselho Técnico Científico</li> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem</li> <li>• Direção de curso</li> <li>• Coordenação de área técnica científica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação na Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem</li> <li>• Participação na Comissão de autoavaliação</li> <li>• Identificação de práticas de mérito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração dos RD</li> <li>• Satisfação docente</li> <li>• Satisfação com o desempenho dos serviços</li> </ul>
<b>Estudante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Pedagógico</li> <li>• Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação na Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem</li> <li>• Participação na Comissão de autoavaliação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novos estudantes</li> <li>• IPUC</li> <li>• Perceções do estudante sobre o estágio</li> <li>• Satisfação com o desempenho dos serviços</li> </ul>
<b>Pessoal não docente</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação do colaborador</li> </ul>
<b>Graduados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Consultivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal IPAM Alumni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito sobre os percursos profissionais dos graduados</li> </ul>
<b>Empregadores / Empresas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Consultivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação na Comissão de autoavaliação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito sobre competências dos diplomados</li> </ul>
<b>Entidades externas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Consultivo</li> </ul>		
<b>Clientes de serviços à comunidade</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito sobre grau de satisfação com os serviços prestados</li> </ul>

### Anexo 3 - Caracterização dos instrumentos relativos ao ensino aprendizagem

		Mapa de caracterização de inquéritos AVALIAÇÃO DO ENSINO APRENDIZAGEM				REVISÃO
INQUÉRITO		OBJECTIVO	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO	Data:
Nº	DESIGNAÇÃO					PERIODICIDADE DE APLICAÇÃO
1	Inquérito de percepções sobre a admissão - INE	Recolher a opinião dos novos estudantes – caracterização sócio - demográfica e expectativas	Estudantes 1º ciclo e 2º ciclo	Questionário on-line	Admissão	Anual
2	Inquérito de percepções sobre as UC's – IPUC	Recolher a opinião dos estudantes sobre o par unidade curricular / docente	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Questionário on-line	QUALAA / CQ	Semestral
3	Relatório de docência – RD	Recolher a opinião dos docentes sobre o par unidade curricular / docente	Docentes do 1º e 2º ciclo	Relatório on-line	QUALAA / CQ	Semestral
4	Relatório de discência – REDIS	Recolher a opinião dos representantes de turma sobre funcionamento das UC's do ano curricular	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Relatório on-line	QUALAA / CQ	Semestral
5	Relatório de coordenação científica - RCC	Recolher a opinião dos coordenadores de área científica sobre o funcionamento das UC's da área técnico científica	Coordenadores de área técnico científica	Relatório on-line	QUALAA / CQ	Semestral

## Manual da Qualidade SIGAQUIPAM

<b>6</b>	Relatório de direção de curso – RDC	Recolher a opinião dos diretores de curso sobre o funcionamento das UC's do curso que dirige	Directores de curso	Relatório on-line	QUALAA / CQ	Semestral
<b>7</b>	Relatório de melhoria de curso - RMC	SWOT do curso e medidas de melhoria	Comissão para a melhoria do E A	Relatório on-line	QUALAA / CQ	Semestral
<b>8</b>	Inquérito aos desistentes - ID	Recolher a opinião dos estudantes desistentes e razões da desistência	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Questionário em papel	Admissão	Sempre que seja comunicada a desistência
<b>9</b>	Inquérito sobre Competências do Estagiário - ICE	Recolha da opinião da empresa sobre o estagiário	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Questionário em papel	Diretor Curso / CQ	Anual
<b>10</b>	Inquérito de Percepções do Estudante sobre Estágio - IPE	Recolher a opinião dos estudantes estagiários sobre como decorreu o estágio	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Questionário on-line	Diretor Curso/ CQ	Anual
<b>11</b>	Percursos profissionais - PP 1	Recolha das trajetórias profissionais dos antigos estudantes	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Questionário on-line	Diretor Curso / CQ	Anual
<b>12</b>	Inquérito diplomados - PP 2	Recolher a opinião sobre a forma como a instituição contribuiu para a formação e para a entrada no mercado de trabalho dos estudantes	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Questionário on-line	Direção Escola / CQ	Anual
<b>13</b>	Reclamações e Sugestões - RES	Tratamento das reclamações e sugestões	Estudantes do 1º e 2º ciclo	Formulário on-line	Direção Escola / CQ	Diário



#### Anexo 4 - Caracterização dos instrumentos sobre o grau de satisfação dos utentes dos Serviços IPAM

		Mapa de caracterização de inquéritos AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS				REVISÃO
		OBJECTIVO	PÚBLICO-ALVO	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO	Data:
Nº	INQUÉRITO DESIGNAÇÃO					PERIODICIDADE DE APLICAÇÃO
1	Inquérito de Satisfação com os Recursos Materiais e Serviços - ISRMS/DE	Medir o grau de satisfação com o desempenho e adequação do serviço	Estudantes, Docentes e Colaboradores	Preenchimento voluntário dos utilizadores dos diversos serviços	QUALAA / CQ	Anual
2	Inquérito Satisfação Docentes – ISD	Medir o grau de satisfação com o funcionamento, condições de trabalho e desempenho no serviço docente	Docentes	Preenchimento voluntário dos Docentes	QUALAA / CQ	Anual
3	Inquérito Satisfação Colaboradores – ISC	Medir o grau de satisfação com o funcionamento, condições de trabalho, desempenho e serviço prestado	Colaboradores	Preenchimento voluntário dos Colaboradores	QUALAA / CQ	Anual