



ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA

REGULAMENTO DA QUALIDADE

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

GAQ.RG.01.02

Aprovado em 19-04-2016
pelo Presidente



ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA

GAQ.RG.01.02: REGULAMENTO DA QUALIDADE
GABINETE DE AUDITORIA E QUALIDADE

FICHA TÉCNICA

Título: Regulamento da Qualidade
GAQ.RG.01.02

Autoria: Gabinete de Auditoria e Qualidade

Edição: ISEL

Data: Dezembro de 2015

Local de Edição: ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa.

Versões: 01 de setembro de 2013
02 de dezembro de 2015

Aprovado: Pelo Presidente em 19 de abril de 2016 após parecer favorável do Conselho
Coordenador da Qualidade, de 07 de março de 2016 e do Conselho de Gestão de 04 de
março de 2016, após consulta pública.



ÍNDICE

ÍNDICE	3
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	4
1. O ISEL.....	5
2. INTRODUÇÃO	6
2.1 Enquadramento	6
2.2 Âmbito.....	6
2.3 Aprovação	6
3. POLÍTICA DA QUALIDADE	7
4. ESTRUTURA DA QUALIDADE	8
4.1 Conselho Coordenador da Qualidade	8
4.2 Gabinete de Auditoria e Qualidade.....	8
5. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE.....	9
5.1 Gestão Estratégica	10
5.2 Ensino	11
5.2.1 Gestão da Oferta Formativa	11
5.2.2 Qualidade do Ensino/Aprendizagem	12
5.3 ID&I	14
5.4 Interação com a Comunidade	15
5.5 Internacionalização.....	17
5.6 Gestão dos Recursos Humanos	18
5.7 Sistema de Informação	20
5.8 Serviços de Apoio	21
6. RESUMO E CALENDARIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES	22



LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

A3ES: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CCQ: Conselho Coordenador da Qualidade

CP: Conselho Pedagógico

CTC: Conselho Técnico-Científico

ECPDESP: Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico

FCT: Fundação para a Ciência e a Tecnologia

GAQ: Gabinete de Auditoria e Qualidade

ID&I: Investigação, Desenvolvimento e Inovação

IES: Instituição de Ensino Superior

IPL: Instituto Politécnico de Lisboa

ISEL: Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

ISI Web of Knowledge: Base de dados Científica

MD: Modelo

PA: Plano de Atividades

PDCA: Plan, Do, Check, Act

PE: Plano Estratégico

PO: Procedimento Operacional

PQ: Política da Qualidade

QUAR: Quadro de Avaliação e Responsabilização

RQ: Regulamento da Qualidade

SDP: Serviço de Documentação e Publicações

SIADAP: Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública

SIGQ: Sistema Interno de Garantia da Qualidade

SRE: Serviço de Relações Externas

UC: Unidade Curricular

UCI: Unidade Complementar de Informática



1. O ISEL

O Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL), originário do Instituto Industrial de Lisboa, possui as suas raízes, em 1852, no Decreto Régio de D.^a Maria II. Em 1988 foi integrado na rede nacional do ensino superior politécnico através da sua inclusão no Instituto Politécnico de Lisboa. O ISEL goza, nos termos da Lei, de autonomia científica, pedagógica, administrativa e financeira.

O ISEL, enquanto centro de criação, transmissão e difusão da ciência, tecnologia e cultura, tem como missão o estudo, a docência, a investigação e a prestação de serviços no âmbito da engenharia, contribuindo para a sua qualidade e inovação. E, na prossecução da sua missão, tem trabalhado ao longo dos anos no sentido de alcançar o objetivo singular de conquistar a reputação de instituição de referência no panorama do ensino superior português.



2. INTRODUÇÃO

O Regulamento da Qualidade (RQ) do ISEL é o documento enquadrador do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), que apresenta os objetivos gerais da política de qualidade bem como o modelo de funcionamento do sistema de qualidade.

2.1 ENQUADRAMENTO

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEL decorre da aprovação do Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (Lei nº38/2007, de 16 de agosto) - que determina que a avaliação tem como objetivo a qualidade do desempenho das Instituições de Ensino Superior (IES) e dos respetivos ciclos de estudos - da consequente criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) (Lei nº 369/2007, de 5 de novembro) e das diretrizes emanadas do SIGQ do Instituto Politécnico de Lisboa (IPL).

A qualidade do desempenho das IES pressupõe a existência de três aspetos interrelacionados. O primeiro, que as IES, em função da respetiva missão, estabeleçam uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como os procedimentos adequados à sua prossecução. O segundo, que as IES se empenhem, através de medidas concretas, no desenvolvimento de uma cultura de qualidade e da garantia da qualidade na sua atividade. O terceiro, que as IES implementem uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade.

Neste sentido, foi elaborado em setembro 2013 a primeira versão deste Regulamento. Passados dois anos, surge a necessidade da sua apreciação, em função das alterações do Regulamento da Qualidade do IPL, das melhorias identificadas durante este período e dos resultados da auditoria efectuada pela A3ES.

2.2 ÂMBITO

O Regulamento da Qualidade do ISEL define a estrutura organizativa, as responsabilidades e os processos, bem como os princípios orientadores para o desenvolvimento do SIGQ, de acordo com o SIGQ do IPL e com as orientações da A3ES.

2.3 APROVAÇÃO

O Regulamento da Qualidade é revisto anualmente pelo Conselho Coordenador da Qualidade (CCQ), após a elaboração do Relatório Anual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, ou sempre que ocorram alterações significativas, de modo a garantir a sua permanente adequabilidade.

O Regulamento da Qualidade é aprovado pelo Presidente do ISEL e publicado no *website* institucional.



3. POLÍTICA DA QUALIDADE

O ISEL assume um compromisso institucional com a qualidade através do desenvolvimento de uma estrutura organizacional adequada à Instituição, bem como através do estabelecimento de um sistema de garantia da qualidade, participado e alicerçado num conjunto de práticas e procedimentos que sustentam a concretização da estratégia e asseguram o cumprimento dos objetivos institucionais estabelecidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

A análise da adequabilidade da Política da Qualidade (PQ) é efetuada em sede do Conselho Coordenador da Qualidade (CCQ,) no momento da análise global do desempenho do SIGQ, ou sempre que se justifique.

O ISEL estabelece como princípios orientadores:

Focalização nas Partes Interessadas

O ISEL desenvolve esforços no sentido de identificar as necessidades dos estudantes, docentes, não docentes, diplomados, empregadores e representantes da comunidade, para as compreender e satisfazer orientando-se para exceder as suas expectativas.

Liderança

A Direção do ISEL assegura a definição das políticas e objetivos institucionais bem como a promoção de um ambiente interno propício ao envolvimento das pessoas na consecução desses mesmos objetivos.

Envolvimento das Pessoas

As pessoas, em todos os níveis, são a essência do ISEL, sendo que quando se envolvem totalmente, disponibilizam suas competências em benefício da própria Instituição.

Abordagem por Processos

Os objetivos do ISEL são alcançados mais eficientemente quando se identificam e interrelacionam atividades, que utilizam recursos para transformar entradas em saídas com valor acrescentado.

Abordagem de Gestão como um Sistema

O ISEL identifica, compreende e gere os processos inter-relacionados como um sistema contribuindo para a eficácia e eficiência do ISEL na realização dos seus objetivos.

Melhoria Contínua

A melhoria contínua do desempenho global do ISEL é um objetivo permanente da Instituição.

Tomada de Decisões Baseadas em Evidências

As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações.

Relações Mutuamente Benéficas

O ISEL reconhece que a interdependência entre o Instituto e a Comunidade cria uma relação de benefício mútuo que potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor para a Sociedade.

[Aprovada pelo Presidente em 21 maio de 2015, após parecer favorável do CCQ de 27 abril 2015].



4. ESTRUTURA DA QUALIDADE

Com o objetivo inicial de apoiar a acreditação dos ciclos de estudo e o processo de autoavaliação, o ISEL criou o Gabinete de Auditoria e Qualidade (GAQ) em setembro de 2006 e constituiu o CCQ em maio 2011. Atualmente mantêm-se as mesmas estruturas, sendo que as suas competências foram ajustadas em função da realidade atual.

4.1 CONSELHO COORDENADOR DA QUALIDADE

O CCQ é um órgão consultivo, presidido pelo Presidente da Instituição, ou em quem ele possa delegar, sendo ainda composto pelo Vice-Presidente para o Conselho Pedagógico (CP), com possibilidade de delegação, pelo Vice-Presidente para o Conselho Técnico-Científico (CTC), com possibilidade de delegação, um representante dos estudantes de licenciatura no CP, um representante dos estudantes de mestrado no CP, representante do GAQ e um representante dos trabalhadores não docentes.

Este Conselho tem como principal competência assegurar a implementação de uma política de Garantia da Qualidade em conformidade com os padrões europeus e os requisitos legais em vigor, competindo-lhe, ainda, dar parecer sobre os processos que tenham a ver com a Garantia da Qualidade, com a Avaliação Institucional e com as diretrizes da A3ES.

[Despacho n.º 37/P/2014, de 4 de julho, que define a composição do Conselho Coordenador da Qualidade | Regulamento do Conselho Coordenador da Qualidade do ISEL, aprovado em 29-01-2016]

4.2 GABINETE DE AUDITORIA E QUALIDADE

O GAQ tem como missão o apoio operacional ao desenvolvimento de todas as atividades de avaliação e de gestão da qualidade e de auditoria, no ISEL, tendo uma visão de melhoria contínua da qualidade.

O âmbito do exercício das funções do GAQ é essencialmente interno, funcionando como apoio técnico e assessoria ao Presidente do ISEL e ao Conselho de Gestão, no que à auditoria e qualidade diz respeito:

Na vertente da auditoria, o GAQ desenvolverá instrumentos que permitam a sua operacionalização e a divulgação dos resultados consequentes.

Na vertente da qualidade, o GAQ desenvolverá todas as iniciativas e medidas tendentes à adoção sistemática de uma política de qualidade e respetiva monitorização, em todos os sectores e áreas de atuação do Instituto, induzindo assim, a uma cultura e práticas institucionais e garantindo a sua efetiva e permanente concretização.

[Despacho n.º 3678/2015 de 13 abril, que aprova o Regulamento Interno de funcionamento do GAQ].



5. SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DA QUALIDADE

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEL estrutura-se numa abordagem por processos, em função dos referenciais adotados pela A3ES no processo de acreditação das Instituições de Ensino Superior.

Os processos estruturam-se com base no ciclo PDCA numa perspetiva de alcançar os resultados desejados, suportados na identificação e monitorização das atividades desenvolvidas, e, alicerçados nos recursos envolvidos nesses mesmos processos.

O ciclo PDCA é entendido como:

Plan (planear): estabelecer os objectivos e os processos necessários para apresentar resultados de acordo com os requisitos;

Do (executar): implementar os processos;

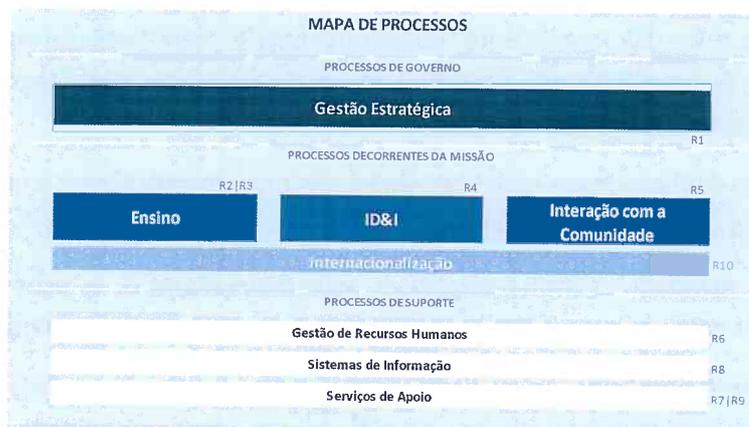
Check (verificar): monitorizar e medir processos e produtos em comparação com políticas, objetivos e requisitos e reportar os resultados;

Act (atuar): empreender ações para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

Define-se processo, como um conjunto de atividades inter-relacionadas às quais são alocados recursos (materiais e humanos) para converter elementos de entrada em elementos de saída com valor acrescentado. De referir que as atividades que constituem um processos podem ser transversais a mais que uma área da estrutura do ISEL.

Para cada processo existe uma Ficha de Processo, (GAQ.MD.28), elaborada pelo gestor do processo e aprovada pelo Presidente sob parecer favorável do Conselho Coordenador da Qualidade, que efetuará a descrição pormenorizada das diferentes atividades apresentadas.

Os processos organizam-se em processos de governo, processos decorrentes da missão e processos de suporte, de acordo com a figura apresentada, sendo identificado para cada processo, a correspondência com referencial da A3ES (ex.: o processo de gestão estratégica tem correspondência com o referencial "R1- Definição da política e objetivos da qualidade").





5.1 GESTÃO ESTRATÉGICA

O processo de gestão estratégica tem como objetivo nortear a atuação da instituição, em função das prioridades definidas e dos recursos disponíveis.

O processo de gestão estratégica abrange o planeamento estratégico, a definição da estrutura organizativa e as diretrizes para o sistema de qualidade e o planeamento operacional.

Planeamento Estratégico

A estratégia do ISEL para a qualidade fundamenta-se na sua missão e visão e na articulação um conjunto de instrumentos, que pretendem garantir a eficácia e eficiência do funcionamento da instituição.

O Plano Estratégico (PE) define a estratégia do ISEL e alavanca a atividade institucional, direcionando o esforço de todos os seus colaboradores para um fim comum. O PE apresenta-se assim, como o documento enquadrador do planeamento operacional.

Estrutura Organizativa / Sistema de Qualidade

A estratégia institucional potencia reflexões sobre mudanças organizativas, para dar resposta à evolução nos diferentes domínios de atuação, traduzidos na melhoria do desempenho institucional e sustentados na conjugação da racionalização de recursos, na multidisciplinaridade e na melhoria contínua da qualidade.

Desta reflexão poderão resultar ajustes à estrutura do ISEL (organigrama) ou novas orientações relativas à Política da Qualidade ou ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

O Sistema de Qualidade centra-se nas vertentes da missão institucional: Ensino, Investigação e Prestação de Serviços e orienta-se em função das premissas definidas na Política da Qualidade. Estrutura-se, em grande parte, em mecanismos de autoavaliação, perspectivados numa continuidade de vários momentos, que se repetem ciclicamente com vista à melhoria contínua.

O SIGQ no seu todo, é avaliado anualmente em janeiro (do ano seguinte) pelo GAQ, sob a responsabilidade do Conselho Coordenador da Qualidade, através do Relatório Anual do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, relatório agregador dos resultados dos vários processos.

Planeamento Operacional

A estratégia é vertida anualmente, de acordo com a calendarização estabelecida, para o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e Plano de Atividades (PA), sendo que estes dois documentos operacionalizam a estratégia definida.

No QUAR são definidos, para cada objetivo operacional, os indicadores e metas que permitem monitorizar a consecução desses mesmos objetivos.

O Plano de Atividades permite identificar, para cada objetivo, as ações a desenvolver bem como os responsáveis pela sua execução/implementação para que se possam atingir as metas definidas.

O planeamento operacional é avaliado, no seu todo, através de um Relatório de Atividades & Contas a elaborar pelo Gabinete de Auditoria e Qualidade, sob a responsabilidade do Presidente.



5.2 ENSINO

O processo de ensino contempla dois macroprocessos, a gestão da oferta formativa e a qualidade do ensino/aprendizagem.

5.2.1 Gestão da Oferta Formativa

A oferta formativa do ISEL reflete a capacidade científica e pedagógica existente enquanto dá resposta às necessidades evidenciadas pela procura e prevê as necessidades futuras do mercado, através de atividades de formação formal conferente de grau ou diploma, e da formação não formal, ao longo da vida, tanto nas áreas de engenharia clássica como nas emergentes.

A gestão da oferta formativa centra-se na criação e atualização de cursos, no seu reconhecimento através da acreditação pelas entidades de competentes e na sua divulgação.

Criação, Reestruturação ou Extinção de Ciclos de Cursos

A racionalização da oferta formativa, mais concretamente a criação, reestruturação ou extinção de cursos, fundamenta-se na legislação em vigor, nos estatutos do ISEL, e é complementada com documentação interna que explicita os referenciais a ter em consideração e os elementos que deverão constar obrigatoriamente da instrução dos respetivos processos (procedimento GAQ.PO.01) bem como os resultados dos Inquéritos aos Diplomados e Empregadores.

- **Inquérito aos Diplomados**

Este inquérito destina-se aos estudantes que terminaram os cursos de 1.º e 2.º ciclo de formação e tem como objetivo identificar as principais dificuldades na transição para o mercado de trabalho, conhecer o seu percurso/situação profissional, bem obter contributos sobre o curso que frequentou, na expectativa de que estes resultados possam contribuir para melhor adequar a oferta formativa. Este inquérito, efetuado em abril, pelo GAQ, tem por base o modelo GAQ.MD.15.

- **Inquérito aos Empregadores**

Este inquérito tem como principais objetivos identificar as necessidades do mercado junto dos empregadores, conhecer a opinião das entidades empregadoras sobre os Diplomados, contribuindo para uma reflexão sobre eventuais necessidades do mercado de trabalho que possam vir a ser refletidas na oferta formativa a disponibilizar. Este inquérito tem por base o modelo GAQ.MD.16.

Acreditação e Registo dos Ciclos de Estudo

Os ciclos de estudo conferentes de grau são avaliados e acreditados pela A3ES, sendo que após o seu registo na Direção Geral de Ensino Superior (DGES) têm o correspondente Plano de Estudos publicado em Diário da República.

Divulgação da Oferta Formativa

A promoção e divulgação da oferta formativa é uma atividade do Gabinete de Comunicação, sendo que o principal meio utilizado é o *website* do ISEL. A estratégia de promoção e divulgação da oferta formativa passa pela presença do ISEL em exposições e feiras, na realização de eventos e nas visitas de estudantes e docentes do ISEL a escolas secundárias.



5.2.2 Qualidade do Ensino/Aprendizagem

A qualidade do processo de ensino tem por base o planeamento das atividades e a sua respetiva monitorização.

Planeamento da Atividade Letiva

O planeamento deste processo suporta-se nos Planos de Estudos dos ciclos de estudo e tem como elemento fundamental a Ficha de cada Unidade Curricular (UC), na qual se descrevem, entre outros, os objetivos, os conteúdos programáticos, o método de avaliação e a bibliografia.

A determinação do calendário escolar, a distribuição do serviço docente, a constituição de turmas e a elaboração de horários (turma, docentes e salas/laboratório) são o suporte da atividade letiva.

Avaliação

A monitorização deste subprocesso tem como elemento nuclear a Unidade Curricular (UC) e é feita de forma articulada, a partir de três fontes de informação: inquérito a alunos, dados estatísticas e relatórios, sendo que estes últimos se desenvolvem em cascata, ou seja, em diferentes níveis de intervenção progressivamente agregados, começando pelo Relatório de Turma, passando ao Relatório de UC, depois ao Relatório do Grupo Disciplinar, para acabar no Relatório de Curso. Complementa-se com a análise do abandono, sempre que se justifique.

▪ Inquérito ao Abandono

Considera-se que um estudante em situação de abandono (do ISEL), sempre que, tendo estado inscrito no ano n e não se tendo diplomado, não tem inscrição no ano $n+1$.

O inquérito ao abandono é elaborado, pelo GAQ, em maio, sempre que sejam detetados estudantes em situação de abandono. Este inquérito (GAQ.MD.17) tem como objetivo identificar as principais causas deste fenómeno.

▪ Inquérito a Estudantes

No fim de cada semestre letivo (janeiro e maio/junho) é disponibilizado um inquérito aos estudantes, (de acordo com o modelo GAQ.MD.12), sobre as unidades curriculares a que os mesmos estiveram inscritos no semestre anterior. Este inquérito, previsto no artigo 12º da Lei 38/2007, de 16 de Agosto, de aplicação obrigatória, permite auscultar a opinião dos estudantes sobre o funcionamento das unidades curriculares a que estiveram inscritos, sobre o desempenho dos respetivos docentes, sobre o plano de estudos e a organização do curso que frequentam e sobre os serviços oferecidos pelo ISEL. Este inquérito, da responsabilidade do CP, é elaborado pelo GAQ responsável pela sua preparação, análise dos resultados e elaboração do respetivo relatório. A inclusão dos estudantes de pós-graduação neste inquérito é condicionada ao acordo prévio do coordenador da pós-graduação.

▪ Relatório de Turma

O Relatório de cada Turma de uma UC é elaborado pelos Docentes que a leciona na turma, no fim de cada semestre (fevereiro e julho) ou ano letivo (julho), conforme se trate de UC semestrais ou anuais, e tem por base o modelo GAQ.MD.19.



- **Relatório da Unidade Curricular**

O Relatório da Unidade Curricular é elaborado pelo respetivo responsável, com base nos relatórios de turma e nos resultados dos inquéritos aos estudantes. Este relatório é realizado no fim de cada semestre (março e setembro) ou ano letivo (setembro), conforme se trate de UC semestrais ou anuais e tem por base o modelo GAQ.MD.20. Para este relatório concorrem os relatórios de turma da unidade curricular respetiva.

- **Relatório do Grupo disciplinar**

O Relatório do Grupo Disciplinar é elaborado pelo coordenador do Grupo Disciplinar, com base nos Relatórios da Unidade Curricular. Este relatório é realizado, anualmente, no final de cada ano letivo (outubro) e tem por base o modelo GAQ.MD.26.

- **Relatório de Curso**

O Relatório de Curso é elaborado pelo Coordenador de Curso, com base nos Relatórios dos Grupos Disciplinares. Este relatório é realizado, anualmente, no final de cada ano letivo (outubro) e tem por base o modelo GAQ.MD.21.

A elaboração do Relatório de Curso pressupõe a realização de uma reunião da Comissão de Curso com o objetivo de analisar a perceção dos estudantes sobre o funcionamento das Unidades Curriculares. O Coordenador de Curso é responsável por promover esta reunião, tendo um papel de moderador no processo de decisão sobre a classificação a atribuir a cada uma das Unidades Curriculares em análise. Essa classificação recairá sobre uma das seguintes opções: sem nada a assinalar; situação relevante positiva; situação relevante negativa.

As situações indicadas como relevantes negativas conduzem obrigatoriamente a propostas de melhoria apresentadas sob a forma de Plano de Melhorias. Os Planos de Melhoria deverão conter indicação das ações a desencadear, respetiva calendarização, responsáveis e recursos, cabendo ao Coordenador de Curso a sua implementação e monitorização. As situações indicadas como relevantes positivas são identificadas como Boas Práticas.

O Relatório de Curso e eventual Plano de Melhoria serão enviados pelo respetivo Coordenador de Curso para o CP e para o CTC, após parecer do Conselho Coordenador da Área Departamental, no âmbito das suas competências.

- **Parecer do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico**

Após receção dos Relatórios de Curso, o CTC e o CP emitirão um parecer sobre cada um dos Relatórios de Curso, apontando do ponto de vista científico e pedagógico, respetivamente, situações passíveis de melhoria, se assim for considerado necessário. Estas ações serão incorporadas no Plano de Atividades.



5.3 ID&I

O processo de ID&I tem como premissa o reconhecimento do estreito vínculo existente entre a investigação e a oferta formativa, que se fundamenta na ligação clara entre a capacidade de investigação e a autorização para oferecer cursos de formação avançada e é desenvolvido de acordo com as orientações estratégicas.

Das várias atividades enquadradas neste âmbito, salienta-se o trabalho desenvolvido pelas unidades de investigação, os projetos de investigação, os projetos de desenvolvimento, a produção científica, a propriedade intelectual, a organização de seminários e conferências e a participação em júris académicos de formação avançada.

O processo de ID&I é avaliado, no seu todo, através de um relatório anual, a elaborar em dezembro pelo Serviço de Documentação e Publicações, sob a responsabilidade do CTC que incluirá:

- Os resultados dos subprocessos (abaixo indicados);
- Uma apreciação das práticas de investigação & desenvolvimento com recomendações e propostas de melhoria relativas a avaliações anteriores;
- Uma reflexão sobre o grau de adequação das práticas de investigação & desenvolvimento tendo em consideração a formação ministrada;
- Uma síntese dos pontos fortes e fracos;
- Recomendações para a melhoria, com a respetiva calendarização;
- A identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.

Avaliação das Unidades de Investigação

A avaliação das unidades de investigação centra-se no Relatório de Atividades a elaborar anualmente, em dezembro, onde constam os seguintes aspetos:

- Grau de cumprimento do plano anual;
- Realização dos objetivos estabelecidos;
- Composição da equipa de investigação e eventuais alterações na mesma;
- Projetos concluídos e em curso;
- Publicações e outros resultados decorrentes dos projetos;
- Indicadores de produção científica dos investigadores;
- Indicadores de internacionalização das atividades e dos membros;
- Parcerias estabelecidas;
- Plano de atividades para o ciclo seguinte, com objetivos mensuráveis.

Projetos de Investigação e Desenvolvimento

O planeamento dos projetos de investigação sustenta-se na pesquisa de possíveis fontes de financiamento. A pesquisa, efetuada no âmbito das competências dos Serviços, tem como objetivo a sua divulgação à escola. Com base nesta informação, os docentes/investigadores preparam a candidatura e posteriormente implementem o projeto. Os resultados obtidos são enviados à entidade financiadora sob



a forma de relatório científico e financeiro, pelo responsável do projeto, sendo uma cópia enviado ao Serviço de Documentação e Publicações, para arquivo.

Os projetos de desenvolvimento não carecem de pesquisa de financiamento externo. Depois de implementado o projeto, os seus resultados são reportados no Relatório de Atividades da unidade onde é desenvolvido.

Produção Científica

Na sequência dos trabalhos desenvolvidos são obtidos resultados científicos e é gerado novo conhecimento, que são difundidos sob a forma da literatura. A produção literária é medida a partir da análise de indicadores bibliométricos que incluem o número de artigos publicados, o número de livros e capítulos de livros publicados em bases de dados de referência (ex.: ISI Web of Knowledge, Scopus, IEEE Xplore).

Propriedade Intelectual

A propriedade intelectual inclui os direitos de autor e a propriedade industrial, sendo que a primeira visa a proteção das obras literárias e artísticas e a segunda a proteção das invenções (Ex.: Patentes), das criações estéticas (design) e dos sinais usados para distinguir produtos e empresas no mercado.

Sendo os direitos de propriedade industrial, direitos territoriais cuja protecção é efetiva no país em que são concedidos, o ISEL define se a protecção é feita para Portugal ou para o estrangeiro, sendo que neste último caso é necessário identificar se se pretende requerer um pedido de patente directamente nos países em que pretende proteger a invenção, requerer um pedido de patente europeia ou requerer um pedido de patente internacional.

Organização de Seminários e Conferências

Uma outra forma de difundir o conhecimento existente é através da organização de seminários e conferências de cariz técnico e científico.

Participação em Júris Académicos de Formação Avançada

É reconhecido o mérito da participação dos docentes em júris académicos de formação avançada, que constituem também um contributo para um maior envolvimento com instituições congéneres (júris de provas públicas: dissertação, trabalho de projecto ou relatório de estágio de mestrado; de dissertação de doutoramento; para obtenção do título de agregado; para obtenção do título de especialista).

5.4 INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE

A localização do ISEL tem impacto na comunidade, sobretudo ao nível local - freguesia de Marvila - mas também ao nível do conselho de Lisboa e da área metropolitana de Lisboa, ao assegurar emprego qualificado e, em consequência do número de estudantes e trabalhadores que atrai diariamente, gerar uma dinâmica de negócio com relevância na região.



Para além desta vertente, intrínseca à instituição, a interação com a comunidade é desenvolvida de acordo com as orientações estratégicas e operacionaliza-se em várias perspetivas, das quais se destaca a bolsa de emprego, o empreendedorismo, a gestão das parcerias (cooperação) e a prestação de serviços.

O processo de interação com a comunidade é avaliado, no seu todo, através de um relatório anual, a elaborar em dezembro pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade, sob a responsabilidade do Presidente.

Bolsa de Emprego

Com o objetivo de facilitar a inserção dos estudantes e diplomados no mercado de trabalho, o ISEL divulga uma bolsa que gere fluxos de emprego, uma vez que os empregadores disponibilizam ofertas, e os estudantes e diplomados procuram uma oportunidade de exercer uma atividade profissional.

Gestão das Parcerias

As relações de interação com a comunidade são, sempre que aplicável, formalizadas sobre a forma de parcerias (Ex.: protocolos, contratos).

O modo de proceder relativo à celebração, gestão e denúncia das parcerias encontra-se documentado no manual de procedimentos, no procedimento GAQ.PO.05.

A monitorização destas parcerias - sustentada num conjunto de indicadores - é realizada no âmbito do objeto da parceria, com vista a identificar as mais-valias resultantes da mesma e fundamentar a decisão sobre a sua eventual denúncia ou cessão.

Empreendedorismo

Empreendedorismo é uma forma privilegiada de traduzir o conhecimento gerado na investigação em desenvolvimento económico e criação de riqueza.

Através da incubadora, o ISEL disponibiliza um conjunto de serviços básicos aos potenciais empreendedores, numa primeira fase de existência das suas empresas, com o objetivo de incentivar a criação e desenvolvimento de micro e pequenas empresas.

Prestação de Serviços

Engloba ações de consultoria a empresas/instituições, ações de formação para o desenvolvimento profissional, aluguer de espaços e dinamização/participação em atividades no âmbito da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável.

- **Consultoria**

Com base no elevado *know-how* dos seus docentes, o ISEL elabora pareceres técnicos e presta serviços de consultoria técnica, com particular ênfase nas áreas de engenharia. Em regra, as condições da consultoria são estabelecidas sob a forma de uma parceria.

- **Formação para o desenvolvimento profissional**

Em complemento à oferta de cursos conferentes de um grau (1º e 2º ciclo), o ISEL disponibiliza cursos não conducentes a grau, tais como, formação pós-graduada, formação contínua de professores e formação de curta duração em áreas temáticas emergentes.



- **Aluguer de Espaços**

O ISEL coloca à disposição da comunidade áreas do campus, como salas de aula, auditórios, campo de jogos, átrios, que podem ser reservados em regime de aluguer para realização de eventos ou de atividades desportivas.

- **Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável**

O ISEL compromete-se voluntariamente com a responsabilidade social e com a preservação do meio ambiente, através da sua participação ou apoio a projetos e iniciativas de diferentes vertentes.

5.5 INTERNACIONALIZAÇÃO

A abordagem adotada pelo ISEL, relativa à internacionalização, é a adoção da dimensão internacional nas suas áreas de missão e no seu desempenho organizacional, suportando-se na análise da integração do ISEL em redes internacionais, no estabelecimento de parcerias com entidade estrangeiras e na mobilidade dos seus estudantes e trabalhadores, de acordo com as orientações estratégicas.

O processo de internacionalização é avaliado, no seu todo, através de um relatório anual, a elaborar em dezembro pelo Serviço de Relações Externas, sob a responsabilidade do Presidente.

Integração em Redes Internacionais

A integração em redes internacionais é fundamental para promoção dos vetores estratégicos em que a internacionalização assenta, a internacionalização da investigação, a internacionalização do ensino e a mobilidade de estudantes e trabalhadores.

Parcerias Internacionais

O estabelecimento de parcerias internacionais é o meio privilegiado para dinamizar a internacionalização ao nível da investigação (ex.: estabelecimento de consórcios), ao nível do ensino (ex.: curso em associação, mobilidade de docentes e estudantes), ou ao nível da ligação à sociedade (ex.: participação em eventos internacionais).

Programas de Mobilidade

Os programas de mobilidade abrangem docentes, não docentes e estudantes e contribuem para a promoção da visibilidade institucional.

Em termos institucionais, a mobilidade dos docentes e dos estudantes possibilita um reforço do ensino sendo que a dos não docentes potencia uma melhoria ao nível do desempenho organizacional.

Os estudantes e os recém-graduados têm a possibilidade de enriquecer o seu curriculum, quer ao nível académico e científico quer nível pessoal, através da experiência resultante da sua participação num programa de mobilidade.

Os programas de mobilidade estruturam-se com base no estabelecimento de acordos de cooperação, na designação de docentes facilitadores da mobilidade junto dos departamentos/cursos, na publicitação dos programas/bolsas, na efetivação das candidaturas e, após terminado o período da mobilidade, na emissão das classificações.



5.6 GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A gestão de recursos humanos é a utilização eficiente dos trabalhadores através do uso efetivo dos seus conhecimentos, competências e habilidades com vista a atingir os objetivos da instituição valorizando o bem-estar dos trabalhadores. As principais etapas da gestão dos recursos humanos incluem a identificação dos recursos necessários, a vinculação ao ISEL, o acolhimento, a formação, a avaliação de desempenho e a segurança e saúde. Como etapas complementares, de referir ainda o atendimento disponibilizado pelos serviços e as atividades administrativas de suporte (ex.: processamento de salários).

A avaliação do processo de gestão dos recursos humanos é avaliado no âmbito do Relatório Anual do SIGQ.

Planeamento dos Recursos Humanos

O planeamento anual dos recursos humanos tem por base o Mapa de Pessoal que contém a indicação do número de postos de trabalho de que ISEL necessita para o desenvolvimento das respetivas atividades e que acompanha a proposta de Orçamento.

Constituição do Vínculo de Emprego Público

Com o objetivo de promover o preenchimento dos postos de trabalho, o ISEL promove o recrutamento dos trabalhadores necessários ao preenchimento dos postos de trabalho previstos no mapa de pessoal.

▪ Não Docentes

A contratação de Não Docentes é efetuada de acordo com a Lei nº 35/2014, de 20 de junho (Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas) que estipula que o recrutamento é feito por procedimento concursal publicitado na 2ª série do Diário da República. Esta lei tem por base um modelo de progressão na carreira em função do mérito e da avaliação de desempenho com base no SIADAP.

▪ Docentes

A contratação de Docentes tem por base a Lei n.º 7/2010, de 13 de maio, do qual resulta a primeira alteração, por apreciação parlamentar, ao Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de Agosto, que procede à alteração do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 185/81, de 1 de Julho.

Acolhimento

Sustentando-se no princípio orientador da Política da Qualidade, que reconhece as pessoas como elemento essencial da instituição, o acolhimento constitui-se como um processo facilitador da integração dos novos trabalhadores na instituição de modo a que o mais rapidamente possível o novo trabalhador se sinta um membro ativo da comunidade ISEL. As práticas de acolhimento são apresentadas no Manual de Acolhimento.

Formação

▪ Não Docentes

Anualmente, o Serviço de Recursos Humanos dá início ao levantamento de necessidades de formação com o objetivo de identificar a formação necessária aos trabalhadores que garanta que estes possuem a



competência necessária à realização das suas atividades e à consecução dos seus objetivos individuais, estabelecidos no âmbito do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), dos objetivos do Serviço e por último dos objetivos estratégicos do ISEL. Com base na identificação das necessidades de formação é elaborada a proposta de Plano de Formação. Após a frequência da formação (interna ou externa) o trabalhador apresenta um comprovativo da frequência da ação de formação. O processo é encerrado com a avaliação do impacto da formação quer ao nível do serviço quer ao nível institucional, visando a melhoria dos postos de trabalho e dos processos a eles associados.

- **Docentes**

No caso dos Docentes, é privilegiado o regime de autoformação com ênfase na formação avançada.

Avaliação Desempenho

A avaliação do desempenho tem como objetivo primário o reconhecimento do desempenho individual do trabalhador, do qual resulta, em termos globais, a avaliação do desempenho da instituição como um todo. Do ponto de vista do trabalhador, possibilita-lhe a oportunidade de melhorar o seu desempenho em função dos contributos obtidos do seu avaliador. Para a instituição, possibilita o desenvolvimento do potencial dos seus trabalhadores, e consequentemente a melhoria do seu desempenho global.

- **Docentes**

A avaliação do desempenho dos Docentes fundamenta-se no artigo 35.º-A do Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (ECPDESP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 185/81, de 1 de julho e alterado pelo Decreto-Lei n.º 69/88, de 3 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de agosto, e alterado pela Lei n.º 7/2010, 13 de maio. No ISEL a avaliação rege-se pelo Despacho n.º 15508/2010, de 14 de outubro que publica o Regulamento do Processo de Avaliação de Desempenho e Posicionamento Remuneratório dos Docentes no Instituto Politécnico de Lisboa.

O CTC do ISEL estabelece a calendarização do processo e as linhas de orientação.

Os parâmetros em avaliação incidem sobre o desempenho pedagógico, desempenho científico e desempenho organizacional.

O processo de avaliação inicia-se com uma reunião entre o Avaliador e o Avaliado para a fixação do plano de trabalho. No final de cada ano letivo é obrigatoriamente feita uma reunião entre Avaliado e Avaliador para verificação do cumprimento do estabelecido para esse ano e para perspetivação do período seguinte, visando um acompanhamento do desempenho e a sua efetiva concretização. A classificação final é expressa sob a forma de Excelente, Muito Bom, Bom, Suficiente ou Inadequado. Este processo prevê que os resultados tenham efeitos no posicionamento remuneratório dos docentes.

- **Não Docentes**

A avaliação do desempenho dos Não Docentes tem enquadramento na Lei n.º 66-B/2007, de 28 dezembro. Engloba a avaliação dos dirigentes (SIADAP 2), com o período de avaliação coincidente com as respetivas comissões de serviço, e a avaliação dos trabalhadores (SIADAP 3), com periodicidade bienal. Os parâmetros em avaliação (em regra, objetivos e competências) são acordados entre avaliador e



avaliado, monitorizados ao longo do ciclo avaliativo, sendo que no final do ciclo, os avaliados efetuam a sua autoavaliação.

Segurança e Saúde no Trabalho

O ISEL assegura as condições de segurança e saúde no trabalho através do cumprimento da legislação em vigor, do estabelecimento e manutenção de condições de trabalho que assegurem a integridade física e mental dos trabalhadores, do desenvolvimento de condições técnicas que assegurem a aplicação de medidas de prevenção dos riscos e doenças profissionais, do desenvolvimento de condições e meios que assegurem a informação, a formação, e a participação dos trabalhadores em ações desta natureza.

Atendimento

O funcionamento do ISEL exige um atendimento aos clientes internos (trabalhadores docentes e não docentes), presencialmente, por email ou telefone, de acordo com as necessidades. A disponibilização deste serviço tem por base o rigor e profissionalismo com vista a prestar serviços de qualidade. A avaliação da satisfação do serviço prestado é feita através do inquérito aos utentes do serviço.

5.7 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A gestão dos sistemas e infraestruturas informáticas inclui: o planeamento das ferramentas informáticas que respondam às necessidades dos utilizadores traduzindo-se em valor acrescentado para a instituição, o funcionamento da rede informática a níveis satisfatórios de *performance*, fornecendo aos utilizadores um ambiente de trabalho estável, a contínua adequação dos equipamentos às necessidades do Instituto e a garantia que está assegurada a organização dos dados e o acesso à informação com rapidez e segurança.

A avaliação do processo de sistemas de informação é avaliado no âmbito do Relatório Anual do SIGQ.

Planeamento e Implementação dos Sistemas de Informação

O planeamento dos sistemas de informação pretende identificar e caracterizar a realidade do ISEL bem como estabelecer um quadro de referência, ao nível de *hardware*, *software* e cobertura de acesso à internet através de rede *WiFi*, que dê suporte aos objetivos do ISEL.

A identificação de necessidades ao nível do *hardware* suporta-se num diagnóstico ao parque computacional, que abrange as atividades de ensino, de investigação e administrativas, a efetuar com a periodicidade bienal e coordenado pela Unidade Complementar de Informática (UCI) do ISEL. As necessidades de *software* são maioritariamente identificadas pelas áreas envolvidas nas atividades de ensino, de investigação e administrativas em função das suas necessidades atuais ou de um futuro próximo. No que concerne à cobertura do acesso à internet através da rede sem fios, o diagnóstico efetuado pela UCI tem como propósito identificar eventuais pontos onde a cobertura de rede seja inexistente ou não seja a adequada/desejada.

Com base nos resultados dos diagnósticos a UCI efetua a sua análise e emite parecer sobre a eventual aquisição de *hardware* e/ou *software*, sendo que no caso do *software*, a avaliação efetuada considera a integração dos diferentes sistemas. A proposta final é enviada à presidência que define quais as aplicações



a adquirir e respetivas prioridades rejeitando as que considere menos relevantes, em função das disponibilidades financeiras.

Após a aquisição do *hardware* ou *software*, a UCI assume a sua implementação, garantido a sua distribuição e colocação em funcionamento, em função das necessidades identificadas e das prioridades estabelecidas.

Segurança da Informação

A segurança de informação tem por princípio garantir a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade. O ISEL assegura que a informação está disponível e acessível aos utilizadores autorizados, através de *login/password* e em função das suas necessidades são estabelecidos diferentes perfis de acesso à informação. Relativamente à integridade, a mesma é protegida contra alteração inadvertida ou propositada através de protocolos de segurança devidamente estabelecido, e de modo a garantir a sua salvaguarda, no caso de uma possível catástrofe (ex.: incêndio, inundação), é mantida uma cópia de segurança deslocalizada.

Apoio ao Utilizador

O serviço de help desk é disponibilizado pela UCI que presta apoio a toda a comunidade ISEL nos domínios da instalação e configuração de *software* licenciado e assegura ainda a intervenção ao nível de reparação ou substituição de *hardware* que não se encontre em condições adequadas de funcionamento.

5.8 SERVIÇOS DE APOIO

O ISEL dispõe de serviços, gabinetes e unidades complementares que asseguram o funcionamento das diferentes atividades de suporte.

Os serviços são estruturas permanentes cujo objetivo fundamental é apoiar os órgãos do ISEL nos projetos em que esteja envolvido podendo também apoiar outras estruturas e órgãos do IPL. Os gabinetes e as unidades complementares são estruturas de apoio técnico e assessoria ao Conselho de gestão. Estes Serviços dispõem de Regulamento Interno o qual fundamenta a sua atuação, e é complementado com a descrição das suas principais atividades incluídos no Manual de Procedimentos.

Das várias atividades desenvolvidas no ISEL e englobadas no âmbito do SIGQ, entende-se salientar as a seguir indicadas, que constam do Relatório Anual do SIGQ.

Infraestruturas Físicas

No âmbito da gestão das suas infraestruturas físicas, o ISEL assegura a manutenção de instalações e equipamentos, necessária ao bom funcionamento do instituto.

Avaliação da Satisfação

Anualmente, o ISEL promove a avaliação dos serviços prestados, através de inquérito aos utentes dos serviços, a fim de aferir o seu grau de satisfação. Este inquérito tem por base o modelo GAQ.MD.29.

Esta avaliação é ainda complementada com os contributos resultantes do inquérito a Alunos (GAQ.MD.12) relativos aos serviços de apoio, como por exemplo: Serviços Académicos, Biblioteca, etc.



6. RESUMO E CALENDARIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

Atividade	Período	Atividade												Elabora	Aprova			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez					
Inquérito Utentes dos Serviços	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito Docentes	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito Não Docentes	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito a Novos Alunos (1º ano)	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito Diplomados	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito Empregadores	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito ao Abandono	Anual																GAQ	Presidente
Inquérito aos Estudantes	1º S 2º S																GAQ	CP
Relatório de Turma	1º S 2º S																Docente	CP
Relatório de UC	1º S 2º S																Responsável de UC	
Relatório Grupo Disciplinar	Anual																Coord. Grupo Disciplinar	
Relatório de Curso	Anual																Coord. Curso	
Parecer do CTC e CP	Anual																CTC CP	
Relatório Interação Comunidade	Anual																GAQ	Presidente
Relatório de Internacionalização	Anual																SRE	Presidente
Relatório de ID&I	Anual																SDP	CTC
Relatório Anual SIGQ	Anual																GAQ	CCQ
Relatório Anual do SIGQ/IPL	Anual																	

OFERTA FORMATIVA

ENSINO / APRENDIZAGEM

COMUNIDADE

INTERNACIONALIZAÇÃO

INVESTIGAÇÃO



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa PORTUGAL
(+351) 218317000
www.isel.pt

