



Instituto Superior
de Lisboa e Vale do Tejo

MANUAL DA QUALIDADE **2022**



Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade

Rua Bento Jesus Caraça, 12
Serra da Amoreira
2620-379 Ramada

T. 21 934 71 35 E. geral@isce.pt

www.isce.pt

Índice

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES DO ISCE.....	4
3. ÓRGÃOS DE GESTÃO E OUTRAS UNIDADES.....	6
4. MODELO DE ORGANIZAÇÃO.....	8
5. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIDA DA QUALIDADE CONTEMPLANDO DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS.....	9
5.1. Responsabilidades dos diversos órgãos e unidades aos níveis da gestão na garantia de qualidade.....	11
5.2. As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais comunidade educativa nos processos.....	12
5.3. As formas de assegurar a integridade académica e os princípios éticos subjacentes à atuação de todos os atores educativos.....	14
5.4. Recursos humanos.....	14
5.5. Recursos materiais e serviços.....	15
5.6. O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da operacionalização num sistema de garantia da mesma.....	16
5.6.1. Implementação do modelo de avaliação da qualidade pedagógica.....	16
5.6.2. Avaliação de desempenho do Pessoal Docente.....	17
5.6.3. Metodologia de Avaliação do PND.....	19
5.6.4. Avaliação dos Parceiros Externos.....	20
5.6.5. Avaliação da Satisfação Interna (Qualidade dos Serviços de Apoio ao Estudante).....	21
5.6.6. Relatório de Autoavaliação do GAPQ.....	23
6. GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL.....	24
6.1. Ensino.....	24
6.1.1. Conceção e aprovação da oferta formativa.....	24
6.1.2. Ensino, aprendizagem e avaliação centradas no estudante.....	28
6.1.3. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação.....	30
6.1.4. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos.....	30
6.2. Investigação e Desenvolvimento.....	32
6.2.1. Políticas de investigação e desenvolvimento.....	32
6.2.2. Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação.....	33
6.2.3. Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento.....	34
6.3. Extensão.....	35
6.3.1. Colaboração interinstitucional e com a comunidade:.....	35
6.3.2. Internacionalização.....	35
7. GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	37
8. AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA.....	39



1. INTRODUÇÃO

O ISCE – Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo assumiu o princípio de que a qualidade e a garantia da qualidade constituem um vetor fundamental para o seu funcionamento e desenvolvimento. Este princípio encontra-se consagrado estatutariamente e para a sua prossecução o ISCE definiu uma estratégia institucional de avaliação e promoção da qualidade. Assim, no ano académico de 2010-2011 o ISCE iniciou o seu projeto de implementação do sistema formal de garantia interna de qualidade aplicado às dimensões estruturantes de atuação: o ensino, a investigação e a extensão.

Os principais mecanismos de garantia da qualidade do ISCE, definidos pelos órgãos competentes, foram:

- Estabelecimento de um quadro organizacional de referência para a qualidade;
- Sensibilização da comunidade educativa para a qualidade;
- Criação de um Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade;
- Criação de um Manual de Qualidade.

O presente **Manual de Apoio ao Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCE, revisto aos vinte e cinco dias do mês de novembro de dois mil e vinte e dois**, tem como objetivo definir e sistematizar as diversas práticas e sua interligação com o funcionamento e organização interna do ISCE e fundamenta-se nos referenciais definidos pela A3ES com base em padrões europeus e nos requisitos legais aplicáveis, nomeadamente:

- [Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior;](#)
- [Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior;](#)
- Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, alterado pelo [Decreto-lei n.º 107/2008, de 25 de junho](#) e pelo [Decreto-lei n.º 115/2013, de 07 de agosto](#) – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior;
- [ENQA \(2009\). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area](#), 3rd edition, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki;
- [A3ES \(2013\). Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria, V. 1.1, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;](#)
- [Santos, Sérgio Machado. \(2011\). Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade. A3ES Reading n.º1. Lisboa: A3ES.](#)



O manual está organizado de acordo com as seguintes temáticas:

- 2.** Missão e atribuições do ISCE;
- 3.** Órgãos de gestão e outras unidades;
- 4.** Modelo de organização;
- 5.** Organização do sistema de garantia da qualidade contemplando diferentes órgãos e serviços;
- 6.** Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional
 - 6.1.** Ensino
 - 6.1.1. Conceção e aprovação da oferta formativa
 - 6.1.2. Ensino e aprendizagem centrados no estudante
 - 6.1.3. Admissão, progressão, reconhecimento e certificação
 - 6.1.4. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos
 - 6.2.** Investigação e desenvolvimento
 - 6.3.** Extensão
 - 6.3.1. Colaboração interinstitucional e com a comunidade
 - 6.3.2. Internacionalização
- 7.** Gestão e publicitação da informação
- 8.** Avaliação externa periódica

O Manual da Qualidade é revisto anualmente pelo GAPQ, ou sempre que ocorra qualquer alteração que o torne inadequado e é aprovado pelo Presidente do ISCE, ouvidos os órgãos académicos e a entidade instituidora.

Qualquer alteração ao seu conteúdo implica a emissão de uma nova versão.

As alterações decorrentes de uma revisão do MQ serão registadas, assegurando assim a rastreabilidade das mesmas.



2. MISSÃO E ATRIBUIÇÕES DO ISCE

O ISCE é uma instituição particular de ensino superior politécnico reconhecida pelo [Decreto-Lei nº 415/88](#) que tem como Entidade Instituidora a Pedago, Sociedade de Empreendimentos Pedagógicos Lda. e goza de autonomia pedagógica, científica e cultural. O ISCE tem por missão:

- a) Contribuir para a promoção da Educação Integral e do Desenvolvimento Sustentável, num esforço de melhoria contínua dos seus produtos e serviços, orientados para as comunidades locais, regionais, nacionais e transnacionais, com as quais interage, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas de qualidade.
- b) Desenvolver as suas dinâmicas em parceria, contribuindo ativamente no processo de construção e desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento, através do enriquecimento dos eixos aprendizagem, investigação, motivação intelectual e justiça social.
- c) Servir e promover a comunidade intercultural de acordo com uma perspetiva humanista e humanizante, preparando cidadãos globais e pensadores críticos capazes de desenvolverem autonomamente processos de aprendizagem ao longo da vida, num mundo global e em permanente mudança.

Para o cumprimento da sua Missão, o ISCE adota permanentemente processos de introspeção, de análise, de integração, de inovação, de melhoria contínua e de excelência.

Na prossecução da sua missão são atribuições do ISCE, nomeadamente:

- a) A realização de ciclos de estudos, independentemente da metodologia presencial, *e-learning* ou *b-learning*, visando a atribuição de graus académicos, bem como de outros cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros, nos termos da lei;
- b) Atribuição de títulos honoríficos para a distinção de personalidades no âmbito das atividades académica e científicas desenvolvidas pelo Instituto;
- c) A realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos;
- d) O apoio ao desenvolvimento regional, em especial através de atividades de extensão educativa, cultural e técnica;
- e) A investigação aplicada e o desenvolvimento experimental nos domínios da sua atividade;



- f)** A promoção do intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras;
- g)** A produção e difusão do conhecimento e da cultura;
- h)** Acreditação de novas estratégias de ensino, nomeadamente a criação de ciclos de estudo e outras formações em regime *e-learning* ou *b-learning*, caracterizadas por elevados índices de flexibilidade em torno das variáveis tempo e espaço que permitam implementar o modelo de distribuição flexível do conhecimento;
- i)** Adoção de novas plataformas tecnológicas de ensino/aprendizagem de modo a responder assertivamente ao fenómeno de mudança no perfil da população académica, bem como com a crescente procura das oportunidades da aprendizagem ao longo da vida;
- j)** Estabelecer acordos de associação, cooperação e consórcios com instituições de ensino superior para o incentivo à mobilidade de estudantes, docentes e pessoal técnico para a precursão de parcerias e projetos comuns, incluindo programas de graus conjuntos ou de partilha de recursos e equipamentos;
- k)** O desenvolvimento e acompanhamento de estágios e de projetos de inserção profissional dos estudantes, fundamentados nos objetivos da instituição, nos itinerários pessoais e nas necessidades sociais;
- l)** A promoção da língua e da cultura portuguesas, no quadro do intercâmbio entre os povos e as nações, intervindo no ciberespaço e criando oportunidades de formação nos níveis inicial, especializado e avançado.

Na sua atividade o ISCE deve assegurar as condições necessárias para uma atitude de permanente inovação pedagógica, científica e tecnológica, bem como apoiar e promover as ações atinentes a uma adequada e eficaz inserção dos seus diplomados na vida profissional.



3. ÓRGÃOS DE GESTÃO E OUTRAS UNIDADES

Para realização da sua atividade o ISCE dispõe de uma estrutura orgânica flexível de modo a permitir os ajustamentos aconselháveis ao normal e mais eficaz funcionamento da instituição.

Poderão ser criados departamentos, centros ou outras unidades de investigação, de atividades pedagógicas ou de fins culturais, quando tal se mostrar adequado à projeção e realização do seu projeto educativo.

São órgãos do ISCE os seguintes:

- a) Presidente ([Ver estatutos Secção II Da Presidência](#));
- b) [Conselho Técnico-Científico](#);
- c) [Conselho Pedagógico](#);
- d) [Provedor do Estudante](#).

Os órgãos do ISCE exercerão as suas funções em estrita colaboração e apoio com a Entidade Instituidora, enquanto responsável pela gestão administrativa, económica e financeira, indispensável à garantia do funcionamento e existência do ISCE.

De acordo com os Estatutos, Secção VI Unidades Técnico-Científicas e de Investigação e Desenvolvimento, no Artigo 20º (Das Unidades Técnico-científicas), foram criadas as seguintes:

- Departamento de Ciências do Desporto
- Departamento de Educação
- Departamento de Ciências Sociais e Humanas
- Departamento de Turismo
- Centro de Investigação do ISCE ([CI-ISCE](#))
- Centro de Cooperação e Relações Internacionais ([CCRI](#))
- Unidade de Desenvolvimento do Ensino a Distância – UNIDED (em desenvolvimento)

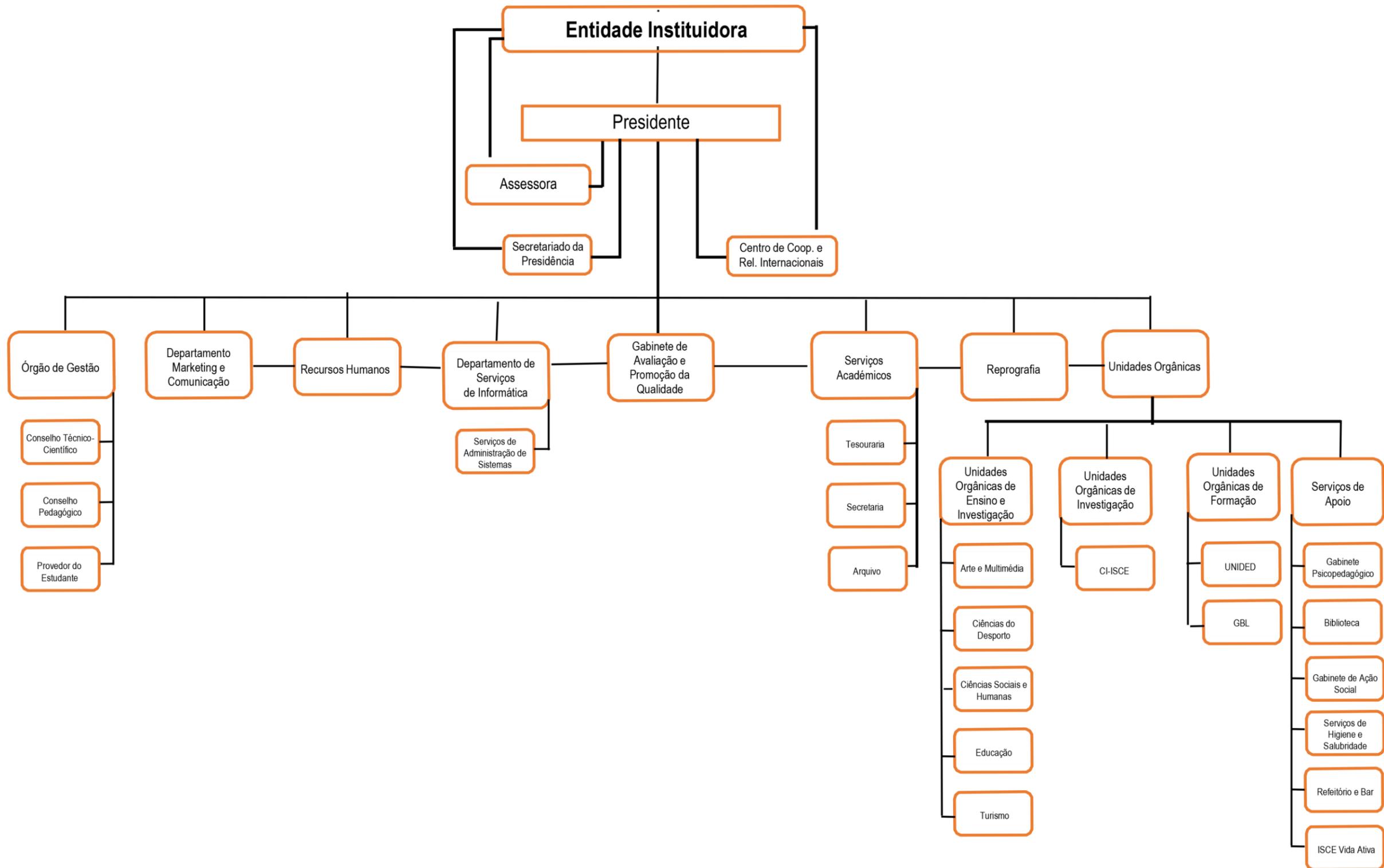
De acordo com o Artigo 19º (Estruturas de Apoio), para o desenvolvimento das suas atividades o ISCE dispõe de várias estruturas de apoio/ extensão:



- a) Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade (GAPQ) com regulamento [próprio](#).
- b) [Gabinete de Coordenação do B-Learning \(GBL\)](#)
- c) [Gabinete de Ação Social](#)
- d) [Gabinete Psicopedagógico](#)
- e) [Gabinete de Psicologia e Aconselhamento](#)
- f) [ISCE.VIDA. ATIVA](#)
- g) [Centro de Documentação - Com biblioteca, biblioteca digital e reprodução de documentação.](#)
- h) Serviços Académicos e Administrativos - Para a gestão da atividade pedagógica, registos sobre a vida escolar dos discentes, emissão de diplomas e certificados, contratação e registo da atividade docente, secretaria, expediente geral e arquivo.
- i) Serviços Gerais - Para as áreas de manutenção e conservação das instalações e equipamentos, higiene, segurança e transportes.

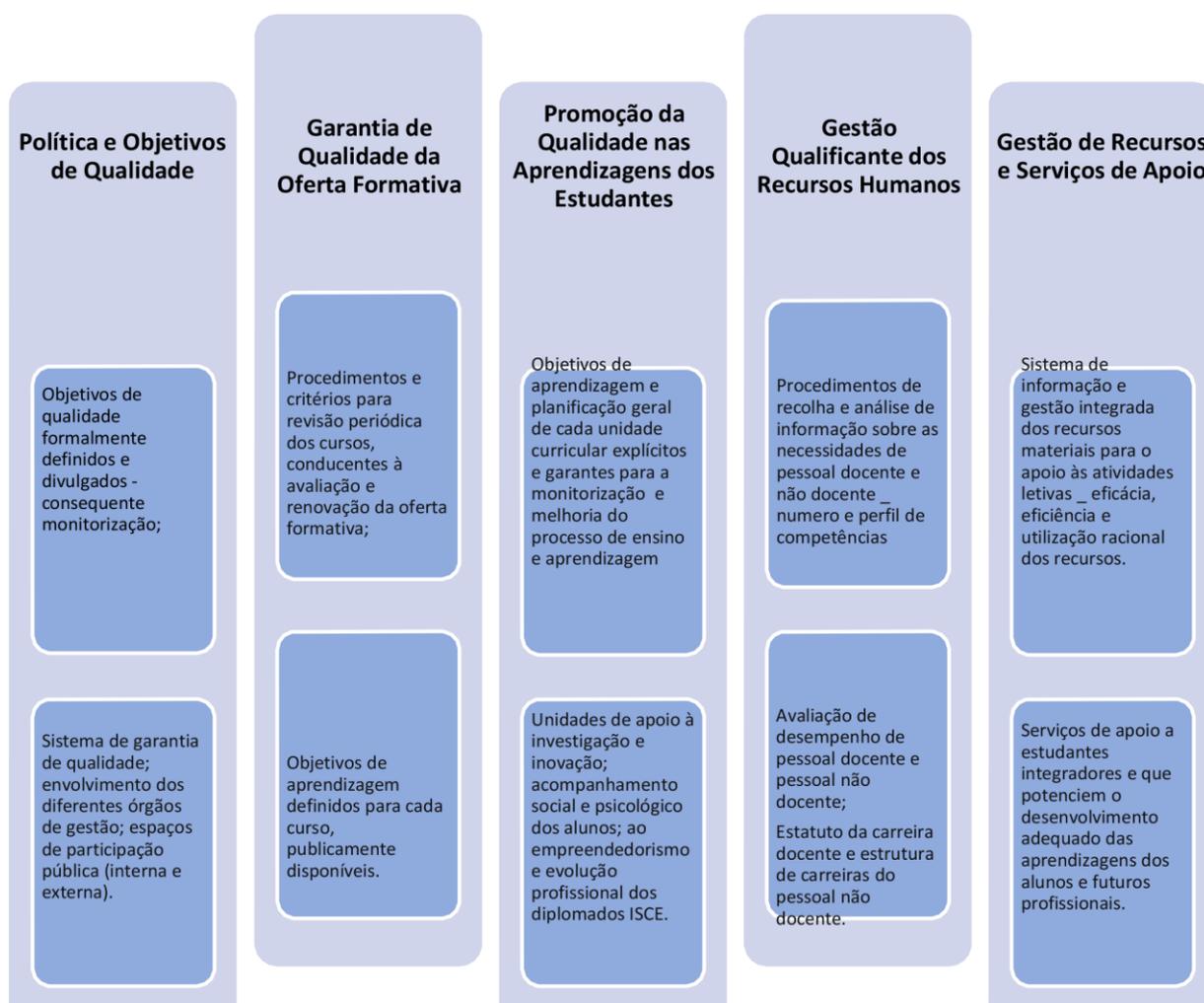
A estrutura organizacional do ISCE, definida nos seus estatutos, está representada no seguinte organigrama:

4. MODELO DE ORGANIZAÇÃO



5. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GARANTIDA DA QUALIDADE CONTEMPLANDO DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS

A estratégia institucional para a qualidade assume a visão partilhada da missão e objetivos do ISCE, traduzidos num plano de desenvolvimento institucional, envolvendo todos os níveis da instituição e patente na seguinte matriz:



São elementos-chave para a definição e implementação da estratégia para a qualidade:

- Os [Planos Estratégico](#) e de [Atividades](#), ratificados pelos Conselhos Técnico Científico e Pedagógico;
- Um plano operacional que desenvolve o programa estratégico, tanto a nível institucional como de unidades orgânicas e serviços e que contempla as dimensões e os indicadores (ver anexo 1);
- A definição de procedimentos e mecanismos para a monitorização sistemática, avaliação e intervenção com vista à melhoria contínua, devidamente documentados no Manual da Qualidade.



A política para a qualidade passa, ainda, pela dinamização de uma cultura organizacional de estímulo à motivação e envolvimento de toda a comunidade académica nos processos relativos à qualidade e à garantia da mesma, com vista à interiorização de uma cultura transversal a todas as atividades e projetos, em que a avaliação seja encarada como um elemento natural da atividade da instituição, na dupla perspetiva da melhoria contínua e de facultar informação crítica sobre o grau de consecução da missão do ISCE.

A prática decorrente da estratégia de avaliação e promoção da qualidade pedagógica (APQP) no ISCE procura basear-se em procedimentos associados aos processos e ambientes de aprendizagem, garantindo-se assim a sua crescente “naturalização”. Pretende ser motivadora para todo o pessoal docente, não docente, estudantes e entidades parceiras e ser capaz de envolvê-los no trabalho relacionado com a qualidade. Para tal, assumem-se como Princípios Fundamentais, os seguintes:

- A APQP deve estar bem integrada e firmemente articulada com os mecanismos de direção e gestão da instituição;
- A APQP deverá gerar a informação necessária para a prossecução dos seus propósitos e deverá assegurar que a informação é analisada e disseminada de forma adequada;
- A APQP deverá ser capaz de contemplar procedimentos para que a utilização do conhecimento obtido, oriente a tomada de medidas para o desenvolvimento e melhoria institucional;
- A APQP deverá ser monitorizada internamente e desenvolvida ou corrigida sempre que necessário.

Propõe-se à Comunidade ISCE o desafio de participar e ajudar a construir um sistema de melhoria contínua, garante fundamental para a APQP-ISCE.

O processo de avaliação e acreditação de cursos pela A3ES implicou um importante exercício de autoavaliação por parte das Instituições. No ISCE este processo tem motivado e impulsionado os procedimentos de garantia interna da qualidade.

O GAPQ é a face visível do compromisso assumido na mobilização da Comunidade ISCE para a construção de uma Cultura Organizacional de Conhecimento e Qualidade, partilhada por todos e com a participação ativa de alunos, docentes, colaboradores não docentes, parceiros externos, nacionais e transnacionais. Garantir a prossecução da missão do ISCE exige a interiorização de valores de excelência e qualidade contínuas nas práticas pedagógicas, nos desempenhos individuais e nas estruturas gerais de funcionamento e interação com o mercado educativo, social e económico.



Missão

Reforçar permanentemente a qualidade da Comunidade de Educação e Investigação do ISCE, em diferentes modalidades e contextos, desenvolvendo um referencial aberto e democrático partilhado por alunos, docentes e parceiros institucionais, no respeito pelas exigências avaliativas nacionais e internacionais de referência para o sector.

Objetivos

- Contribuir para a melhoria contínua da qualidade pedagógica;
- Avaliar permanentemente os modelos, as condições e os desempenhos pedagógicos;
- Promover uma cultura de avaliação institucional;
- Integrar os parâmetros de qualidade e avaliação de referência para as IES;
- Dinamizar espaços abertos à Comunidade de Ensino para inovação nas práticas, melhoria nos processos e satisfação das necessidades de: - alunos, - docentes, - colaboradores, - parceiros externos.

A equipa do GAPQ é constituída por: Diretor, técnico-superior, representantes do pessoal docente, representante do pessoal de apoio aos ciclos de estudos, um representante da associação de estudantes, diretora de recursos humanos da Pedago e consultores externos.

5.1. Responsabilidades dos diversos órgãos e unidades aos níveis da gestão na garantia de qualidade

Entidade Instituidora	Tem as competências definidas nos estatutos do ISCE, designadamente: criar e assegurar as condições para o normal funcionamento do estabelecimento de ensino, assegurando a sua gestão administrativa, económica e financeira.
Presidente	Compete dirigir, orientar e superintender as atividades e funcionamento do Instituto e, em especial, assegurar a articulação entre os vários órgãos, unidades e estruturas de apoio/ extensão. Estabelecer em Regulamento próprio, após audição dos órgãos da Instituição, os mecanismos de autoavaliação regular de desempenho do Instituto.
Conselho Técnico-Científico	Assegurar e garantir a realização dos objetivos do projeto educativo, científico e cultural do ISCE; propor e dar parecer sobre os projetos de criação, alteração ou extinção de cursos e sobre os planos de estudos respetivos; pronunciar-se sobre a avaliação do desempenho científico- pedagógico dos docentes do Instituto; Promover a realização de novas experiências pedagógicas e propor ações tendentes à melhoria do ensino.



Conselho Pedagógico	Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação; promover, através do GAPQ, a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica ou da instituição e a sua análise e divulgação; apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias; pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados; pronunciar-se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da instituição.
Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade	Compete a operacionalização das políticas institucionais de avaliação e Qualidade, definidas pelo Presidente a prosseguir pelo Instituto; coordenar e implementar todos os processos de autoavaliação e de avaliação externa do desempenho do Instituto, das suas Unidades Orgânicas, bem como das atividades científicas e pedagógicas sujeitas ou não ao sistema nacional de avaliação e acreditação; propor, ao Presidente medidas de correção de pontos fracos que forem identificados.
Provedor do Estudante	Promover a análise e encaminhamento dos assuntos que lhe sejam colocados pelos estudantes; dar parecer e solicitar aos órgãos do Instituto, todas as informações atinentes aos casos que lhe sejam apresentados pelos estudantes; defender os direitos e os interesses dos estudantes, podendo, para o efeito emitir recomendações dirigidas aos diversos órgãos do Instituto.
Departamentos	Ao Diretor de Departamento compete dirigir, orientar e superintender as atividades e funcionamento do departamento; Assegurar a coordenação entre os vários cursos lecionados e demais atividades; Promover e assegurar, em articulação com o Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade – GAPQ, a constante autoavaliação dos cursos dependentes do Departamento com vista à melhoria da qualidade científica e pedagógica; Colaborar ativamente com os demais órgãos do ISCE, com vista a um melhor funcionamento do Instituto.
Coordenador de Curso/ comissão de coordenação	Promover a coordenação das atividades do curso através de reuniões periódicas com todos os docentes do curso e demais estruturas de apoio ao funcionamento do mesmo; promover e assegurar, em articulação com o GAPQ, a constante autoavaliação do curso com vista à melhoria da qualidade científica e pedagógica. Apresentar propostas de melhoria do plano de estudos resultantes das avaliações realizadas pelo Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade e das reuniões com o corpo docente.

5.2. As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais comunidade educativa nos processos

Parceiros	Órgãos/unidades	Representação
Estudantes	Conselho Pedagógico	Um estudante representante de cada um dos ciclos de estudo, eleito por voto maioritário, pelos estudantes do seu CE, com mandato de dois anos.
	Gabinete para Avaliação e Promoção da Qualidade	Um representante da associação de estudantes a designar por esta.
	Comissão de Coordenação/ Coordenador de Curso	Estudantes dos ciclos de estudo. /Delegado de Curso.
	Gabinete de Ação Social	Um estudante bolsheiro eleito pelos estudantes.

Pessoal Docente/ Investigador	Presidente	Pode ser nomeado pela Entidade Instituidora um professor e investigador da própria instituição ou de outras instituições, nacionais ou estrangeiras, de ensino superior ou de investigação ou uma figura convidada e de renome.
	Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade	O representante do pessoal docente é nomeado pelo CTC entre os professores/ investigadores do instituto.
	Provedor do Estudante	O Provedor do Estudante é um professor em regime de tempo integral, nomeado para o cargo pelo Presidente.
	Direção do Departamento	O Diretor é nomeado pelo Presidente de entre os professores/ investigadores do Instituto.
	Coordenador de Curso	Nomeado pelo Diretor de Departamento.
	Conselho Técnico-Científico	O Conselho Técnico Científico é constituído por um máximo de 25 membros, sendo eleito um docente de cada um dos ciclos de estudo em funcionamento, por voto maioritário pelos elementos do corpo docente. Podem igualmente pertencer ao Conselho Técnico-científico membros convidados pela Entidade Instituidora, de entre professores ou investigadores de outras instituições ou personalidades de reconhecida competência no âmbito da missão da instituição.
	Conselho Pedagógico	O Conselho Pedagógico é constituído por igual número de representantes do corpo docente e dos estudantes da instituição, eleitos nos termos estabelecidos nos estatutos e em regulamento. O Conselho Pedagógico é constituído por: a) Um docente eleito por cada um dos ciclos de estudo. b) Os representantes dos docentes no Conselho são eleitos por voto maioritário, pelos elementos do corpo docente, com mandato de dois anos. c) O Conselho Pedagógico tem um Presidente e um Secretário a eleger de entre os seus membros docentes.
	Conselho Consultivo Estratégico	Um representante do pessoal docente eleito pelos docentes.
Pessoal Não Docente	Gabinete de Ação Social	Um técnico superior nomeado pelo Presidente do ISCE.
	Gabinete de Recursos Humanos	Um técnico superior especialista na área de GRH, nomeado pela Entidade Instituidora.
	Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade	Um representante do pessoal não docente eleito pelos não docentes.



Rua Bento Jesus Caraça, 12
2620-379 Ramada – Odivelas
Telf: 209 347 135 Fax: 209 332 688
e-mail: geral@isce.pt
www.isce.pt

	Conselho Consultivo Estratégico	Um representante do pessoal não docente eleito pelos não docentes.
Entidades Externas	Conselho Técnico-Científico	Personalidades externas de reconhecido mérito em áreas de atuação do ISCE.
	Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade	Personalidades externas de reconhecido mérito em áreas de atuação do ISCE.



5.3. As formas de assegurar a integridade académica e os princípios éticos subjacentes à atuação de todos os atores educativos

São aplicados os seguintes [regulamentos](#):

- Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores da Pedago/ ISCE
- Estatuto da Carreira do Pessoal Docente
- Regulamento Disciplinar do Estudante
- Estatuto do Estudante com Necessidades Educativas Especiais
- Regulamento da Comissão de Ética do ISCE
- Código de Conduta e de Boas Práticas do ISCE

De modo a serem assegurados os princípios éticos é pedido consentimento informado aos participantes, sendo facultado um conhecimento exato do processo de Avaliação e Promoção da Qualidade, dos benefícios e riscos associados, de modo a que estes demonstrem, ou não, a sua vontade de participar.

É garantida a confidencialidade dos dados aos participantes, sendo-lhes também dada a possibilidade de obtenção de informações sobre o processo de avaliação.

5.4. Recursos humanos

A instituição dispõe de mecanismos apropriados para assegurar o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente, nomeadamente:

- Normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito.

Assim, o Regulamento de [Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente](#) do ISCE define as linhas gerais a que deve obedecer o processo de avaliação de desempenho do pessoal docente tendo por base o Estatuto da Carreira do Pessoal Docente do Ensino Superior Politécnico (doravante ECPDESP), aprovado pelo Decreto -Lei n.º 185/81, de 1 de Julho, com as alterações do Decreto – Lei n.º 207/2009, de 31 de Agosto e [da Lei n.º 7/2010, de 13 de Maio](#).

O processo de avaliação do desempenho do pessoal não docente segue os seguintes procedimentos definidos



no respetivo regulamento interno. A Avaliação de Desempenho anual tem os seguintes objetivos:

- A valorização individual e a melhoria da eficácia profissional, permitindo a cada funcionário conhecer o juízo que os seus superiores hierárquicos formulam quanto ao desempenho das suas funções;
- A avaliação profissional, tendo em conta os conhecimentos, qualidades e relações humanas de que faz prova no exercício das suas funções;
- Contribuir para o diagnóstico das situações de trabalho com vista à adoção de medida tendentes à sua correção e transformação;
- Detetar a eventual necessidade de ações de formação.

A aplicação destes regulamentos sustenta os processos de tomada de decisão, implementação e follow-up. Na

gestão dos recursos humanos docentes e não docentes intervêm:

- a) A Entidade Instituidora, a quem compete conduzir a gestão administrativa, patrimonial e financeira da instituição, bem como a gestão dos recursos humanos;
- b) O Presidente, a quem compete, estabelecer os critérios gerais de recrutamento do pessoal docente; propor à Entidade Instituidora programas de qualificação e de atualização científica e pedagógica do pessoal docente; articular e estabelecer os critérios gerais do processo de distribuição do serviço docente;
- c) Os [Diretores de Departamento](#) e [Coordenadores de Curso](#) que acompanham a distribuição de serviço docente, de forma a garantir o cumprimento dos regulamentos e a harmonização de critérios no Instituto;
- d) O GAPQ em concertação com a Direção de Recursos Humanos procede à avaliação do pessoal não docente, à sua formação e ao reconhecimento de mérito.

5.5. Recursos materiais e serviços

O ISCE disponibiliza recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (salas de estudo, salas de informática entre outros), equipamentos pedagógicos e científicos (laboratórios, biblioteca física e virtual e GBL), mecanismos de apoio (provedor do estudante), supervisão e aconselhamento (ISCE.VIDA.ATIVA, Gabinete Psicopedagógico e Gabinete de Psicologia e Aconselhamento).

Tendo em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência, foram criados regulamentos específicos para o efeito.



Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio através da aplicação regular das fichas de verificação do funcionamento e da satisfação por parte dos utilizadores.

5.6. O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da operacionalização num sistema de garantia da mesma.

5.6.1. Implementação do modelo de avaliação da qualidade pedagógica

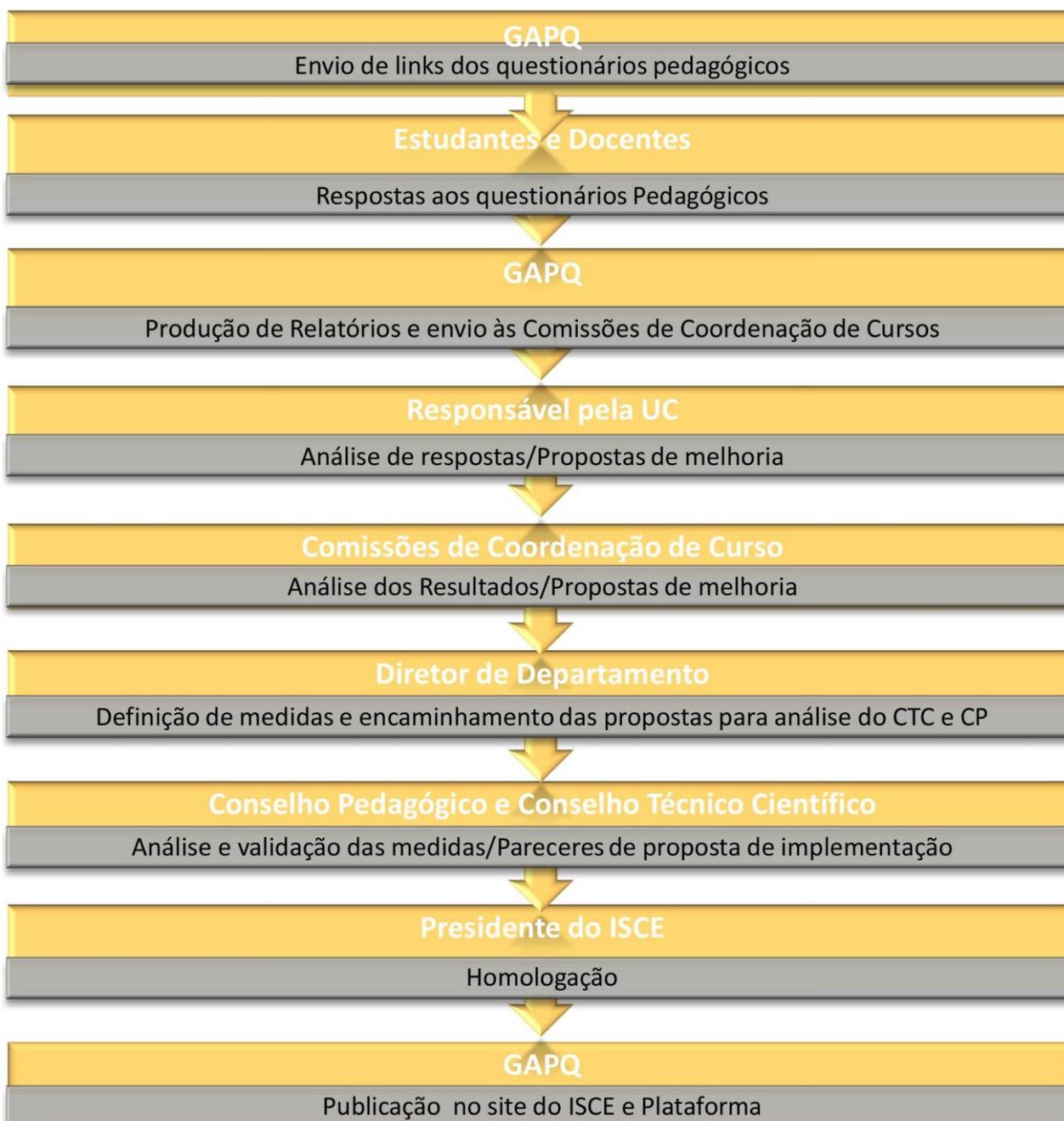
A Avaliação da Qualidade Pedagógica é realizada através de questionários dirigidos a ALUNOS e DOCENTES e complementada por reuniões da qualidade. Os instrumentos de Avaliação são construídos através de “Google Docs” e enviados por correio eletrónico a cada grupo de utilizadores, permitindo isolar os resultados por UC, quer dos alunos, quer dos docentes, bem como o devido tratamento por curso.

Semestralmente o GAPQ organiza o processo de construção, envio, receção e tratamento dos dados, resultantes da aplicação dos instrumentos de avaliação e são colocados na plataforma os avisos respeitantes aos prazos e regras de preenchimento.

Os resultados das respostas aos questionários permitem a elaboração de relatórios que são disponibilizados na plataforma e enviados aos Coordenadores dos Cursos.

Após a análise dos resultados, os responsáveis das UC podem propor melhorias a serem analisadas pelas Coordenações de Cursos e posteriormente remetidas para os órgãos competentes, sendo apresentada a ficha técnica de melhorias.

Sendo a avaliação pedagógica das UC um meio utilizado para monitorização e melhoria contínua dos processos de ensino e aprendizagem, é elaborado anualmente o calendário de operacionalização, de acordo com as atividades letivas programadas e colocado no espaço Qualidade, tanto no site como na plataforma, para que todos os intervenientes tenham conhecimento.



5.6.2. Avaliação de desempenho do Pessoal Docente

A avaliação de desempenho é um instrumento que traduz objetivos estratégicos institucionais, tendo como principal finalidade contribuir para a melhoria da qualidade do desempenho dos docentes e consequentemente para a melhoria da qualidade do ensino.

De acordo com o Regulamento de Avaliação do Desempenho do Pessoal Docente do ISCE a avaliação tem um carácter regular e realiza-se obrigatoriamente de três em três anos, embora possa ser revista, a requerimento do



interessado sempre que se tenha verificado a aprovação em provas de doutoramento/especialista, ou um contributo que se venha a revelar relevante.

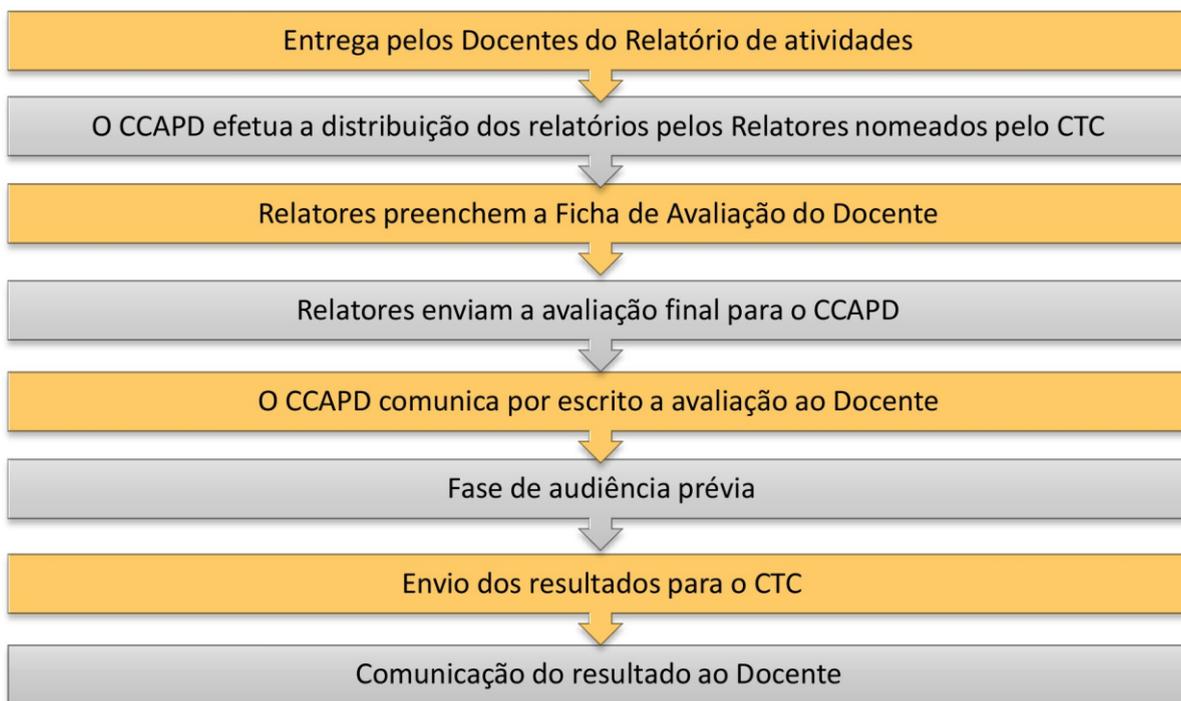
A avaliação processa-se tendo em conta as atividades agrupadas em 3 dimensões e com as respetivas percentagens: Técnico-Científica: 30 % b) Dimensão Pedagógica: 40 % c) Dimensão Organizacional: 30%.

O processo de avaliação é supervisionado e coordenado pelo Conselho de Coordenação da Avaliação do Pessoal Docente (CCAPD) e validado pelo Conselho Técnico-Científico do ISCE. O CCAPD é composto pelo Presidente do ISCE que preside, pelos Presidentes do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico do ISCE e por dois professores nomeados pelo Conselho Técnico Científico do ISCE, um representante da Pedago e um representante do GAPQ.

Compete ao CCAPD:

- a) Desencadear e organizar o processo de avaliação do desempenho do pessoal docente do ISCE;
- b) Definir os critérios de nomeação dos docentes responsáveis pela análise dos processos de avaliação de cada um dos docentes, designados por relatores
- c) Propor a distribuição dos processos de avaliação dos docentes pelos diferentes relatores;
- d) Apreciar as reclamações relativas às listas de classificação provisórias;

Assim, o processo de avaliação do PD pode ser sumariado no seguinte esquema.



5.6.3. Metodologia de Avaliação do PND

De acordo com o Regulamento de Avaliação do Pessoal Não Docente, os funcionários são avaliados de dois em dois anos. A cada funcionário de ao apoio aos ciclos de estudos, é enviada uma ficha de autoavaliação que pretende que o funcionário transmita a perceção que tem do seu desempenho e do que considera que deve melhorar. As fichas de autoavaliação são analisadas por equipas constituídas pelo Presidente do ISCE, o (a) Diretor(a) do GAPQ e o Responsável pelo serviço e é preenchida uma ficha de avaliação tendo em conta os pontos fortes e fracos, que são indicadores das necessidades de formação, com vista à melhoria do desempenho. Os funcionários participam de reuniões individuais para conhecimento da avaliação.

O processo do PND pode ser sumariado no seguinte esquema:



5.6.4. Avaliação dos Parceiros Externos

Os questionários dirigidos aos parceiros externos têm como objetivos gerais:

- Apurar o nível de satisfação dos parceiros externos que interagem com as mais diversas dimensões do ISCE (cooperação de estágios, empresas, escolas, instituições de apoio social, entre os demais);
- Integrar os resultados obtidos em práticas de melhoria contínua nas relações de parceria que potenciam o impacto externo das intervenções formativas, pedagógicas e de investigação do ISCE;
- Reforçar as dinâmicas inerentes à solidificação da Política de Qualidade do ISCE.

Estes questionários avaliam cinco dimensões: Desempenho geral da organização - Cortesia dos colaboradores - Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações - Capacidade de resposta - Capacidade da resolução de problemas.

Pretende-se também perceber com que serviço/unidade/responsável foi estabelecida a parceria/interlocutores do ISCE e o atendimento dos mesmos.



O questionário contempla ainda um espaço para comentários e sugestões.

Os questionários são endereçados via mail aos parceiros externos das listas fornecidas pelos responsáveis pelas parcerias do ISCE, sendo utilizado um link para o efeito. Para a recolha dos dados, utiliza-se a aplicação web Google Forms, sendo as respostas automaticamente guardadas em folhas de cálculo, para posterior análise.

5.6.5. Avaliação da Satisfação Interna (Qualidade dos Serviços de Apoio ao Estudante)

O ISCE disponibiliza um conjunto de Serviços de Apoio ao Estudante e avalia a satisfação da comunidade educativa relativamente aos mesmos.

Assim, são [serviços de apoio](#):

- ALUMNI ISCE
- Biblioteca
- Gabinete de Ação Social
- Gabinete do B-Learning
- Gabinete de Psicologia e Aconselhamento
- Gabinete Psicopedagógico
- ISCE Vida ativa
- Refeitório e bar
- Serviços Académicos
- Tesouraria

A avaliação da satisfação relativamente aos serviços é realizada através de questionários organizados numa escala de tipo Likert com a pontuação de 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Totalmente Satisfeito) designadamente:

Serviço:	1.Nada Satisfeito	2.Pouco Satisfeito	3.Satisfeito	4.Muito Satisfeito	5.Totalmente Satisfeito
1. Tempo de resposta					
2. Cumprimento dos prazos					
3. Instalações (conforto /limpeza					
4. Custos associados ao serviço prestado					



Rua Bento Jesus Caraça, 12
2620-379 Ramada – Odivelas
Telf: 209 347 135 Fax: 209 332 688
e-mail: geral@isce.pt
www.isce.pt

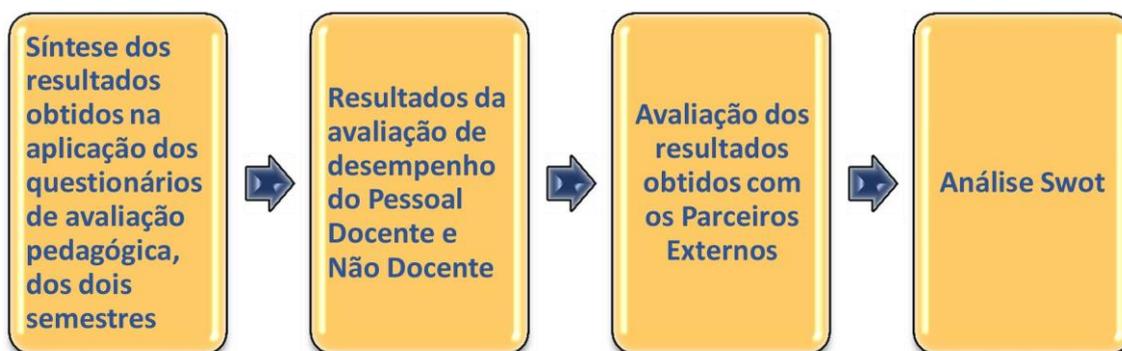
5. Conhecimento técnico dos colaboradores					
6. Atitude ética / profissionalismo dos colaboradores					
7. Horários disponíveis					
8. Organização do serviço					
Sugestões:					

5.6.6. Relatório de Autoavaliação do GAPQ

No final de cada ano letivo o GAPQ produz o Relatório de Autoavaliação que contempla todos os resultados obtidos com a aplicação dos instrumentos de recolha e faz uma análise swot que visa melhorar os pontos fracos.

Este Relatório é enviado para o Presidente do ISCE, para os Coordenadores de Curso, para o CP e CTC e para a Entidade Instituidora.

Após este processo, é colocado um aviso no site do ISCE e a documentação pormenorizada no Espaço Qualidade, na plataforma.





6. GARANTIA DA QUALIDADE NOS PROCESSOS NUCLEARES DA MISSÃO INSTITUCIONAL

6.1. Ensino

6.1.1. Conceção e aprovação da oferta formativa

O processo de criação de novos ciclos de estudos tem início com a identificação de uma necessidade formativa em determinada área. Poderá tratar-se de uma proposta inovadora ou poderá consistir na reformulação profunda de um ciclo de estudos já existente, com vista à sua melhoria.

Neste processo é avaliada a pertinência do ciclo de estudos, sendo consideradas as atividades de benchmarking com instituições de ensino superior nacionais e internacionais e os contributos dos parceiros internos e externos do ISCE. Em alguns casos, poderá ser solicitada a subscrição de um parecer favorável à criação do ciclo de estudos por personalidades da área científica do mesmo.

O ISCE promove a definição de procedimentos para assegurar que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional e definem os objetivos de aprendizagem a atingir. De acordo com os estatutos do ISCE os ciclos de estudo devem ser aprovados pelos órgãos institucionais e contemplar objetivos, adequados ao projeto educativo, científico e cultural da instituição, operacionalizados nas unidades curriculares. Nas decisões de manutenção, atualização e renovação da oferta formativa, além das diretrizes, recomendações e normas legais, são imprescindíveis relevantes os contributos de todos os parceiros internos e externos. A representação nos órgãos assegura a participação na definição e garantia da qualidade da oferta formativa, conforme competências dos mesmos.
- Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção (Questionários de avaliação da Qualidade Pedagógica, participação dos estudantes no CP, no GAPQ, nas reuniões com o Provedor do Estudante e com o coordenador do curso/ diretor de departamento).
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos; participação dos peritos no CTC, no GAPQ (Questionários aos parceiros externos e consultores externos do GAPQ) e no GRI.



Estas práticas potenciam a comparação com ciclos de estudo de referência no espaço europeu permitindo sinergias ao nível dos objetivos de aprendizagem:

- São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes; mediante a definição de mecanismos e instrumentos de avaliação adequados à tipologia das Unidades Curriculares.
- Definem a carga exetável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.
- Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas. Todos os ciclos de estudo do ISCE contemplam a formação prática em contextos de trabalho. Esta opção é desenvolvida através da participação dos parceiros externos nos órgãos institucionais, das auscultações ao tecido empresarial e demais entidades empregadoras relativamente aos processos de conceção e adequação da oferta formativa aos contextos profissionais.
- São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final, nomeadamente por parte dos seguintes órgãos:
 - a) Presidente - compete aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos;
 - b) Conselho Técnico-Científico - pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudo ministrados;
 - c) Conselho Pedagógico - pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo e sobre os planos dos ciclos de estudo;
 - d) Diretores de Departamento e coordenadores de curso - dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação ou de extinção de cursos;
 - e) Entidade Instituidora - requerer a acreditação e o registo de ciclos de estudos, após parecer dos órgãos académicos.
- Os pareceres dos órgãos são também sustentados pela comprovação da verificação dos requisitos legais existentes, nomeadamente, em termos de ECTS e de carga de trabalho e outros requisitos de ordens profissionais ou outros organismos relevantes.

Os processos de atualização e revisão de ciclos de estudos partem da avaliação do seu funcionamento e têm como objetivo a implementação de medidas de melhoria. Nestes processos assume particular importância o coordenador de curso, responsável por produzir anualmente o relatório de curso, onde é feita uma avaliação do funcionamento e dos resultados do mesmo.

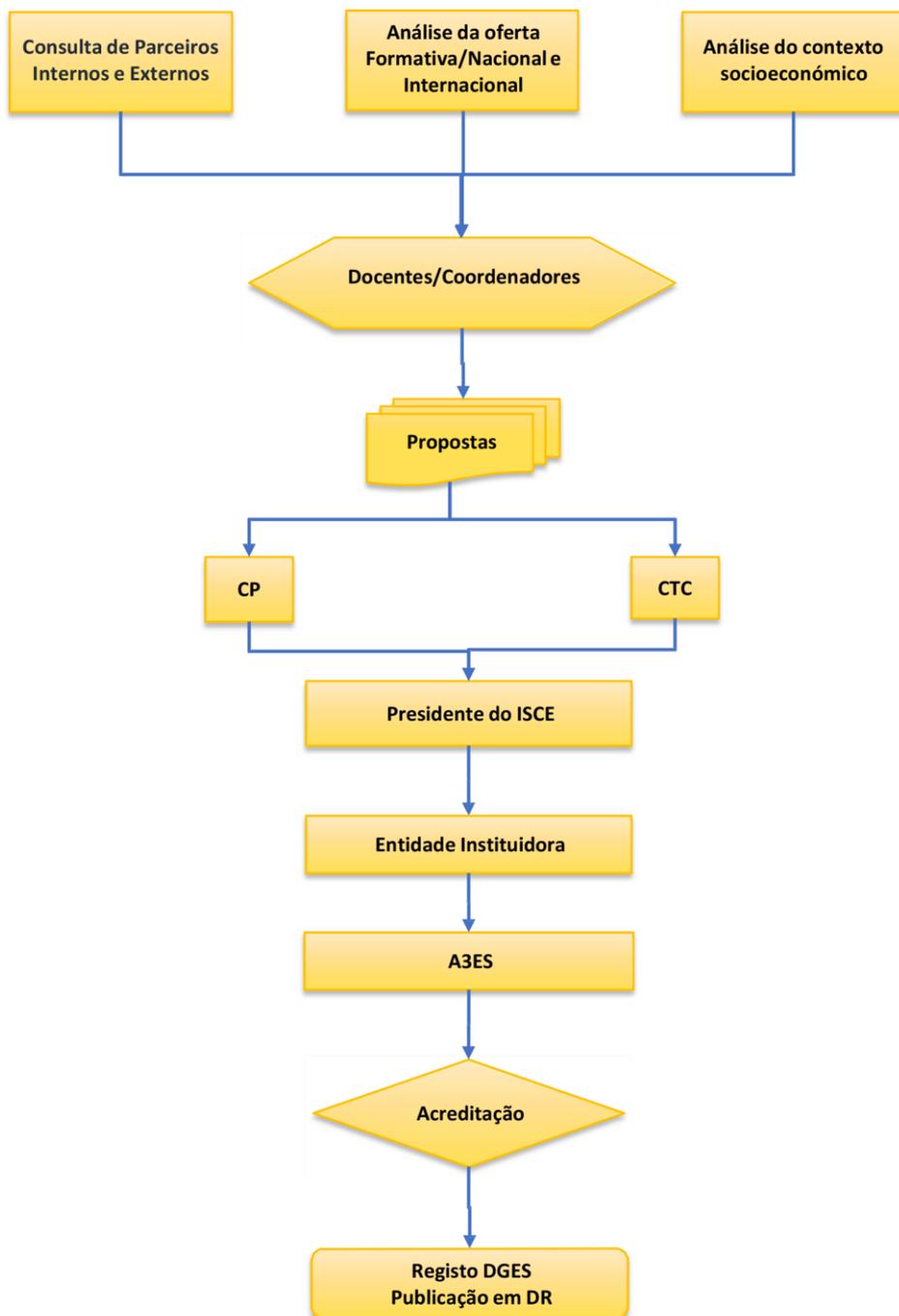


- O relatório anual de curso é apreciado pelo Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico e GAPQ.
- Neste relatório são elencadas medidas corretivas e de melhoria propostas para o ano letivo seguinte. Estas medidas podem contemplar a revisão do plano de estudos, sendo que o coordenador de curso, em articulação com a Comissão Científico-Pedagógica do Curso, deve fundamentar as alterações e elaborar a proposta de alteração ao ciclo de estudos.
- A proposta de alteração ao ciclo de estudos é sujeita a parecer dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico, sendo também ouvida a associação de estudantes.
- A entrada em funcionamento das alterações aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos fica sujeita a registo na DGES e publicação em Diário da República, nos casos em que não modifiquem os seus objetivos.
- Nos casos em que modifiquem os objetivos, nos termos da deliberação n.º 2392/2013 do Conselho de Administração da A3ES, a implementação das alterações fica sujeita a um processo de acreditação nos termos fixados pela A3ES e subsequente registo na DGES e publicação em Diário da República (Decreto-lei n.º 74/2006 de 24 de março, alterado pelo Decreto-lei n.º 107/2008, de 25 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 115/2013, de 07 de agosto).
- Ao nível interno são fixadas por despacho do presidente do Instituto normas a cumprir para a organização do processo, nomeadamente através da definição de prazos que permitam implementar as alterações para que entrem em vigor no ano letivo seguinte.

Na decisão de extinção ou suspensão de um ciclo de estudos, é considerado o funcionamento científico pedagógico do curso, a sua adequação e articulação com o contexto local, nacional e internacional, a procura do ciclo de estudos e a viabilidade financeira. Cabe ao presidente do Instituto a decisão de “aprovar a criação, suspensão e extinção de cursos” (art.º 44 dos estatutos), após parecer do Diretor de Departamento, escutados o Conselho Técnico Científico e o Conselho Pedagógico.

A não acreditação ou a revogação da acreditação, nos termos definidos no artigo 60º do decreto-lei n.º 115/2013, de 07 de agosto, tem como consequência legal a cessação da autorização do seu funcionamento.

No ISCE, as formações não conferentes de grau incluem as pós-graduações, pós-licenciaturas, os cursos técnicos superiores profissionais, os cursos de formação contínua, entre outros e seguem um processo análogo, salvo as devidas adaptações aos cursos conferentes de grau.





6.1.2. Ensino, aprendizagem e avaliação centradas no estudante:

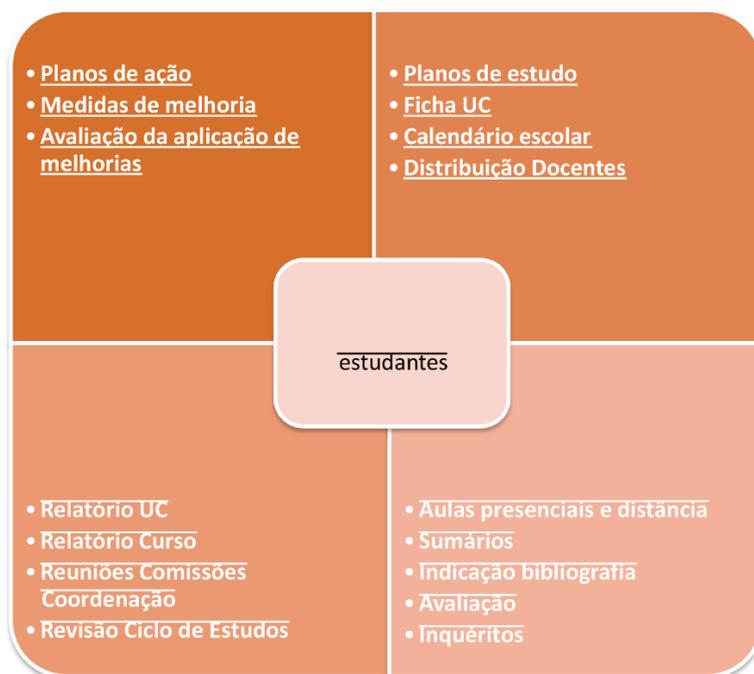
A instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- Respeitar e atender à diversidade de estudantes, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem, mediante a introdução em todos os ciclos de estudo dos regulamentos das unidades curriculares de opção, unidades curriculares isoladas, estudante em tempo parcial, estudante com necessidades educativas especiais e estudante internacional.
- Utilizar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem. Assim, o ISCE promoveu a acreditação e implementação de Recursos de Aprendizagem capazes de sustentar novas estratégias de ensino bem como novos métodos de distribuição caracterizados por elevados índices de flexibilidade em torno das variáveis tempo e espaço que permitam implementar o modelo de distribuição flexível do conhecimento. A implementação no ISCE do modelo pedagógico baseado numa pedagogia em b-Learning, aprovado estatutariamente, suportado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação teve como objetivo contribuir para a igualdade de oportunidades no ensino superior através da adoção de um ensino/aprendizagem flexível, adequado aos diferentes perfis e estilos de aprendizagem dos estudantes. Acreditando que o b-learning pode trazer importantes mais-valias ao atual sistema de ensino, o ISCE aplicou este processo integrado de aprendizagem a partir do ano letivo de 2009/10.

A pedagogia do b-learning é apoiada através do Gabinete de b-Learning ([Gbl](#)), que desenvolve ações consentâneas com uma pedagogia que potencie o processo formativo assente na dinamização de aulas que integram uma componente presencial e outra a distância, através de uma plataforma LMS (Learning Management Systems).

- Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem através da avaliação semestral do seu funcionamento. O coordenador de curso é responsável por produzir anualmente o relatório de curso, onde é feita uma avaliação do funcionamento geral e dos métodos de ensino e aprendizagem em particular. O relatório anual de curso é apreciado pelo Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico e GAPQ. Neste relatório são elencadas medidas corretivas e de melhoria propostas para o ano letivo seguinte. A proposta de melhoria aos métodos de ensino e aprendizagem é sujeita a parecer dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico.

- Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor. Assim, em cada uma das UC`s está definido o tempo estimado para o trabalho autónomo bem como as respetivas horas de tutoria para cada estudante.
- Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor mediante uma cultura organizacional humanista e humanizante plasmada no Estatuto disciplinar do estudante e dos trabalhadores visando salvaguardar os valores do ISCE, nomeadamente, a liberdade de aprender e de ensinar, bem como garantir a integridade ética, moral e física dos estudantes, docentes, investigadores e pessoal não docente, e proteger os bens patrimoniais.
- Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes, privilegiando uma cultura de diálogo entre os estudantes, o Provedor do Estudante, o Coordenador de Curso, o Conselho Pedagógico e o GAPQ, gerindo e encaminhando as insatisfações ou reclamações em função da sua tipologia.
- A avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios previamente definidos e publicitados. Os estudantes podem consultar o regime de frequência e avaliação dos ciclos de estudo no site do ISCE e os critérios e instrumentos de avaliação de cada uma das UC`s na plataforma de aprendizagem interativa. Através do GAPQ os alunos e os docentes podem demonstrar se a avaliação foi aplicada de forma justa demonstrando os resultados do processo de ensino aprendizagem.





6.1.3. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

O ISCE está dotado de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de estudos do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.

A instituição disponibiliza no site ([secção regulamentos](#)) e nos Serviços Académicos (balcão com informações, atendimento e linha telefónica) os procedimentos para admissão dos estudantes. Estes estão consignados nos seguintes regulamentos (regime geral, Maiores de 23, CTESP, Licenciaturas, Mestrados, Pós-Graduações e Unidades Curriculares Isoladas, Regulamento de Matrículas, Inscrições e Propinas, Regulamento das Provas de Avaliação de Capacidade para a frequência do Ensino Superior dos Maiores de 23 anos, Regulamento de Creditação e Avaliação das Competências, Regulamento para Inscrição em unidades curriculares isoladas, Regulamento dos Regimes de Mudança de Curso, Transferência e Reingresso, Regulamento do Regime do Estudante a Tempo Parcial, Regulamento do Concurso Especial de Acesso e, Regulamento Disciplinar do Estudante, Ingresso do Estudante Internacional, Estatuto do Estudante com Necessidades Educativas Especiais); para a progressão (Regulamento de Matrículas, Inscrições e Propinas, Regulamento do Ciclo de Estudos Conducentes ao Grau de Mestre, Regulamento da Prática de Ensino Supervisionada dos Cursos de Mestrado que conferem habilitação profissional para a Docência na Educação Pré-Escolar e no Ensino Básico, Regulamento dos Cursos de Pós- Graduação / Formação Especializada, Regulamento dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais - CTESP, Regulamento - Programas de Dupla Titulação e Regras para apresentação de trabalhos científicos no ISCE) e certificação (regulamentos específicos para cada ciclo de estudos e suplementação do diploma).

6.1.4. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos

A Instituição implementa procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos. De acordo com os regulamentos em vigor, cabe ao coordenador de curso elaborar anualmente um relatório síntese das atividades do curso.

Este relatório contém obrigatoriamente os seguintes elementos:

- Atualização dos conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa assegurando a sua atualidade;
- A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;



- A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
- O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

De forma a facilitar a elaboração do relatório, os dados estatísticos são disponibilizados automaticamente através da [plataforma blackboard](#) e o parecer do Coordenador do Curso é elaborado com base numa estrutura comum aprovada pelo Conselho Científico, que contém as seguintes seções:

- a) Pontos fortes do curso;
- b) Pontos fracos do curso;
- c) Oportunidades para o curso;
- d) Ameaças para o curso;
- e) Práticas de excelência no curso (experiências documentadas por docentes, estudantes e outros públicos, percebidas como excelentes pela coordenação do curso e consideradas de referência para outros docentes e estudantes);
- f) Medidas corretivas/melhoria propostas para o próximo ano letivo (medidas que a coordenação do curso considere promover o bom funcionamento do curso tendo em conta os indicadores e avaliação efetuada);
- g) Ficheiros com informação adicional.

Todo o processo é efetuado com recurso a uma plataforma eletrónica.

Constituem procedimentos adicionais de monitorização, avaliação e melhoria do processo de ensino e aprendizagem:

- A avaliação do pessoal docente através do Regulamento de Avaliação do Desempenho dos Docentes do ISCE;
- Os pareceres/deliberações/recomendações/apreciações dos Conselhos Técnico-Científico e Pedagógico;
- Reuniões dos Diretores de Departamento e Coordenadores de Curso no início e no final de cada semestre;



- O acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano anual;
- A análise da empregabilidade dos ciclos de estudos conforme relatório anual de atividades;
- A análise da internacionalização/mobilidade conforme relatório anual de atividades.

6.2. Investigação e Desenvolvimento

6.2.1. Políticas de investigação e desenvolvimento

O ISCE promove políticas de investigação e desenvolvimento da instituição centralizadas no CI- ISCE que se constitui como um centro de investigação criado no âmbito do Protocolo de Colaboração existente entre o ISCE e o Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro, ambas instituições de Ensino Superior Politécnico e com a mesma Entidade Instituidora, a Pedago.

O CI-ISCE mantém relações e parcerias com empresas e outras instituições públicas e privadas, nacionais e estrangeiras. O CI-ISCE procura desenvolver um campo de ação nos domínios da pesquisa, da divulgação, da formação e da intervenção educativa e social, bem como promover o desenvolvimento económico, social e cultural das comunidades, através da investigação científica.

Os principais domínios científicos do Centro encontram-se relacionados com as áreas de formação graduada e pós-graduada das instituições de acolhimento. Desta forma, tem como principais áreas de investigação as Ciências da Educação, as Ciências Sociais, as Ciências do Desporto e as Ciências Empresariais e Turismo. Cada área acomoda um conjunto de linhas de investigação que, por sua vez, agregam núcleos de trabalho no seio dos quais decorrem os projetos.

Através da sua atividade, o Centro procura: (a) promover uma cultura de prática investigativa no seio das instituições que o acolhem; (b) realizar atividades de investigação, dando particular ênfase a projetos de investigação que possam vir a ser desenvolvidos em parceria com outros centros de investigação, instituições ou empresas; (c) transferir e integrar o conhecimento, nomeadamente através da publicações e da realização de encontros científicos; (d) promover o intercâmbio científico com instituições e investigadores, nacionais e internacionais; (e) criar redes de extensão científica e cultural.

A investigação desenvolvida pelos vários grupos de investigadores, do CI-ISCE, centra-se em duas vertentes:

- Participação em Projetos Internacionais;



- Participação nas linhas de investigação e respetivos núcleos de investigação.

Cada uma das quatro áreas de investigação desenvolvidas pelo CI-ISCE (Ciências da Educação; Ciências Sociais; Ciências do Desporto; Ciências Empresariais e Turismo) acomoda um conjunto de linhas de investigação que, por sua vez, agregam núcleos de investigação no seio dos quais decorrem os projetos.

As linhas de investigação em curso são as seguintes: Desporto Turismo e Bem-Estar, **Educação, Sociedade e Desenvolvimento e Média, Arte e Tecnologia.**

- Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão das linhas de investigação; as linhas de investigação são criadas por despacho do Presidente do ISCE, sob proposta da comissão permanente do CI-ISCE presente no Conselho Científico. Integram docentes e investigadores do ISCE e também investigadores externos. O regulamento interno é aprovado pelo CTC.

Cabe à coordenação do CI-ISCE assegurar a gestão da unidade, tendo apoio na gestão da unidade de gestão financeira da Pedago no acompanhamento de projetos financiados por entidades externas nacionais e internacionais.

Todas as Linhas de Investigação possuem um Coordenador – eleito em plenário de entre todos os investigadores doutorados; as linhas de investigação são acompanhadas pelo Conselho Técnico Científico; uma Comissão externa permanente de aconselhamento científico – composta por individualidades nacionais e internacionais de reconhecido mérito, a convidar pelo coordenador após auscultação do conselho técnico científico.

A extinção das linhas de investigação é da responsabilidade e competência do Presidente do ISCE após escuta do CTC.

6.2.2. Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação

Os mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação encontra-se patente:

- a) Nos seminários de investigação durante a frequência do curso, aulas abertas e eventos que fazem parte do plano curricular;
- b) Nas Unidades Curriculares de Metodologia da Investigação/Projeto;



- c) Pela participação dos estudantes em projetos de investigação e trabalhos de campo;
- d) Pela participação de estudantes em projetos e prestações de serviço das unidades de investigação (colaboram como investigadores estagiários);
- e) Na participação de estudantes em congressos nacionais e internacionais;

O plano estratégico do ISCE contempla um eixo dedicado à investigação, desenvolvimento e inovação com um dos objetivos estratégicos focados para o aumento da produção científica de impacto. Nesse sentido, estão previstas ações de articulação das unidades curriculares de Metodologia da investigação/Projeto e outras que se considerem pertinentes dos cursos de 1º e principalmente do 2º ciclo com os projetos de investigação.

O acesso dos estudantes a bolsas de investigação científica é também uma forma de promoção da integração dos estudantes em atividades de investigação e inovação.

6.2.3. Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento.

São formas de monitorização, revisão e melhoria as seguintes:

- a) Os responsáveis pelas diferentes linhas de investigação entregam um relatório de atividades anual ao Diretor do CI-ISCE.
- b) O acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano de investigação é, anualmente, analisado pelo CTC do ISCE avalia e analisa os objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano anual.
- c) Fóruns de reflexão da atividade científica dos investigadores das linhas de investigação, d) O ISCE promove a autoavaliação das suas Unidades de Investigação.

Na gestão dos recursos humanos docentes/ investigadores e de apoio às atividades de investigação compete:

- a) À Entidade Instituidora conduzir a gestão administrativa, patrimonial e financeira do CI- ISCE, bem como a gestão dos recursos humanos e dar parecer sobre a reafecção de pessoal docente/ investigador e de apoio às atividades de investigação;
- b) Ao Presidente superintender na gestão académica e estabelecer os critérios gerais de recrutamento articulando com os diretores de departamento e coordenadores de cursos.
- c) À Direção do CI-ISCE efetuar o diagnóstico de necessidades de recrutamento de pessoal docente/ investigador e não docente e dirigir os serviços próprios do CI-ISCE.



6.3. Extensão

6.3.1. Colaboração interinstitucional e com a comunidade:

A instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa. Estas atividades são desenvolvidas através do trabalho concertado do Centro de Cooperação e Relações Internacionais com os diversos Departamentos do ISCE e o ISCE.VIDA.ATIVA com vista à concretização dos seguintes objetivos:

- a) Promover ações de relações e cooperação interinstitucional que potenciem o desenvolvimento do conhecimento, a prestação de serviços à comunidade e a formação avançada nas áreas científicas fundamentais do instituto.
- b) Fortalecer as ligações ao meio empresarial e outras organizações através da implementação de estágios em contexto de trabalho.
- c) Promover o potencial de inovação através da participação em instâncias de coordenação e consulta bem como em outros projetos municipais
- d) Alcançar uma maior autonomia financeira através da prestação de serviços de consultoria e de formação profissional contínua.

Em complemento destas atividades, o ISCE.VIDA.ATIVA, constitui-se como uma estrutura de dinamização dos profissionais formados pelo ISCE, na otimização das relações na Comunidade Educativa e com o mundo do trabalho, designadamente através da UNIVA (Unidade de Inserção na Vida Ativa), UPA-Emp (Unidade de Promoção da Atividade Empreendedora) e GECOM (Gabinete de Extensão Comunitária).

6.3.2. Internacionalização

O ISCE definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional através do Centro de Cooperação e Relações Internacionais que dinamiza a estratégia de internacionalização de acordo com os seguintes objetivos:

- a) Coordenar e apoiar as ações de relações e cooperação internacional do ISCE no âmbito da internacionalização do ensino/cooperação e mobilidade académica;
- b) Estabelecer contactos e desempenhar o papel de interlocutor junto dos vários organismos nacionais e estrangeiros do seu âmbito de ação;



Rua Bento Jesus Caraça, 12
2620-379 Ramada – Odivelas
Telf: 209 347 135 Fax: 209 332 688
e-mail: geral@isce.pt
www.isce.pt

- c) Promover, apoiar, implementar e acompanhar a mobilidade de estudantes, docentes e técnicos nacionais e estrangeiros;
- d) Estabelecer com os serviços do ISCE os contactos e a colaboração necessários à prossecução das suas atribuições;
- e) Apresentar-se como centro de informação atualizada com base na documentação recebida de instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras e das Comunidades Europeias no que respeita principalmente aos programas comunitários de cooperação e mobilidade académica.

Complementarmente o CI-ISCE promove a participação/coordenação em projetos internacionais de investigação.

As duas estruturas elaboram um plano de atividades a ser analisado pelo CTC e CP.

A monitorização e avaliação das atividades são feitas pelo GAPQ através dos indicadores de internacionalização e do relatório anual de atividades.

O Estatuto do Estudante Internacional (EEI) ajuda a promover a internacionalização estabelecendo as regras para a aceitação de estudantes estrangeiros, criando um regime especial de acesso para licenciaturas e mestrados.



7. GESTÃO E PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O ISCE dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas da comunidade educativa relativamente à qualidade das formações e serviços.

Os estudantes, enquanto público-alvo fundamental da formação e serviços, são consultados através de:

- Entrevista aos estudantes que ingressam – pretende aferir as expectativas e motivações que orientaram a procura do curso, assim como caracterizar a população estudantil.
- Participação nos órgãos – fornece a possibilidade de participar diretamente nos processos de tomada de decisão com repercussões que se refletem numa maior adequação às expectativas e necessidades dos estudantes.
- Questionário semestrais aos estudantes – avalia a satisfação com a formação recebida e adequação da mesma ao mercado de trabalho, assim como o potencial interesse em outras formações.

Os parceiros externos são consultados regularmente através das reuniões com os coordenadores de curso, sessões de trabalho, fóruns, seminários, conferências e outros eventos de índole diversa. Complementarmente e no final de cada ano letivo respondem aos questionários de avaliação da qualidade e satisfação percebida pela comunidade externa. Desta forma, é possível aproximar o trabalho desenvolvido no Instituto das expectativas e necessidades demonstradas na comunidade envolvente.

Além desta participação, a instituição promove diversas interações com organizações e empresas dos diferentes sectores, através dos estágios curriculares e não curriculares. Neste contexto é possível aferir na prática se a formação recebida pelos estudantes se enquadra na pretendida e valorizada pelos principais empregadores do distrito.

A instituição está dotada de instrumentos que permitem a publicação de toda esta informação, facilmente acessível, através da plataforma *Backboard Academic* (Espaço Qualidade) e do site (www.isce.pt) nomeadamente:

- Políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos;
- Cultura de avaliação – documentos estratégicos;
- Orientações e Documentos de Referência _ A3ES;



- Instrumentos de avaliação - modelos;
- Avaliação da qualidade pedagógica e da satisfação das partes interessadas
- Missão e objetivos, estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- Oferta formativa;
- Objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas;
- Qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- Políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- Planificação dos cursos;
- Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- Oportunidades de mobilidade;
- Direitos e deveres dos estudantes;
- Serviços de ação social escolar;
- Mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino.
- Os resultados dos processos de Avaliação Interna, bem como as melhorias efetuadas, à medida que vão sendo concretizadas são divulgadas na plataforma, no Espaço Qualidade.



8. AVALIAÇÃO EXTERNA PERIÓDICA

A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica da A3ES, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior. O ISCE observa nos relatórios da A3ES, tendo por base as recomendações de melhoria sugeridas, um importante contributo para o processo de reflexão relativo à organização dos ciclos de estudos e aos processos de avaliação e promoção da qualidade no ISCE.

Assim, presente manual observa, ainda, as recomendações, disposições e definições constantes nas seguintes publicações:

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd Edition, 2009. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), Helsinki.
- Regime Jurídico das instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei no 62/2007, de 10 de setembro. - Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei no 38/2007, de 16 de agosto. d) - Decreto-lei n.º 369/2007 (institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior A3ES).
- Glossário de termos em Português sobre a garantia da qualidade A3ES.

Os resultados da AVALIAÇÃO EXTERNA são debatidos e divulgados, tanto com a comunidade educativa, como também publicamente e integralmente no site do ISCE através da apresentação dos processos de avaliação das CAE, das pronúncias do ISCE, dos Relatórios finais das CAE e dos Relatórios da CA. As melhorias efetuadas referentes as avaliações externas serão colocadas na plataforma no espaço qualidade, à medida que vão sendo concretizadas.

ANEXO 1

DIMENSÕES	INDICADORES
ENSINO	<ul style="list-style-type: none"> - Organização do Ensino Grau de articulação curricular Grau de cumprimento dos Objetivos de Aprendizagem Grau de cumprimento dos Conteúdos programáticos Grau de cumprimento das Metodologias de Ensino Grau de integração da investigação no ensino - Eficiência formativa Taxas de aprovação Taxas de abandono Taxa de sucesso escolar Tempo médio de conclusão do curso - Estudantes Número Estudantes inscritos Distribuição por género Origem geográfica Número de Trabalhadores-estudantes Grau de participação nas reuniões de coordenação Número de propostas relativas aos processos de melhoria curricular - Atração Relação entre o número de Candidatos/vagas Número de Colocados/vagas Média de ingresso Mobilidade dos Estudantes - Empregabilidade Grau de empregabilidade Correlação formação-atividade laboral Tempo médio de obtenção do 1º emprego - Apoio social Número de Bolsas e empréstimos Número de pedidos de Apoio e orientação
INVESTIGAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Produção científica Número de Teses Número de Publicações Número de Prémios e outras distinções Grau de participação dos estudantes nas atividades de pesquisa e investigação



EXTENSÃO	<ul style="list-style-type: none">- Envolvimento com a comunidade Número de iniciativas Número de Protocolos institucionais- Formação Contínua Número de Atividades de formação continua- Internacionalização Número de Protocolos internacionais Número de Estudantes estrangeiros Mobilidade de estudantes Mobilidade de docentes/Investigadores
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none">- Pessoal Docente Número de docentes Número docentes doutorados Número de docentes especialistas Número de outros docentes Percentagem de docentes com inserção em unidades de ID- Pessoal Não Docente Número de pessoal não docente Percentagem de pessoal não docente com qualificação superior Número Formação profissional contínua
INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS	<ul style="list-style-type: none">- Recursos físicos Instalações<ul style="list-style-type: none">• Área útil total• Rácio de área académica• Equipamento informático• Número de computadores• WirelessAcervo documental<ul style="list-style-type: none">• Físico• Digital
AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DA QUALIDADE	<p>Grau de institucionalização do sistema de avaliação e promoção da qualidade Grau de participação interno Grau de acompanhamento externo Grau de envolvimento em exercícios de avaliação externa</p>



Instituto Superior
de Lisboa e Vale do Tejo