



Manual da Qualidade
SIGAQUIADE

Índice

Preâmbulo	3
Estrutura do Manual da Qualidade.....	5
Revisão do Manual da Qualidade IADE	6
1- Objectivos e princípios orientadores.....	7
1.1. Missão e objectivos da QUALAA	9
1.2. Missão e Objectivos do IADE-U.....	11
1.2.1. Missão	11
1.2.2. Objectivos	11
1.3. Estrutura orgânica do IADE-U.....	12
2. Organização do sistema interno de garantia da qualidade	14
2.1. Âmbito e objectivos	14
2.2. Estruturas e níveis de responsabilidade.....	14
3. Metodologia para a monitorização, avaliação e melhoria contínua	17
3.1. Procedimentos para a garantia da qualidade em cada uma das áreas de avaliação interna	18
(i) Oferta formativa.....	18
(ii) Aprendizagens e apoio aos estudantes.....	18
(iii) Gestão das pessoas.....	20
(iv) Recursos materiais e serviços	21
(v) Sistemas de informação.....	21
(vi) Informação pública	22
(vii) Investigação e desenvolvimento	23
(viii) Relações com a comunidade.....	24
(ix) Internacionalização	25
(x) Órgãos de governo da instituição.....	25
4. Monitorização, Avaliação e compromisso contínuo com a melhoria da qualidade interna.....	26
ANEXOS	27
Quadro 2 - Funções e responsabilidades dos órgãos de gestão no domínio da qualidade	28
Quadro 3 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade.....	29
Quadro 4 - Caracterização dos instrumentos relativos ao ensino aprendizagem.....	30
Quadro 5 - Caracterização dos instrumentos sobre o grau de satisfação dos utentes dos Serviços IADE-U	32

Preâmbulo

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

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

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

A *National Commission on Accountability in Higher Education* defende que a *accountability* no ensino superior deve ser vista como uma responsabilidade partilhada. A educação é intrinsecamente colaborativa. Um estudante aprende e o professor ensina trabalhando

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

juntos. Melhorar a performance na educação trata-se de inter-relacionamentos e dependências mútuas. A *accountability* está em risco quando se torna um exercício de fixar culpas, é produtiva quando se trata de fixar objectivos, com medidas de avaliação rigorosamente fixadas e partilha de responsabilidades pelo melhoramento. O objectivo da *accountability* é encorajar o mais possível níveis de *achievement* elevados e de excelência.

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

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

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

Estrutura do Manual da Qualidade

Este Manual da Qualidade IADE aborda e desenvolve, os seguintes aspectos:

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

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

Revisão do Manual da Qualidade IADE

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

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

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

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

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

Quadro 1 – Registo das revisões do Manual da Qualidade IADE

Versão	Data da versão	Resumo das alterações	Responsabilidades
MQI 1.0 mar 2011	24-03-2011	1ª versão	Elaborado por: QUALAA
			Aprovado por: CG IADE E por: ADM TALENT
			Elaborado por:
			Aprovado por: E por:
			Elaborado por:
			Aprovado por: E por:

1- Objectivos e princípios orientadores

Actualmente é consensual encarmos a qualidade como um sistema de gestão que assume um conjunto integrado de funções orientadas para a melhoria contínua do desempenho das instituições, constituindo-se como um instrumento poderoso de gestão:

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

Tendo em conta estas premissas o SIGAQUI é constituído pelo conjunto de objectivos, dispositivos, actividades, processos e instrumentos que permitem verificar em que medida as TU's cumprem a missão consagrada nos respectivos estatutos e documentos estratégicos, em conformidade com os padrões de referência estabelecidos nacional e internacionalmente.

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

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

A política e estratégia do SIGAQUI tem como objectivos gerais:

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

- (iv) assegurar as condições adequadas à participação activa dos elementos da comunidade académica e da sociedade nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspectivas de futuro das TU's.

A política e estratégia do SIGAQUI tem como objectivos específicos:

- (i) definir e hierarquizar responsabilidades na estrutura da gestão e garantia da qualidade;
- (ii) promover a aquisição de conhecimento sobre o processo da efectivação da garantia da qualidade;
- (iii) regular a calendarização dos processos de avaliação interna e externa;
- (iv) estabelecer normas sobre a criação e manutenção de bases de dados, zelando pelo cumprimento do calendário estabelecido para aplicação e recolha dos instrumentos de avaliação e respectiva análise;
- (v) monitorizar o cumprimento dos processos;
- (vi) assegurar a divulgação das recomendações resultantes dos processos de avaliação bem como promover a respectiva aplicação.

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

- (i) oferta formativa;
- (ii) aprendizagens e apoio aos estudantes;
- (iii) gestão das pessoas;
- (iv) recursos materiais e serviços;
- (v) sistemas de informação;
- (vi) informação pública;
- (vii) investigação e desenvolvimento;
- (viii) relações com a comunidade;
- (ix) internacionalização;
- (x) órgãos de governo da instituição.

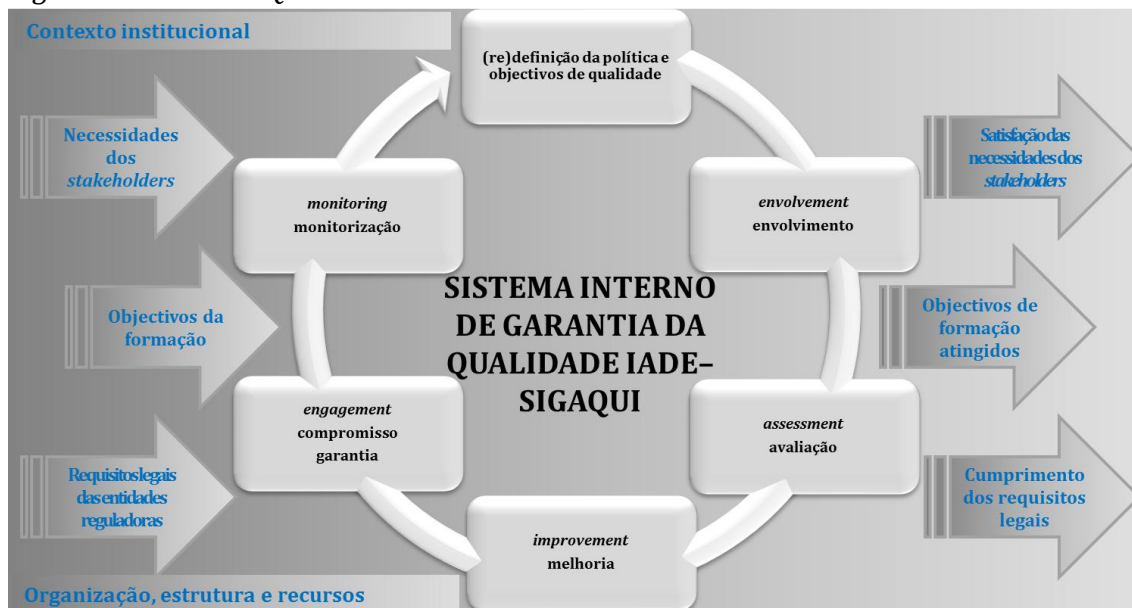
A revisão e a actualização regular do sistema de avaliação das TU's à luz das normas e critérios reconhecidos internacionalmente constitui parte integrante da política e estratégia do SIGAQUI.

A QUALAA desenvolve a sua actividade em articulação com as Unidades das TU's a fim de cumprir os objectivos gerais da política e estratégia do SIGAQUI, com vista a assegurar a integração da respectiva actividade no plano estratégico da TALENT, S.A. e nos planos e orçamentos das Unidades das TU's.

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

As TU's desenvolvem processos permanentes de auto-avaliação, reunindo todos os requisitos necessários à avaliação externa. O SIGAQUI deve aferir, de modo eficaz, o desempenho das funções científicas, pedagógicas, culturais e sociais, concretizadas no âmbito da missão plural das TU's que engloba o ensino superior politécnico e universitário, a investigação, a difusão do saber, a prestação de serviços à comunidade, o intercâmbio científico e cultural e outras formas de cooperação nacional e internacional.

Fig. 1- Modelo SIGAQUI



1.1. Missão e objectivos da QUALAA

MISSÃO

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

Áreas de actuação:

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

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

A QUALAA pauta a sua actuação pelos seguintes princípios:

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

Na vertente da Qualidade, promoverá todas as iniciativas e medidas tendentes à adopção sistemática de uma política de qualidade e respectiva monitorização, em todos os serviços e áreas de actuação das TU's, induzindo uma cultura e práticas institucionais nesse sentido e garantindo a sua efectiva e permanente concretização.

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

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

Em toda a sua actuação, a QUALAA intervirá como estrutura facilitadora e indutora dos objectivos que se lhe confiam, não conflituando a sua acção com o normal funcionamento das estruturas organizativas e formais constituintes das diversas Unidades das TU's, às quais se não sobreporá, mas influenciará, obtendo para o efeito os necessários consensos institucionais.

A QUALAA disponibilizará também um serviço de apoio (helpdesk) com vista ao acompanhamento permanente da actividade interna das TU's e suas unidades, prestando esclarecimentos nas matérias que lhes estão atribuídas e de encaminhamento para as demais sedes competentes, quando o caso.

A QUALAA contribuirá ainda para a definição do modelo organizativo das estruturas das TU's e respectivas competências, dinamizando nesse âmbito as iniciativas adequadas.

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

OBJECTIVOS

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

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

- Esclarecimento sobre os procedimentos de qualidade, avaliação e acreditação;
- Esclarecimento sobre a legislação enquadradora;
- Recepção de propostas, sugestões e de novas necessidades referentes às áreas de intervenção;
- Apoio à utilização dos instrumentos e processos relativos às políticas de qualidade das TU's;
- Apoio à identificação do interlocutor apropriado interno ou externo no âmbito das suas áreas de actuação.

1.2. Missão e Objectivos do IADE-U

1.2.1. Missão

O IADE-U Instituto de Arte, Design e Empresa - Universitário é uma instituição de alto nível orientada para a criação, transmissão e difusão da cultura humanista, científica, tecnológica e artística, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação e da prestação de serviços especializados, com vista à sua participação no desenvolvimento social, cultural e económico da sociedade.

1.2.2. Objectivos

1- São atribuições do IADE-U Instituto de Arte, Design e Empresa - Universitário:

- a) A realização de ciclos de estudos 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) A criação do ambiente educativo apropriado às suas finalidades;
- c) A realização de investigação e o apoio e participação em instituições científicas;
- d) A transferência e valorização económica do conhecimento científico e tecnológico;
- e) A realização de acções de formação profissional e de actualização de conhecimentos;
- f) A prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento;

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

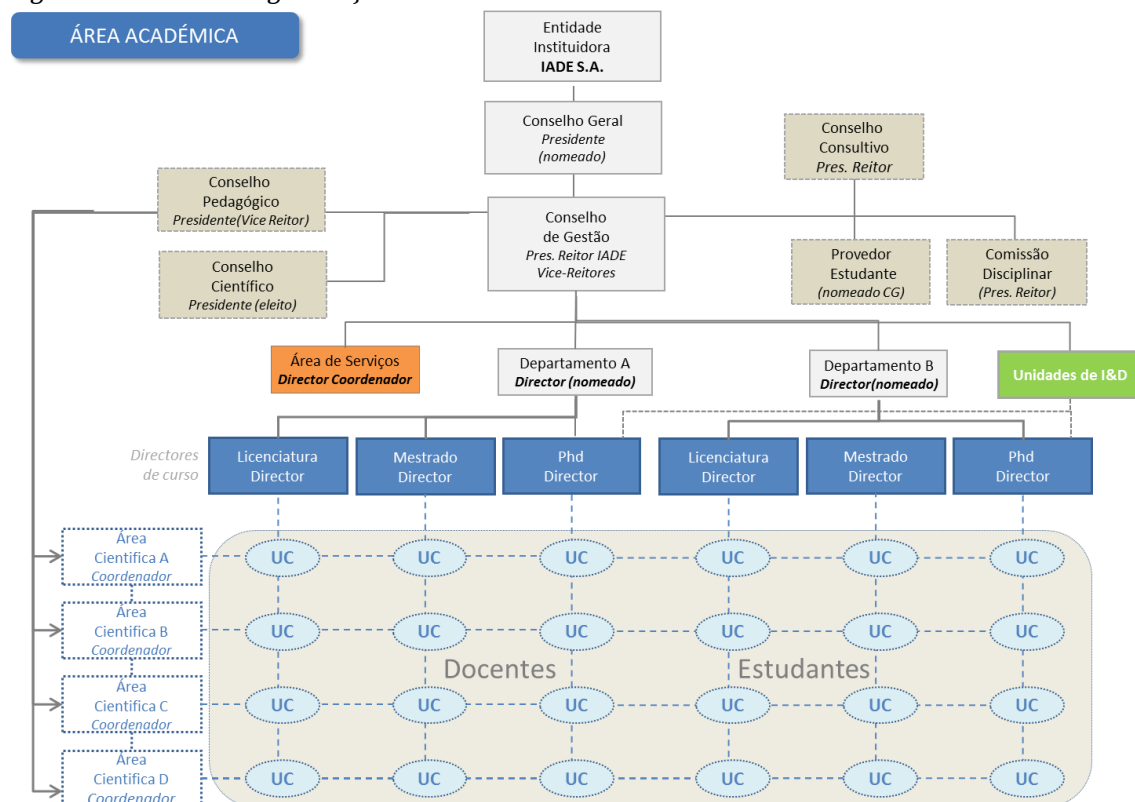
- g) A cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congêneres, nacionais e estrangeiras;
- h) A contribuição, no seu âmbito de actividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos;
- i) A produção e difusão do conhecimento e da cultura.

2- Ao IADE-U Instituto Universitário de Arte, Design e Empresa compete, ainda, nos termos da lei, a concessão de equivalências e o reconhecimento de graus e habilitações académicos.

1.3. Estrutura orgânica do IADE-U

O IADE-U desde sempre adoptou um modelo organizacional de base matricial. Visa promover a interacção entre a sua área académica/científica e a área de gestão, tendo em vista a concretização da sua missão e objectivos, assegurando a eficiência na utilização dos seus meios e recursos.

Fig. 2 - Estrutura e organização do IADE-U



Manual da Qualidade SIGAQUIADE

A estrutura orgânica do IADE-U é composta por órgãos colectivos e por órgãos individuais.

1- São órgãos colectivos de governo do IADE-U:

- a) Conselho Geral;
- b) Conselho de Gestão;
- c) Conselho Científico;
- d) Conselho Pedagógico;
- e) Conselho Consultivo.

2- São órgãos individuais de governo do IADE-U:

- a) Presidente do Conselho Geral;
- b) Representante da entidade instituidora - Administrador;
- c) Reitor;
- d) Vice-Reitores;
- e) Directores de Departamento;
- f) Provedor do Estudante;
- g) Presidente do Conselho Científico;
- h) Presidente do Conselho Pedagógico;
- i) Coordenador de Curso;
- j) Coordenador de Área Científica.

A natureza, composição, funcionamento e competências de cada órgão estão definidas nos Estatutos do IADE-U.

2. Organização do sistema interno de garantia da qualidade

2.1. Âmbito e objectivos

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

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

2.2. Estruturas e níveis de responsabilidade

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

No IADE-U é ao Conselho Pedagógico que no âmbito das suas competências de contribuir para o plano estratégico e de melhoria do ensino aprendizagem lhe são atribuídas as seguintes competências:

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

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

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

Os gestores da qualidade do IADE-U deverão constituir-se como “promotores da qualidade”, funcionando como interlocutores permanentes do Conselho Pedagógico e

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

As funções e responsabilidades dos diferentes órgãos de gestão no domínio específico da qualidade, para implementação do SIGAQUI, são especificadas no Quadro 2 em anexo.

3. Metodologia para a monitorização, avaliação e melhoria contínua

O *Plano Estratégico* das TU's fixa os respectivos objectivos estratégicos, objectivos operacionais, acções a desenvolver, metas a atingir e correspondente calendarização e estabelece os padrões de qualidade a prosseguir para cada Unidade.

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

Com base na explicitação dos objectivos e acções definidos no Plano Estratégico para o conjunto dos vectores, e nos elementos de monitorização recolhidos, cada Unidade, através dos órgãos apropriados e de acordo com metodologias devidamente institucionalizadas, promove uma análise dos resultados alcançados e o seu grau de conformidade com os objectivos e metas traçados, com vista à elaboração de um relatório anual de auto-avaliação em que sintetiza os resultados da reflexão efectuada e perspectiva as correcções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objectivos ou metas.

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

3.1. Procedimentos para a garantia da qualidade em cada uma das áreas de avaliação interna

(i) Oferta formativa

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

(ii) Aprendizagens e apoio aos estudantes

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

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

a) SIGAQUIADE – Admissão de novos estudantes

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

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

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

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

b) SIGAQUIADE - Ensino Aprendizagem

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

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

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

Neste modelo garantimos que este objectivo se concretiza pela análise a partir de duas fontes de informação: (1) elementos recolhidos pelo processo de auscultação dos actores intervenientes no processo de ensino/aprendizagem (estudantes e docentes); (2) informação proveniente do sistema de informação SOFHIA que recolhe e difunde informação que suporta toda a actividade académica da instituição.

Cada actor intervém em momentos específicos do processo de análise, utilizando um conjunto de instrumentos/relatórios criados para o efeito que são especificados no quadro 4 em anexo.

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

c) SIGAQUIADE – Estágios e práticas nas empresas

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

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

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

d) SIGAQUIADE – Integração e evolução profissional

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

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

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

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

e) SIGAQUIADE – Gestão de reclamações e sugestões

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

(iii) Gestão das pessoas

Os relatórios anuais de auto-avaliação das Unidades TU's incluirão a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos humanos, face aos objectivos definidos no respectivo Plano Estratégico, nomeadamente no que se refere a:

- a) procedimentos de selecção, nomeação, avaliação e promoção do pessoal;
- b) procedimentos para o acolhimento e integração de novos elementos;

c) desenvolvimento de competências técnicas, pedagógicas ou científicas.

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

(iv) Recursos materiais e serviços

Os relatórios anuais de auto-avaliação das Unidades TU's incluirão a dimensão da garantia da qualidade na gestão dos recursos materiais e serviços, face aos objectivos definidos no respectivo Plano Estratégico, nomeadamente no que se refere aos objectivos e prioridades relativos a infra-estruturas de ensino e investigação, ao investimento em equipamentos e à racionalização na utilização de recursos.

Os planos de acção anuais de cada serviço são elaborados tendo em consideração o Plano Estratégico de cada unidade TU e seguem o mesmo modelo de formulação. Os relatórios anuais de auto-avaliação dos Serviços promoverão a análise do grau de prossecução dos objectivos e metas traçados nos respectivos planos de acção, de acordo com a metodologia indicada no ponto 3 deste manual, sintetizando os resultados da reflexão efectuada, com inclusão de uma análise SWOT do serviço, e perspectivando as correcções a introduzir, expressas em planos de melhoria e na eventual proposta de reformulação de objectivos ou metas.

O grau de satisfação dos utentes dos Serviços IADE é medido utilizando um conjunto de instrumentos criados para o efeito que são especificados no quadro 5 em anexo.

(v) Sistemas de informação

Levantamento e tratamento da informação:

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

A avaliação do ensino/aprendizagem, que constitui a vertente mais complexa do sistema interno de garantia da qualidade, tem como principais fontes de informação os instrumentos caracterizados no quadro 4 em anexo.

As responsabilidades e prazos para o fornecimento dos principais itens de informação, incluindo os instrumentos de monitorização do SIGAQUI, estão especificados também no quadro 4, bem como, a indicação dos responsáveis pela aplicação desses instrumentos e a respectiva calendarização.

O tratamento, análise e sistematização da informação será globalmente coordenado por cada gestor da qualidade de cada unidade TU e contará com o apoio do sistema de informação e da QUAALA.

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

(vi) Informação pública

Difusão da informação:

Os resultados da avaliação deverão ser objecto de uma divulgação generalizada no interior da comunidade académica, tanto pelo seu efeito pedagógico e facilitador de um processo sustentado de melhoria, como para estimular um maior empenho e participação de todos os elementos na prossecução dos objectivos traçados. Poderão, no entanto, ser estabelecidos níveis de divulgação diferenciados para alguns itens de informação, nomeadamente no que respeita a:

- a) percepções dos alunos sobre a UC e respectivos docentes: são genericamente difundidos apenas resultados agregados - os resultados individuais serão dados a conhecer somente ao docente, ao responsável de UC, ao coordenador da área científica, ao coordenador de curso e ao reitor;
- b) os relatórios de auto-avaliação das UC elaborados pelos docentes serão apenas do conhecimento do responsável de UC, do coordenador da área científica, do coordenador de curso, do reitor e do presidente do conselho pedagógico.

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam uma grande ênfase na publicação regular de informação actualizada, imparcial e objectiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos programas e graus de ensino oferecidos. As TU's, em conformidade com esta orientação, manterão na sua página na

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

Internet informação devidamente actualizada cobrindo, nomeadamente, os seguintes itens:

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

(vii) Investigação e desenvolvimento

As metodologias para a avaliação de unidades de investigação estão, hoje em dia, razoavelmente desenvolvidas e consensualizadas, nomeadamente no que se refere à identificação dos indicadores de desempenho mais relevantes. Por sua vez, as normas emanadas da FCT requerem a elaboração de relatórios periódicos e especificam mecanismos de acompanhamento das unidades de investigação e o tipo de informação a recolher. Os procedimentos a instaurar para a garantia da qualidade da investigação nas TU's são, naturalmente, alinhados com essas normas e orientações.

O Plano Estratégico, no vector de missão respeitante à investigação agrega o conjunto de acções que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, consubstanciando assim a centralidade da investigação e da sua estreita articulação com o ensino como elemento norteador da missão institucional. Como se referiu anteriormente, para cada uma das acções do Plano são identificadas metas, que traduzem padrões de qualidade que a(s) unidade(s) de investigação se propõe(m) atingir, bem como indicadores de monitorização.

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

Assim, cada unidade de investigação promoverá a elaboração de um relatório anual, essencialmente analítico, de acordo com as normas emanadas pela FCT, incluindo o levantamento dos indicadores de desempenho previstos no Plano Estratégico, designadamente os indicadores de nível de actividade da investigação, de produção científica e de valorização do conhecimento.

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

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

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

(viii) Relações com a comunidade

A política institucional para a qualidade privilegia a participação de todos os parceiros relevantes, internos e externos, nos processos de planeamento estratégico e de garantia da qualidade ver quadro 3 em anexo.

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

Os relatórios anuais de auto-avaliação das Unidades TU promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da colaboração interinstitucional e interacção com a sociedade e o respectivo grau de conformidade com os objectivos e metas traçados.

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

O relatório síntese de auto-avaliação da Unidade no seu todo engloba as diferentes vertentes de actuação, incluindo as relações com o exterior nos planos nacional e internacional.

(ix) Internacionalização

Os relatórios anuais de auto-avaliação das Unidades TU promoverão a análise dos resultados alcançados na vertente da internacionalização e o respectivo grau de conformidade com os objectivos e metas traçados.

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

(x) Órgãos de governo da instituição

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

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

O relatório síntese de auto-avaliação da Unidade no seu todo engloba as diferentes vertentes de actuação, incluindo as dos órgãos de governo.

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

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

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

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

ANEXOS

Quadro 2 - Funções e responsabilidades dos órgãos de gestão no domínio da qualidade

Entidade Instituidora – IADE – S.A.	- Aprovar os planos de actividade e os orçamentos elaborados pelos órgãos do IADE-U; - Requerer a acreditação e o registo de ciclos de estudos, após parecer do conselho científico e do reitor;
Reitor do IADE-U	- Aprovar os regulamentos previstos nos Estatutos, fora dos casos em que essa competência pertença ao Conselho Geral; - Propor ao Conselho Geral o plano estratégico e o respectivo Regulamento de Gestão Administrativa e os demais regulamentos específicos; - Propor ao Conselho Geral as normas regulamentares relativas ao Estatuto da Carreira Docente e de Disciplina; - Propor ao Conselho Geral a criação, transformação, cisão ou extinção de unidades orgânicas / ciclos de estudos / cursos; - Propor os planos de estudos dos cursos ministrados no IADE-U; - Elaborar o relatório anual do IADE-U a apresentar à Administração da Entidade Instituidora e ao Conselho Geral;
Conselho Geral	- Assegurar o processo contínuo de aperfeiçoamento institucional, para atingir e reforçar os níveis de excelência estabelecidos para o desempenho da sua missão; - Definir modos de funcionamento caracterizados por eficiência, eficácia, transparência e visibilidade dos resultados alcançados; - Assegurar as condições adequadas à participação activa dos elementos da comunidade académica e da sociedade nos processos de análise, reflexão e debate sobre a realidade e as perspectivas de futuro; - Assegurar o exercício da responsabilidade da garantia da qualidade;
Conselho de Gestão	- Conceber e propor ao conselho geral o plano estratégico do IADE-U; - Propor ao conselho geral a criação, transformação, cisão ou extinção de unidades orgânicas/ciclos de estudos/cursos; - Proceder à avaliação de métodos, técnicas e processos utilizados na actividade do IADE-U;
Conselho Científico	- Propor ao conselho de gestão todos os elementos que possam figurar no plano estratégico e no regulamento de gestão administrativa para a melhoria do ensino e prestação científica e cultural do IADE-U; - Apreciar o plano de actividades científicas do IADE-U; - Pronunciar-se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas; - Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;
Conselho Pedagógico	- Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação; - Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico do IADE-U e a sua análise e divulgação; - Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação; - Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias; - Aprovar orientações em matéria pedagógica, designadamente no que se refere a métodos que assegurem um bom desenvolvimento de processos de ensino e aprendizagem; - Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os planos dos ciclos de estudos ministrados; - Pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares;
Conselho Consultivo	- Criação de cursos de licenciatura, de mestrado, de pós-graduação, ou programas de formação, quando solicitado pelos órgãos competentes;

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

	- Elencar as competências genéricas dos diferentes cursos do IADE-U que reflectam as necessidades efectivas do mercado de trabalho; - Contribuir para o reforço do relacionamento entre o IADE-U e a comunidade;
Coordenador de Curso	- Elaborar o relatório de coordenação de curso; - Analisar as situações de resultados não satisfatórios no âmbito do curso e propor um plano de acção com vista à resolução dos problemas identificados.
Coordenar de área Científica	- Elaborar o relatório de coordenação científica; - Analisar as situações de resultados não satisfatórios no âmbito da área científica e propor um plano de acção com vista à resolução dos problemas identificados.
Provedor do Estudante	- Emitir parecer sobre acções a desenvolver na melhoria da qualidade do ensino - aprendizagem, em resultado de análise sistémica das questões que lhe são colocadas.

Quadro 3 – Participação dos parceiros no sistema de garantia da qualidade

Parceiro	Participação em órgãos com responsabilidade no SIGAQUIADE	Participação nos processos de garantia da qualidade	Resposta a inquéritos
Docentes	• Conselho Geral • Conselho de Gestão • Conselho Científico • Conselho Pedagógico • Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem • Coordenação de curso • Coordenação de área científica	• Participação na Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem • Participação na Comissão de auto-avaliação • Identificação de práticas de mérito	• Elaboração dos RD • Satisfação docente • Satisfação com o desempenho dos serviços
Estudante	• Conselho Pedagógico • Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem	• Participação na Comissão para a melhoria do ensino aprendizagem • Participação na Comissão de auto-avaliação	• Novos estudantes • IPUC • Percepções do estudante sobre o estágio • Satisfação com o desempenho dos serviços
Pessoal não docente	• Conselho Pedagógico	• Participação na Comissão de auto-avaliação	• Satisfação do colaborador
Graduados	• Conselho Geral • Conselho Consultivo	• Portal IADE-U Alumni	• Inquérito sobre os percursos profissionais dos graduados
Empregadores / Empresas	• Conselho Consultivo	• Participação na Comissão de auto-avaliação	• Inquérito sobre competências dos diplomados
Entidades externas	• Conselho Geral • Conselho Consultivo	•	•
Clientes de serviços à comunidade	•	•	• Inquérito sobre grau de satisfação com os serviços prestados

Quadro 4 - Caracterização dos instrumentos relativos ao ensino aprendizagem

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

Manual da Qualidade SIGAQUIADE

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

Quadro 5 - Caracterização dos instrumentos sobre o grau de satisfação dos utentes dos Serviços IADE-U

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