

Manual da Qualidade

Versão em revisão e desenvolvimento

Conselho para a Gestão da Qualidade do IST

MQ-V01 Página 2 de 29

Ficha Técnica

Título: Manual da Qualidade

Versão: v00-01 - versão em revisão e desenvolvimento

Autoria: : Conselho para a Gestão da Qualidade

Data de Aprovação:

MQ-V01 Página 3 de 29

Índice

1.	INTRO	DUÇÃO	8			
2.	LEGISLA	AÇÃO E ENQUADRAMENTO	9			
3.	APRESE	ENTAÇÃO DO IST	10			
3	3.1.	Missão e Visão	10			
4.	ORGAN	IIZAÇÃO DO IST	11			
5.	POLÍTIC	CA DA QUALIDADE	14			
5	5.1.	Cooperação com parceiros e a sociedade	15			
6.	SISTEM	IA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE (SIQUIST)	16			
6	5.1.	Estrutura organizativa	17			
	6.1.1.	Conselho para a Gestão da Qualidade do IST	17			
	6.1.2.	Estrutura documental do SIQuIST	19			
7.	PROCES	ssos	21			
7	'.1.	Visão dos Processos do IST e suas interações	21			
7	'.2.	Síntese dos Processos e Subprocessos	22			
7	'.3.	Monitorização do SIQuIST	24			
8.	DIVULG	GAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	25			
9.	9. GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE25					
10.	ANEXO		26			

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Legislação e outros documentos de suporte ao Manual da Qualidade do IST

Tabela 2 – Cooperação com a sociedade e parceiros internos e externos

Tabela 3 - Interação entre as áreas estratégicas e o SIQuIST

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma Geral do IST

Figura 2 – Representação gráfica das doze áreas de atuação estratégicas do IST

Figura 3 - Estrutura documental

Figura 4 - Estrutura do SIQuIST

Siglas e abreviaturas

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CGQ-IST – Conselho para a Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico

ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education

IST – Instituto Superior Técnico

MQ - Manual da Qualidade

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RH - Recursos Humanos

RJAES – Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior

RJIES – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

SIQuIST – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST

UI – Unidades de Investigação

UTL – Universidade Técnica de Lisboa

MQ-V01 Página 5 de 29

ELABORAÇÃO, VERIFICAÇÃO E APROVAÇÃO (QUADRO)

	Responsável	Data	Assinatura
	Conselho para a	Maio 2016	Jorge Morgado
	Gestão da Qualidade		Raquel Aires Barros
	do IST (CGQ-IST)		Ana Póvoa
Elaboração			Cecília Moreira
			Marta Pile
			João Ribeiro
			Duarte Soares
	Presidente do		
	Conselho para a		Jorge Morgado
Verificação	Gestão da Qualidade		
	do IST		
Aprovação	Presidente do IST		Arlindo Oliveira

Nota: O documento original encontra-se arquivado sob a responsabilidade do CGQ do IST.

Este documento entra em vigor após a sua aprovação e publicação no site do Conselho de Gestão para a Qualidade do IST.

MQ-V01 Página 6 de 29

MAPA DE ALTERAÇÕES

O Manual da Qualidade, bem como as revisões globais ou específicas que venham a ocorrer, deverão ser aprovados pelo Presidente do IST. De cada alteração ao conteúdo do MQ deve resultar a emissão de uma nova versão numerada sequencialmente que, obrigatoriamente, deve ser registada no formulário abaixo disponibilizado.

Mapa de Alterações							
Revisão	Data	Motivo da Alteração	Observações				
1ª	2016, maio	Adaptação ao Plano Estratégico 2014 Introdução do Plano da Qualidade	A Estrutura do sistema integrado de gestão não se alterou (idêntica à anterior que teve como base a estrutura da UTL)				

MQ-V01 Página 7 de 29

1. INTRODUÇÃO

O presente Manual tem por objetivo descrever o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQUIST). Define a organização, as responsabilidades e as relações entre os diferentes processos, assim como os princípios orientadores utilizados na implementação do SIQUIST.

O Manual da Qualidade (MQ), assume-se como um documento operacional para os procedimentos do IST na área da Qualidade, devendo ser visto como uma referência fundamental para a definição das políticas de garantia da qualidade, bem como para a caracterização dos processos, indicadores e agentes responsáveis pela execução das atividades dinamizadoras da melhoria contínua no IST.

O Manual da Qualidade é elaborado e revisto pelo Conselho para a Gestão da Qualidade, de forma a que se mantenha permanentemente atualizado.

MQ-V01 Página 8 de 29

2. LEGISLAÇÃO E ENQUADRAMENTO

Apresenta-se de seguida (tabela 1) a legislação, normas e recomendações de enquadramento do Sistema da Qualidade no Ensino Superior, utilizadas como base na definição do MQ.

Tabela 1 - Legislação e outros documentos de suporte ao MQ-IST

Legislação e Orientações	Assunto
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3 rd Edition, 2009.	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA.
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium	Orientações internacionais para a Garantia da Qualidade veiculadas pela ENQA.
Santos, Sérgio Machado, 2011, Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade.	Estudo comparativo dos SIGQ europeus do ensino superior veiculado pela A3ES.
Indicadores de Desempenho para Apoiar os Processos de Avaliação e Acreditação de Ciclo de Estudos.	Indicações para definição de indicadores de desempenho de suporte aos SIGQ veiculado pela A3ES.
Participação dos Estudantes na Avaliação das Instituições de Ensino Superior Portuguesas: Um contributo para a sua definição.	Modalidades de participação dos Estudantes nos processos de Avaliação e Acreditação.
Decreto-Lei nº 205/1998 de 11 de julho	Cria o Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior universitário.
Despacho nº 484/2006	Avaliação global e avaliação da qualidade do ensino superior português.
Lei nº 62/2007, de 10 de setembro.	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES).
Lei nº 38/2007, de 16 de agosto.	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES).
Decreto-lei nº 369/2007, de 5 novembro	Institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES.
Despacho nº 9467/2011 de 29 de julho de 2011	Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade da Universidade Técnica de Lisboa
Despacho 2610/2012 de 22 de fevereiro de 2012	Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico
Despacho n.º 12360/2015 de 3 de novembro	Estatutos do Instituto Superior Técnico
Despacho nº 15622/2015 de 29 dezembro	Regulamento SIGQ da ULisboa

MQ-V01 Página 9 de 29

3. APRESENTAÇÃO DO IST

O Instituto Superior Técnico (IST) foi criado em 1911. O primeiro Diretor do IST (1911-1922) foi o Engenheiro Alfredo Bensaúde que, para além de promover uma profunda renovação nos métodos de ensino da Engenharia em Portugal, foi o responsável pela criação no IST dos primeiros cursos de Engenharia: Minas, Civil, Mecânica, Eletrotécnica e Química-Industrial. Mais tarde, com o Engenheiro Duarte Pacheco como Diretor do IST (1927-1932), dá-se início à construção do atual campus universitário da Alameda, em Lisboa.

Com o objetivo de explorar e desenvolver as sinergias entre a universidade e a indústria, o IST inaugurou em 2001 um novo campus em Oeiras, localizado no Parque de Ciência e Tecnologia do Taguspark. Também o Instituto Tecnológico e Nuclear, I. P., é integrado desde 1 de Março de 2012 (Decreto-Lei n.º 29/2012, de 9 de Fevereiro), assegurando-se a transferência da sua missão, das suas atribuições e competências, assim como a integração do seu pessoal e património para o Instituto Superior Técnico.

O IST de hoje é reconhecido nacional e internacionalmente, como uma Grande Escola de Engenharia, Arquitetura, Ciência e Tecnologia. Integra os mais prestigiados Laboratórios e Institutos de ID&I e Transferência de Tecnologia existentes em Portugal, cujo impacto internacional é bem patente em diversos domínios da investigação científica. A oferta formativa atual cobre um vasto leque de cursos de 1º ciclo e também de formação pós-graduada em cursos de Mestrado e programas de Doutoramento. Está envolvido ativamente em várias redes e programas internacionais que visam a mobilidade dos seus estudantes, nomeadamente, através de programas de graduação e pós-graduação, e oferece ainda programas conjuntos de Mestrado e Doutoramento com várias escolas internacionais.

3.1. Missão e Visão

O IST é uma Instituição de Ensino Superior vocacionada para a promoção de ensino superior de referência, apoiada em investigação de qualidade internacional e orientada para a inovação e

MQ-V01 Página 10 de 29

cidadania. Para que haja um alinhamento da organização o IST considerou fundamental a definição da Visão e Missão.

Missão

O IST tem como Missão criar e disseminar conhecimento e dotar os seus estudantes de uma sólida formação de base e de competências para melhorarem, mudarem e darem forma à Sociedade através da ciência, da tecnologia e do empreendedorismo, combinando ensino e atividades de investigação, desenvolvimento e inovação (ID&I) de excelência e de acordo com os mais elevados padrões internacionais, envolvendo estudantes, antigos alunos, docentes, investigadores e não docentes num ambiente estimulante e global, orientado para a resolução dos desafios do século XXI.

Visão

A Visão para o IST é a de vir a ser uma das melhores Escolas Europeias em Engenharia, Ciência, Tecnologia e Arquitetura. Este objetivo será alcançado através da captação e criação de talentos, que desenvolverão a sua atividade num ambiente internacional e culturalmente diverso, dotado de uma gestão eficiente, de infraestruturas modernas e de uma cultura baseada na responsabilidade, na exigência e na qualidade, com o objetivo de maximizar, através da ciência, tecnologia e inovação, o impacto social e económico da sua comunidade de estudantes e antigos alunos, docentes, investigadores e não docentes.

4. ORGANIZAÇÃO DO IST

O Instituto Superior Técnico (IST) é uma pessoa coletiva de direito público, integrada na Universidade de Lisboa (UL), e dotada de autonomia estatutária, científica, cultural, pedagógica, administrativa, financeira e patrimonial. Para dar cumprimento à sua missão o IST conta com os seguintes órgãos da escola: o Presidente, o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico, o Conselho de Gestão e o Conselho de Escola, sendo este último um órgão de decisão estratégica e de fiscalização do cumprimento da lei, dos Estatutos e, em particular, da missão do IST. São ainda órgãos estatutários do IST, com competência consultiva, o Conselho Consultivo e a Assembleia de Escola.

MQ-V01 Página 11 de 29

Na sua composição orgânica o IST compreende Departamentos e Unidades de Investigação. Os Departamentos são unidades de ensino e investigação correspondentes a grandes áreas do conhecimento, dotadas do poder de definição de fins e de estruturação interna, de acordo com os princípios da identidade, da subsidiariedade e da complementaridade. Atualmente os Departamentos do IST são: Bioengenharia (DBE); Engenharia Civil, Arquitetura e Geo-recursos (DECivil); Engenharia e Gestão (DEG); Engenharia Eletrotécnica e de Computadores (DEC); Engenharia Informática (DEI); Engenharia Mecânica (DEM); Engenharia Química (DEQ); Física (DF); Matemática (DM); Engenharia e Ciências Nucleares (DECN).

O IST compreende ainda 29 unidades de investigação próprias e associadas que, dedicadas ao desenvolvimento científico e tecnológico, definem os seus fins e estruturação interna e intervêm no funcionamento dos departamentos, de acordo com os princípios da flexibilidade e da interdisciplinaridade, no respeito da unidade institucional garantida pela aprovação do Conselho de Escola.

A investigação no IST é feita em Unidades e Institutos e está enquadrada em grandes áreas de competência associadas a desafios com um forte impacto na sociedade. Estas áreas são fortemente interdisciplinares e transversais a vários domínios da engenharia, ciência, tecnologia e arquitetura.

As atividades de ID&I cobrem desde aspetos fundamentais até projetos aplicados com forte envolvimento da indústria e são desenvolvidas em conjunto com uma oferta ímpar de formação avançada, sendo a componente de investigação. Muitas destas estruturas dedicam-se a temas multidisciplinares e são caracterizadas por um ambiente internacional e multicultural. De entre os temas podemos citar: as Ciências Básicas; a Tecnologias da Informação e Comunicação; a Energia Ambiente e Mobilidade; as Ciências da Vida Aplicadas; os Materiais, Microtecnologia e Neurociência; a Gestão da Tecnologia e Empreendedorismo; e a Engenharia e Tecnologia da Produção.

MQ-V01 Página 12 de 29

Prestando apoio às atividades de ensino e investigação estão ainda vários Serviços, organizados sob a dependência hierárquica dos membros docentes propostos pelo Presidente para o Conselho de Gestão e ainda um Administrador, que partilha a responsabilidade por alguns serviços, como sejam, os relativos à gestão administrativa e financeira, assuntos de pessoal e gestão de instalações e equipamentos. Existem ainda como órgãos do IST o Conselho Coordenador de Avaliação dos Docentes, o Conselho de Coordenação de Avaliação SIADAP e o Conselho para a Gestão da Qualidade do IST.

As principais funções e composição dos Serviços que constituem a estrutura organizacional administrativa do IST estão descritas no Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do_IST, que se encontra disponível na intranet.

A Organização acima descrita encontra-se esquematizada no organograma geral do IST representado na Figura 1.

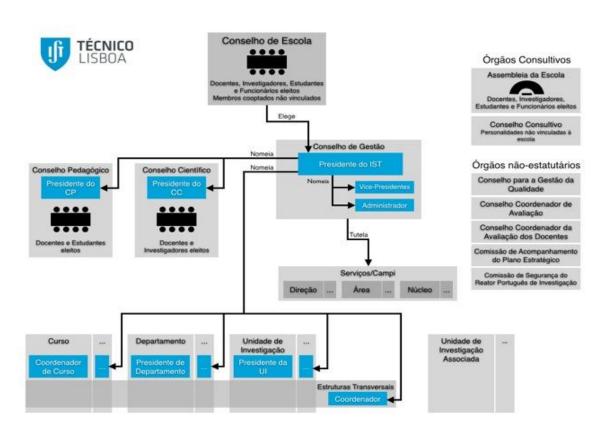


Figura 1 – Organograma Geral do IST

MQ-V01 Página 13 de 29

5. POLÍTICA DA QUALIDADE

O IST, enquanto instituição de ensino superior de referência, consagra nos seus estatutos um compromisso com a garantia da qualidade do ensino, da investigação e da transferência de tecnologia como bases fundamentais para o desenvolvimento da sua missão.

Por conseguinte o IST assume, como estratégia para a qualidade, o desenho de um programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos seus documentos de gestão estratégica (Plano Estratégico, Plano de Atividades, Manual e Plano da Qualidade e QUAR), que especificam as ações a executar, metodologias a seguir, objetivos, elementos de monitorização, calendarização e definição de responsabilidades e competências dos diferentes órgãos, serviços e agentes envolvidos.

A política de garantia da qualidade procura ainda promover um estímulo transversal à participação ativa de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua da instituição, com o objetivo de tornar a avaliação dos serviços como um procedimento comum em todas as esferas de atividade em que o IST esteja envolvido, enquadradas em onze áreas de atuação estratégica.

Estas onze áreas (figura 2), abrangem não só os três pilares da Missão do IST (Ensino Superior, Investigação, Desenvolvimento & Inovação, e Transferência de Tecnologia) mas também as três áreas de apoio transversais, as quais estão estritamente associadas a uma organização internacional global (Comunicação e Internacionalização) e considerando um novo aspeto da organização da escola em três campi diferentes (Funcionamento Multipolar). As atividades centrais do IST dependem principalmente do seu **Capital Humano**, que por usa vez depende de um conjunto de diferentes áreas, designadamente **Processos e Qualidade, Infraestruturas e Tecnologias de Informação**. Todos os desenvolvimentos, decisões e planos estratégicos, e a sua implementação devem ser monitorizados e suportados pela alocação estratégica de recursos (Financiamento).

MQ-V01 Página 14 de 29

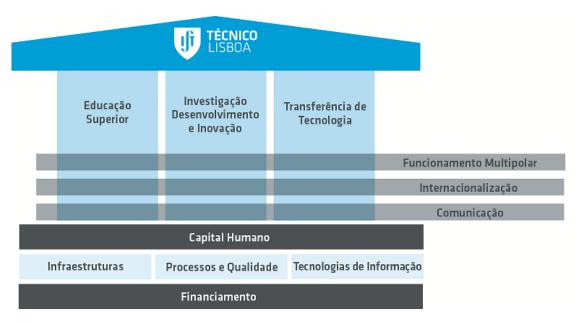


Figura 2 - Representação gráfica das doze áreas de atuação estratégica do IST

As onze áreas de atuação aqui descritas, assim como a listagem detalhada de planos de ação para cada uma encontram-se detalhadas no Plano Estratégico do IST.

5.1. Cooperação com parceiros e a sociedade

A política de garantia da qualidade privilegia a cooperação com a sociedade e a participação dos parceiros internos e externos mais relevantes nos processos de planeamento estratégico, sendo de destacar a participação na composição de órgãos de governo e órgãos consultivos do IST e a auscultação regular através de variados mecanismos (tabela 2).

MQ-V01 Página 15 de 29

Tabela 2 – Cooperação com a sociedade e parceiros internos e externo

Parceiro	Participação em órgãos com responsabilidade no SIQuIST	Participação nos processos de garantia da qualidade	Mecanismos de Auscultação		
Docentes	CGQ-IST, Órgãos de gestão da Escola	Processos nucleares, Processos de gestão	Autoavaliação, Avaliação externa, Avaliação pedagógica		
Estudantes	CGQ-IST, Conselho de Escola, Assembleia de Escola, Conselho Pedagógico	Ensino	Avaliação dos processos de Ensino e Aprendizagem, Avaliação dos Serviços de Apoio ao Estudante		
Não docentes	CGQ-IST, Conselho de Escola, Assembleia de Escola	Processos de suporte	Autoavaliação, Avaliação externa, Auditorias		
Alumni		Ensino, Ligação à sociedade	Avaliação do Ensino, Empregabilidade, Empreendedorismo		
Empregadores	-	Ensino, Ligação à sociedade	Avaliação da qualidade dos diplomados		
Clientes de serviços	-	Processos de Suporte, Ligação à sociedade	Avaliação dos serviços		
Entidades externas	Conselho de Escola Conselho Consultivo	Todos os processos	Avaliação, Acreditação e Auditoria aos processos		

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE (SIQUIST)

O SIQuIST assenta em duas componentes fundamentais do processo de avaliação institucional:

- avaliação interna (auto avaliação)
- e avaliação externa (avaliação por entidades externas à Escola).

Baseado em processos de melhoria contínua da qualidade, o SIQuIST preconiza uma revisão cíclica dos resultados, ao nível do processo de ensino/aprendizagem, mas também da instituição como um todo numa aferição total do cumprimento da sua missão e objetivos.

Não obstante, o SIQuIST apresenta uma especificação, particularmente detalhada em relação à estratégia e mecanismos para a avaliação e melhoria do ensino. Neste sentido, o sistema de garantia da Qualidade das Unidades Curriculares do IST, constitui uma peça central do SIQUIST, e tem como objetivo primordial acompanhar o funcionamento de cada Unidade Curricular e promover a melhoria contínua do processo de ensino, aprendizagem e avaliação.

MQ-V01 Página 16 de 29

6.1. Estrutura organizativa

O SIQuIST visa a implementação de uma política para a qualidade, sendo parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da ULisboa. Em Regulamento próprio é definida a sua organização e principais instrumentos com vista à melhoria contínua da qualidade. A coordenação e gestão do SIQuIST cabe ao Conselho para a Gestão da Qualidade do Instituto Superior Técnico (CGQ-IST).

6.1.1. Conselho para a Gestão da Qualidade do IST

O CGQ-IST tem como missão a promoção da avaliação da qualidade e a coordenação e gestão do SIQuIST, tendo a seguinte composição:

- O Presidente do IST ou o membro do Conselho de Gestão do IST em quem este delegar essa competência;
- Um representante do Conselho Cientifico;
- Um representante membro docente do Conselho Pedagógico;
- Um representante membro aluno do Conselho Pedagógico;
- O Coordenador da Área de Estudos e Planeamento;
- O Coordenador da Área de Qualidade e Auditoria Interna;
- O Presidente da Associação de Estudantes do IST ou o aluno a quem este delegar essa competência.

Podem ainda ser convidados a participar nas reuniões do CGQ-IST elementos externos ao Conselho sempre que os assuntos a tratar assim o justifiquem.

Compete ao CQG-IST, no quadro do sistema nacional de acreditação e avaliação, nos termos da lei e no respeito pelas orientações emanadas pelos órgãos do IST, propor procedimentos relativos à avaliação da qualidade a prosseguir pelo IST. Neste sentido, deverá orientar a sua atividade nas seguintes vertentes:

 Promover a qualidade das atividades de ensino, investigação, transferência de tecnologia e gestão;

MQ-V01 Página 17 de 29

 Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade;

- Coordenar os processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos pelos serviços;
- Acompanhar a execução de avaliação das atividades de investigação e ensino, nos temos do artigo 22º dos Estatutos do IST, bem como dos processos de avaliação interna e externa;
- Prestar informação aos órgãos do IST, nomeadamente ao Conselho de Escola do IST, sobre as atividades desenvolvidas ao nível do SIQuIST;
- Analisar o funcionamento do SIQuIST, elaborar relatórios de apreciação e pronunciarse sobre propostas de medidas de correção que considere adequadas ao bom desempenho e imagem da Instituição;
- Elaborar o Manual e Plano da Qualidade do IST e propor a sua aprovação pelos órgãos competentes;
- Propor à aprovação dos órgãos competentes a criação de estruturas institucionais de apoio à concretização da política de garantia da qualidade, nomeadamente as estruturas eventualmente necessárias à execução da avaliação das atividades de investigação e ensino;
- Emitir recomendações;
- Publicitar interna e externamente as ações e documentos relativos ao SIQuIST;
- Propor a revisão do presente Regulamento;
- Aprovar o seu Regimento.

MQ-V01 Página 18 de 29

6.1.2. Estrutura documental do SIQuIST

As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e serviços, no exercício de suas funções e atividades, são registadas em diversos documentos, instrumentos essenciais para a tomada de decisões, aumento de eficiência e para o registo da memória coletiva.

O Sistema de Gestão Integrado para a Gestão da Qualidade do IST, foi concebido de acordo com a estrutura documental representada na figura 3 através da qual são estabelecidas e comunicadas todas as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados.



Figura 3 – Estrutura documental

A superintender esta estrutura documental encontra-se, para além de toda a legislação corrente, todos os documentos considerados estratégicos, nomeadamente o Plano Estratégico que se constitui como um dos principais documentos do SIQuIST.

Temos ainda:

MQ-V01 Página 19 de 29

Manual da Qualidade – Um dos documentos que está no topo da estrutura documental, e descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do IST, e onde está evidenciada a Política da Qualidade do IST.

Plano da Qualidade – documento que detalha as metas e os indicadores de monitorização dos planos de ação que concretizam a estratégia para o desenvolvimento, a garantia da qualidade e a melhoria contínua do IST.

Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de corrupção e Infrações Conexas.

Manuais e Regulamentos – Documentos onde são definidos e descritos, no caso dos Manuais os processos desenvolvidos no IST e onde se descreve detalhadamente as tarefas, enquadradas dentro dum procedimento e no caso dos Regulamentos, as regras que gerem a atividade do IST.

Formulários, Outros documentos e Registos – Documentos resultantes da execução dos processos / atividades e que proporcionam evidências do funcionamento do SIQuIST.

MQ-V01 Página 20 de 29

7. PROCESSOS

7.1. Visão dos Processos do IST e suas interações

O IST adota a abordagem por processos (figura 4), identificando e gerindo os mesmos, bem como a sequência e interação entre estes promovendo, desta forma, uma maior transparência nas atividades realizadas, uma melhor comunicação e interação entre as diferentes unidades funcionais uniformizando os objetivos a atingir.



Figura 4 – Estrutura do SiQuIST

MQ-V01 Página 21 de 29

Os Processos e Subprocessos agrupam-se hierarquicamente e são representados graficamente por forma a garantir a compreensão e o relacionamento do Sistema e dos seus Processos, assim temos:

Processos Macro – Os processos macro têm como missão a definição de políticas, normas, procedimentos transversais à instituição alinhadas com a estratégia e objetivos do IST, (grandes áreas de funcionamento da instituição, incluem o Governo, Ensino, I&D, Responsabilidade Social, Internacionalização e Recursos (figura 4).

Processos Nucleares – identificam a atividade central da instituição, referindo os seus principais domínios e incluem o Ensino, Investigação e Transferência de Tecnologia (figura 4).

Temos ainda os **Processos de Gestão e de Suporte** (figura 4), essenciais ao funcionamento da instituição, diretamente ligados à gestão, suportam os processos macro e nucleares, assegurando os recursos necessários.

Os processos de Gestão e de Suporte, encontram-se descritos nos vários volumes que compõem o Manual de Procedimentos do IST.

7.2. Síntese dos Processos e Subprocessos

Na tabela seguinte e de acordo com o ponto 7.1, são alinhados os processos macro com os subprocessos, por sua vez alinhados com as áreas de atuação estratégica do IST. A cada Processo está atribuído um Responsável.

MQ-V01 Página 22 de 29

Tabela 3 – Interação entre as áreas estratégicas e o SIQuIST

	Instituto Superior Técnico							
Áreas de atuação		Processos Macro		Subprocessos		Indicadores		
	estratégica	Designação	Responsável	el Designação		Proposta		
	Avaliação Interna, Comunicação, Iniciativas Globais	Governo	Conselho de Escola Presidente do IST	Gestão estratégica do IST: Plano estratégico e plano quadrienal, Plano de atividades, QUAR, Gestão da Qualidade (Plano da Qualidade)				
Planeamento Estratégico	Ensino Superior		Presidente do IST	Criação, revisão e extinção de ofertas de ensino Divulgação das atividades de ensino	4 5	Ver Lista Indicadores		
mer		Ensino		Avaliação das atividades de ensino Recrutamento e admissão e Desenvolvimento de Carreiras		. Lista		
lanea						Ver		
-				Graus e títulos	8			
			Presidente do IST	Avaliação das atividades de investigação	9			
	I&DI, Transferência Tecnologia	I&D		Divulgação científica	10			
	, and the second			Transferência de tecnologia e conhecimento	11			
	Infranctivitures	Responsabilidade	Presidente	Sustentabilidade	12			
	Infraestruturas	Social	do IST	Inclusão e igualdade				
	Internacionalização	Internacionalização	Presidente do IST	Acordos e protocolos	14			
		memacionalização		Mobilidade	15			
	Infraestruturas, Serviços,			Recursos humanos	16			
	Tecnologias de Informação,	Recursos	Presidente do IST	Recursos financeiros e patrimoniais				
	Financiamento			Informação e documentação	18			

MQ-V01 Página 23 de 29

7.3. Monitorização do SIQuIST

O SIQUIST tem associados procedimentos de recolha e análise de informação sobre as atividades do IST, de modo a poder fazer corresponder os indicadores às ações levadas a cabo. O Plano da Qualidade do IST define os indicadores adequados à obtenção de uma análise até ao nível macro.

O CGQ-IST deve desenvolver medidas de monitorização do SIQuIST, assegurando o acompanhamento da execução dos procedimentos ao nível do IST. Esta atividade envolve um contacto frequente e próximo com os respetivos intervenientes nos processos de garantia da qualidade, permitindo assegurar o cumprimento de prazos, a eficácia das ações de recolha de informação, a aplicação de inquéritos, e a análise e definição de ações de melhoria. Sobre esta matéria, o CGQ-IST deve emitir um relatório anual de avaliação, identificando as dificuldades encontradas e propondo as adaptações necessárias para um maior ajustamento dos procedimentos.

O IST dispõe de um sistema de informação que disponibiliza indicadores para todas as áreas de atuação do IST, classificados de acordo com a organização em macro processos (Governo, Ensino, I&D, Responsabilidade Social, Internacionalização e Recursos).

Os indicadores, que fazem parte integrante do Plano da Qualidade do IST, devem garantir estabilidade temporal para a caracterização da atuação da escola, medindo o seu desempenho nos processos definidos e contribuindo, deste modo, para as tomadas de decisão estratégicas e a avaliação da concretização dos objetivos para o IST.

Um conjunto de indicadores que poderão ser utilizados para cada um dos seis processos macro e consequentemente subprocessos encontra-se descrito no anexo I.

MQ-V01 Página 24 de 29

8. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Os padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade no ensino superior colocam grande ênfase na publicação regular de informação, quantitativa e qualitativa, atualizada, de forma imparcial e objetiva, acerca do funcionamento institucional nomeadamente quanto aos programas e graus de ensino assim como os níveis de satisfação dos estudantes.

Consciente do papel pedagógico e facilitador do processo de melhoria da qualidade, o IST procura assegurar uma ampla divulgação dos resultados da avaliação das suas atividades junto da comunidade académica.

O IST deverá manter a informação atualizada, nas páginas na *Internet* sendo também fornecida informação sobre o SIQuIST, nomeadamente quanto aos respetivos objetivos e procedimentos, identificando indicadores, criando referenciais de exigência, instrumentos de recolha de dados, codificando informação e estabelecendo critérios de interpretação e de divulgação de resultados, viabilizando a análise da informação, de forma consistente.

9. GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é da responsabilidade do CGQ-IST, sendo aprovado pelo Presidente do IST. Posteriormente, é divulgado na página de internet do CGQ-IST, e revisto sempre que se verifiquem alterações/revisões na organização, processos e procedimentos, normas, orientações entre outros.

Os resumos das mais recentes alterações/revisões ao Manual encontram-se descritos no Mapa de Revisões, no início do Manual.

MQ-V01 Página 25 de 29

10. ANEXO

Anexo 1 - Indicadores

Processo Macro	Nome	Subproc.	Descrição
Governo	Prazo e elaboração	1 a 3	Cumprimento de prazo e elaboração
Governo	Objetivos estabelecidos	1 a 3	Nível de concretização dos objetivos estabelecidos
Ensino	% cursos acreditados A3ES	4	Nº cursos propostos/Nº cursos acreditados A3ES
Ensino	Nº cursos extintos	4	Nº cursos extintos
Ensino	№ cursos oferecidos por nível académico/escola	4	№ cursos oferecidos por ciclo, conferentes ou não de grau, e escola
Ensino	Nº matriculados por ciclo e escola	4	№ estudantes inscritos na instituição com vista à obtenção de um diploma na instituição por ciclo e escola
Ensino	Nº feiras	5	Nº feiras
Ensino	Sucesso e empregabilidade na página web	5	№ cursos com informação sucesso e empregabilidade na página web
Ensino	Taxa abandono por área de formação	6	(Matriculados $_{N-1}$ - Diplomados $_{N-1}$ - Prescritos - (Matriculados $_{N}$ - reingressos - inscritos pela 1^a vez, no 1^a ano $_{N}$) / Matriculados $_{N-1}$
Ensino	Taxa diplomados por área de formação	6	Nº Diplomados/Nº Matriculados último ano curricular
Ensino	Taxa progressão por área de formação	6	Média do ano curricular sobre o nº de inscrições no curso
Ensino	Taxa sucesso (survival rate) por área de formação	6	Nº alunos diplomados num ano letivo/Nº alunos inscritos 1º ano 1ª vez N anos antes, em que N é a duração do curso em anos
Ensino	Tempo médio para conclusão curso	6	Nº médio de anos para a conclusão por grau
Ensino	Tempo médio espera para 1º emprego	6	Tempo médio espera para 1º emprego
Ensino	Nota de Seriação por área de formação	7	Nota média de Seriação 1º fase, conforme apurado por DGES (apenas para 1º ciclo)
Ensino	Rácio Candidatos 1º Opção/Nº vagas por área de formação	7	Nº Candidatos 1ª Opção/Nº de vagas
Ensino	Taxa de Ocupação por área de formação	7	Nº Colocados/Nº Vagas 1ª fase
Ensino	№ certidões registo	8	№ estudantes diplomados que pediram certidão registo
Ensino	Nº Diplomados	8	№ estudantes diplomados
Ensino	Tempo médio de espera pelo diploma/certidão registo	8	Tempo médio de espera pela carta de curso (em dias)

MQ-V01 Página 26 de 29

I&D	% Centros com Classificação Muito Bom (MB) e Excelente	9	Nº Centros com Classificação MB e Excel/Nº Centros
I&D	% Doutorados Elegíveis em Centros com Classificação MB e Excelente	9	% Doutorados Elegíveis em Centros com Classificação MB e Excel face ao total de Doutorados Elegíveis em unidades de I&D
I&D	Dimensão média Unidades de I&D	9	Nº Doutorados Elegíveis/Nº Centros e Institutos Investigação
I&D	Financiamento Anual por Doutorado Elegível	9	Financiamento Anual (Projetos ativos nesse ano)/Nº Doutorados Elegível
I&D	№ Centros e Institutos Investigação	9	Nº Centros e Institutos Investigação
I&D	Nº Doutorados Elegíveis ou № Investigadores Doutorados ETI	9	Nº Doutorados Elegíveis ou № Investigadores Doutorados ETI
I&D	Projetos I&D	9	№ Projetos I&D
I&D	Citações	10	№ Citações últimos 5 anos
I&D	Citações por doutorado elegível	10	№ Citações por doutorado elegível
I&D	Teses por doutorado elegível	10	Nº Teses Mestrado e Doutoramento/Nº Doutorados Elegíveis
I&D	Produção Científica	10	№ publicações (livros editor/autor, capítulos livros, artigos revistas nacionais/internacionais, proceedings)
I&D	Produção Científica por doutorado elegível	10	№ publicações/№ Doutorados Elegíveis
I&D	Nível médio satisfação diplomados	11	Nível médio satisfação diplomados
I&D	Nível médio satisfação empregadores	11	Nível médio satisfação empregadores
Ensino/Recursos	Rácio aluno/docente	11	Nº Matriculados/Nº Docentes ETI
Ensino/Recursos	Rácio aluno/m²	11	№ Matriculados/m²
Ensino/Recursos	Rácio aluno/não docente	11	Nº Matriculados/Nº Não Docentes
Ensino/Recursos	Rácio não docente/docente	11	Nº Não Docentes/Nº Docentes ETI
Recursos	Receitas Cursos/Total Receitas	17	Peso receitas por ciclo de estudos
Responsabilidade Social	% Cursos em horário pós laboral	12	Nº Cursos em horário pós laboral/Nº cursos oferecidos
Responsabilidade Social	% Estudantes a tempo parcial	12	№ estudantes tempo parcial/№ Matriculados
Responsabilidade Social	% Estudantes bolseiros	12	№ estudantes com bolsa ação social/nº matriculados
Responsabilidade Social	% Estudantes com Estatuto Trabalhador Estudante	12	№ estudantes com Estatuto Trabalhador Estudante/№ Matriculados
Responsabilidade Social	% Estudantes deslocados da residência oficial	12	№ estudantes deslocados ingressados/№ estudantes ingressados

MQ-V01 Página 27 de 29

Responsabilidade Social	Nº Refeitórios/ Cantinas	12	Nº Refeitórios/Cantinas
Responsabilidade Social	Nº Residências	12	Nº Residências
Responsabilidade Social	% mulheres estudantes	13	Nº estudantes sexo feminino/Nº matriculados
Internacionalização	% Teses Desenvolvidas com o exterior	14	Nº Teses Mestrado Desenvolvidas com o exterior/Nº Teses Mestrado
Internacionalização	Nº Protocolos Nacionais	14	Nº Protocolos Nacionais
Internacionalização	Patentes Concedidas	11	Nº Patentes Concedidas
Internacionalização	Patentes Pedidas	11	Nº Patentes Pedidas
Internacionalização	Projetos Prestação Serviços	14	№ Projetos Prestação Serviços
Internacionalização	Receita Projetos Prestação Serviços	14	Receita Projetos Prestação Serviços Anual
Internacionalização	Empresas spin-off	14	nº empresas spin-off
Internacionalização	Duplos graus	14	Nº duplos graus
Internacionalização	Protocolos Internacionais	14	№ Protocolos Internacionais
Internacionalização	% Docentes a frequentar programas mobilidade	15	№ docentes a frequentar programas mobilidade/№ Docentes
Internacionalização	% Docentes estrangeiros	15	Nº docentes estrangeiros a lecionar na instituição/Nº Docentes
Internacionalização	% Investigadores estrangeiros	15	№ investigadores estrangeiros a lecionar na instituição/№ investigadores
Internacionalização	% Estudantes a frequentar programas mobilidade	15	Nº estudantes a frequentar programas mobilidade/№ Matriculados
Internacionalização	% Estudantes estrangeiros	15	№ estudantes estrangeiros a frequentar a instituição/ (№ Matriculados + № estudantes programas mobilidade)
Internacionalização	% Não docentes a frequentar programas mobilidade	15	№ não docentes a frequentar programas mobilidade/№ Docentes
Internacionalização	Nº Cursos com oferta módulos em EN	15	Nº Cursos com oferta módulos em EN
Recursos	Docentes Doutorados ETI/Total Docentes ETI	16	Nº Docentes Doutorados ETI/Nº Docentes ETI
Recursos	№ Docentes ETI	16	Nº Docentes ETI
Recursos	Nº Investigadores	16	Nº Investigadores
Recursos	Nº Não docentes	16	№ Não docentes
Recursos	Rácio № horas formação/ funcionários	16	Nº horas de formação/º funcionários (docentes e não docentes)
Recursos	Orçamento	17	Valor do orçamento disponível (Orçamento de estado+receitas próprias)
Recursos	% Receitas Próprias	17	Valor de receitas próprias/Valor do orçamento disponível
Recursos	Espaços de Ensino/área útil	17	Espaços de Ensino/área útil

MQ-V01 Página 28 de 29

Recursos	Infraestruturas	17	Distinguir por 3 tipos de espaços: área útil (m²), espaços de ensino (salas de aula, anfiteatros, laboratórios) e atividade pedagógica/científica (gabinetes docentes, bibliotecas, salas de estudo e informática)
Recursos	Tempo médio de pagamentos fornecedores	17	Tempo médio de pagamentos fornecedores (em dias)
Recursos	Despesas c/Pessoal/OE	17	Peso das Despesas com o Pessoal face orçamento do estado
Recursos	Biblioteca: Número de bases de Dados	18	Biblioteca: Número de bases de Dados
Recursos	Biblioteca: Número de Livros	18	Biblioteca: Número de Livros
Recursos	Biblioteca: Número de Periódicos	18	Biblioteca: Número de Periódicos
Recursos	Biblioteca: Número de Registos Bibliográficos	18	Biblioteca: Número de Registos Bibliográficos
Recursos	Nº processos desmaterializados	18	№ processos desmaterializados

MQ-V01 Página 29 de 29