



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 8 – Área de Estudos, Planeamento e Qualidade

Índice

Princípios Gerais	7
Acrónimos	10
Legislação Aplicável.....	11
Mapa de Atualização do Documento	12
Capítulo I – Planeamento e Qualidade	13
Processo 1 – Acreditação e certificação.....	13
Subprocesso 1.1 – Acreditação de Novos Ciclos de Estudo (NCE)	14
Subprocesso 1.2 – Acreditação de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ACEF).....	15
Subprocesso 1.3 – Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados (PERA)	15
Subprocesso 1.4 - Avaliação e Acreditação Institucional	16
Subprocesso 1.5 - Certificação dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade.....	17
Subprocesso 1.6 - Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros	17
Processo 2 – Instrumentos de Gestão da Qualidade.....	18
Subprocesso 2.1 - Inquéritos internos de avaliação da satisfação dos utentes (ASUS).....	18
Subprocesso 2.2 - Inquéritos das Relações Interserviços (IRIS)	19
Subprocesso 2.3 - Inquéritos de avaliação das UC - QUC	19
Subprocesso 2.4 - Inquéritos de avaliação do percurso formativo dos alunos finalistas do IST	20
Subprocesso 2.5 – Aferição da satisfação dos trabalhadores docentes, investigadores e técnicos e administrativos (DITA)	21
Subprocesso 2.6 – Inquérito de caracterização global da população escolar ingressada	22
Subprocesso 2.7 – Aferição da satisfação	22
Subprocesso 2.8 – Recolha e sistematização de Boas Práticas no âmbito do ObservIST.....	23
Subprocesso 2.9 – Preparação do Encontro Anual do ObservIST.....	23
Subprocesso 2.10 – Plano da Qualidade.....	24
Subprocesso 2.11 – Definição e Análise de Indicadores integrados no Manual da Qualidade.....	24

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 3
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Subprocesso 2.12 – Enquadramento dos nos processos do SIQuIST nos ESG (referenciais da A3ES)	24
Subprocesso 2.13 – Estudos de Benchmarking nacional e internacional no âmbito da Gestão da Qualidade	25
Processo 3 – Planeamento Estratégico	25
Subprocesso 3.1 – Plano Estratégico	26
Subprocesso 3.2 – Plano de Atividades	26
Subprocesso 3.3 – Relatório de Atividades	26
Subprocesso 3.4 – Plano e Relatório de Atividades dos Serviços Administrativos do IST	27
Subprocesso 3.5 – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	27
Processo 4 – Participação em Redes e Grupos de Trabalho na área da Gestão da Qualidade no Ensino Superior.....	28
Subprocesso 4.1 – Representação do IST na Comissão Setorial para a Educação e Formação	28
Mapa processos Capítulo I	29
Capítulo II - Estatística e Prospetiva.....	37
Processo 1 – Produção de estatísticas sobre IST.....	37
Subprocesso 1.1 - RAIDES	37
Subprocesso 1.2 - Prescrições	38
Subprocesso 1.3 - Factos e Números do IST	38
Subprocesso 1.4 - Classificações ECTS	38
Subprocesso 1.5 - Regulamento do serviço docente (RSD)	39
Subprocesso 1.6 - Fornecimento de dados para processos de avaliação e acreditação	39
Subprocesso 1.7 - Outros pedidos de dados	39
Subprocesso 1.8 - Ingresso no Técnico: CNA e outros concursos	39
Processo 2 – Relatórios de apoio à decisão	40
Subprocesso 2.1 - Caracterização do ingresso e da população escolar	40
Subprocesso 2.2 - Cálculo dos Alunos e docentes ETI	40
Subprocesso 2.3 - R3A (Relatório Anual de Autoavaliação dos cursos do IST).....	41
Mapa processos Capítulo II	42
Capítulo III - Estudos e Projetos	49

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 4
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Processo 1 – Desenvolvimento de Estudos	49
Processo 2 – Desenvolvimento de Projetos	50
Subprocesso 2.1 – Desenvolvimento de Projetos não financiados por entidades externas	50
Subprocesso 2.2 – Submissão e desenvolvimento de Projetos financiados	51
Processo 3 – Análise da Produção Científica, Bibliométrica e de Rankings	51
Subprocesso 3.1 – Estudo Bibliométrico do IST	51
Subprocesso 3.2 – Monitorização de Rankings Universitários.....	52
Subprocesso 3.3 – Pedidos e análises de indicadores de ID&I	52
Processo 4 – Monitorização da inserção profissional e empregabilidade	53
Subprocesso 4.1 – Análise das estatísticas oficiais do desemprego.....	53
Subprocesso 4.2 – Monitorização da situação profissional dos Recém-diplomados do IST.....	54
Subprocesso 4.3 – Monitorização da situação e percurso profissional dos Diplomados do IST.....	55
Subprocesso 4.4 – Divulgação de informação sobre a empregabilidade dos diplomados do IST	55
Subprocesso 4.5 - Inquéritos de recolha de informação junto dos Empregadores dos Diplomados do IST	56
Mapa processos Capítulo III	57
Capítulo IV – Inquéritos por questionário ou entrevista	62
Processo 1 - Inquéritos	62
Subprocesso 1.1 - Suporte à Elaboração de Inquéritos – SEI	62
Subprocesso 1.2 - Inquéritos aplicados por entidades externas à população do IST.....	63
Subprocesso 1.3 - Inquéritos não institucionais aplicados por membros da comunidade IST à população do IST	63
Mapa processos Capítulo IV	65

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 5
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Princípios Gerais

A Área de Estudos, Planeamento e Qualidade (AEPQ) é uma estrutura que tem como finalidade assegurar o apoio às atividades de avaliação, planeamento e prospetiva do IST, de acordo com a estratégia e diretrizes emanadas dos órgãos de gestão, contribuindo para a promoção da qualidade dos serviços prestados pelo Instituto. Exerce as suas atribuições em áreas específicas que facilitem o processo de tomada de decisão, promovam a qualidade na instituição e contribuam para a otimização da sua gestão e desenvolvimento estratégico.

A AEPQ está dividida em três grandes áreas funcionais: Planeamento e Qualidade, Estatística e Prospetiva (Núcleo de Estatística e Prospetiva - NEP), e Estudos e Projetos (Núcleo de Estudos e Projetos – EP) que desenvolvem estudos e pareceres de apoio à decisão dos órgãos de gestão, e colaboram no desenvolvimento de sistemas de monitorização dos principais indicadores das atividades do IST

A A área funcional de Planeamento e Qualidade desenvolve trabalhos de apoio ao planeamento estratégico, à gestão da qualidade e à gestão de processos de acreditação e certificação da qualidade, nomeadamente dos ciclos de estudo e do SIQuIST; o NEP procede ao tratamento estatístico e ao desenvolvimento de séries temporais e dados prospetivo sobre o IST e o EP promove a candidatura e participação do IST em projetos nacionais e internacionais nas áreas de atuação da Área de Estudos e Planeamento, com ênfase na área da empregabilidade.

A AEPQ gere a atividade de três Observatórios do IST: o Observatório de Empregabilidade dos Diplomados do IST (OEIST), o Observatório de Boas Práticas (ObservIST) e o Observatório de Rankings e Indicadores Universitários (RankIST).

Funciona na dependência direta do Conselho de Gestão do IST, mais concretamente do Vice-Presidente para a Gestão Administrativa e Administrador do IST.

São competências da AEPQ:

- a) Recolha, análise e tratamento de informação com vista ao planeamento estratégico e à avaliação, monitorização e eventual certificação da qualidade dos serviços prestados pelo IST;
- b) Apoiar as atividades de avaliação e planeamento do IST através da criação e manutenção de estruturas de recolha, tratamento, atualização e disponibilização de informação;
- c) Apoiar o Conselho de Gestão para a Qualidade do IST nas suas atividades;
- d) Promover e divulgar boas práticas no domínio da garantia da qualidade;
- e) Desenvolver as tarefas associadas a processos de acreditação institucional ou de atividades do IST;

São competências do NEP:

- f) Elaborar um conjunto sistematicamente atualizado de estatísticas oficiais sobre o IST;
- g) Elaborar estatísticas, séries temporais e dados prospetivos sobre o IST;
- h) Sistematizar e promover o adequado armazenamento de informação histórica sobre o IST;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 6
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

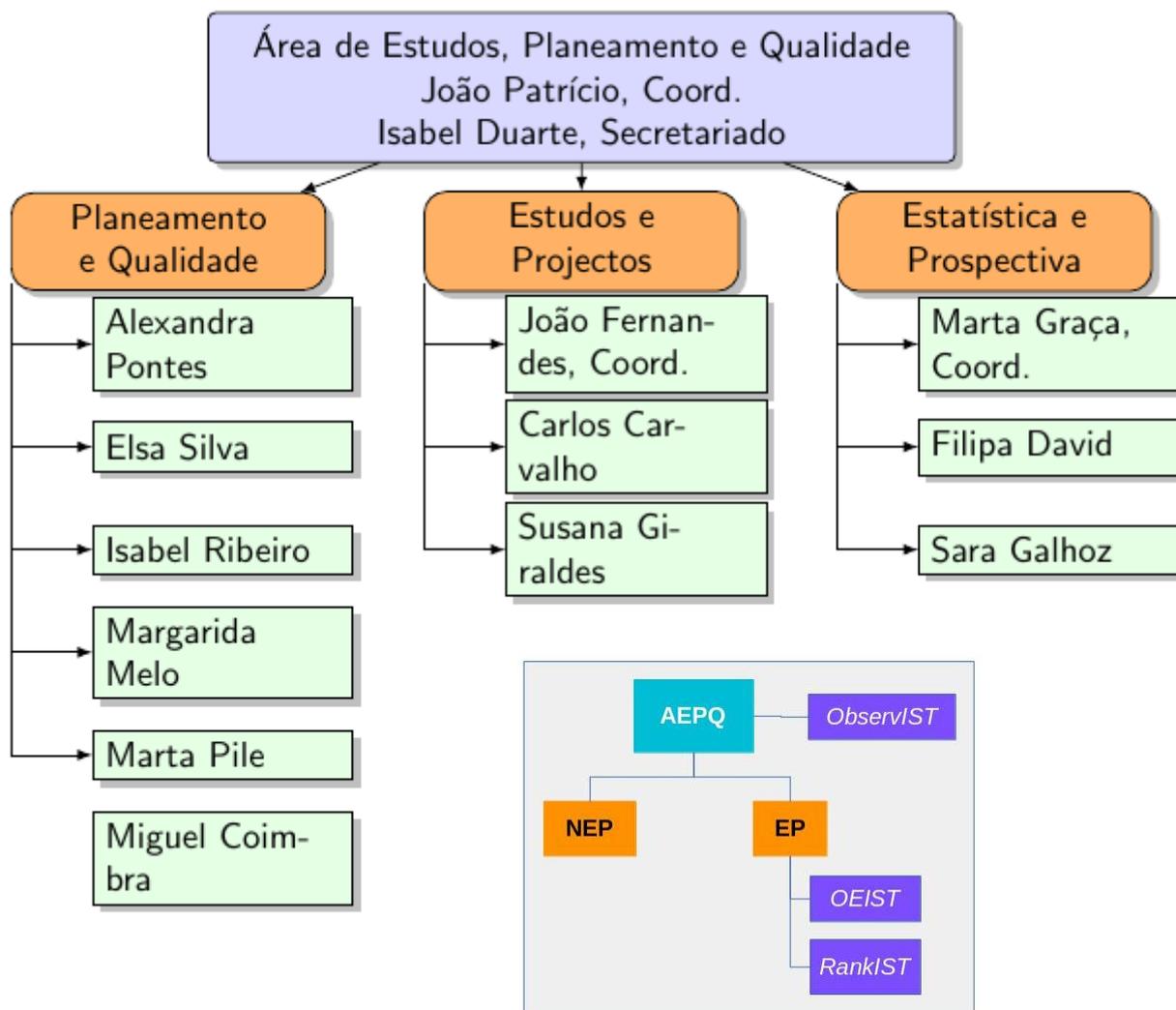
- i) Categorizar alguns dos resultados apurados nos vários trabalhos desenvolvidos no âmbito da AEPQ, por forma a mapear a informação contida nos estudos mais relevantes desenvolvidos no âmbito desta área;
- j) Responder aos vários pedidos *ad-hoc* de informação estatística sobre o IST, incluindo pedidos externos de entidades públicas e privadas;
- k) Colaborar com os órgãos de gestão e restantes serviços do IST na tomada de decisão, acerca das estruturas de recolha e armazenamento de dados relativos às atividades da escola, pela elaboração de documentos de suporte ao processo de tomada de decisão e promoção e apoio no desenvolvimento de iniciativas empreendedoras e/ou de melhoria contínua do processo de ensino e aprendizagem.

São competências do EP:

- l) Elaborar estudos e pareceres no âmbito do Ensino Superior, nomeadamente, nas áreas de Empregabilidade, Inserção Profissional, Produção Científica, Bibliometria e ID&I;
- m) Desenvolver e participar em redes e parcerias nacionais e internacionais;
- n) Promover candidaturas e desenvolvimento de projetos ao abrigo de programas com financiamento nacional e internacional;
- o) Desenvolver projetos inovadores, em colaboração com outros serviços do IST, da ULisboa ou de outras instituições, que contribuam para a implementação de novos procedimentos, processos ou estruturas de suporte às atividades do IST;
- p) Responder aos vários pedidos de informação estatística sobre o IST, com especial ênfase no domínio da empregabilidade dos diplomados e da ID&I;
- q) Assegurar as atividades de suporte e desenvolvimento do Observatório de Empregabilidade do IST (OEIST);
- r) Assegurar as atividades de suporte e desenvolvimento do Observatório de Rankings do IST (RankIST);
- s) Colaborar com os órgãos de gestão no desenvolvimento de sistemas de monitorização, avaliação e planeamento das atividades do IST, nomeadamente na área de ID&I.

Apresenta-se em seguida o organograma da AEPQ à data de janeiro de 2021.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 7
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	



Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 8
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Acrónimos

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	OE	Ordem dos Engenheiros
AEPQ	Área de Estudos, Planeamento e Qualidade	OEIST	Observatório de Empregabilidade do IST
ATT	Área de Transferência de Tecnologia	OG	Órgãos de Gestão
CAPE	Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico	PA	Plano de Atividades
CC	Conselho Científico	PE	Plano Estratégico
CCA	Conselho Coordenador de Avaliação	QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
CE	Ciclo de Estudos	QUC	Qualidade das Unidades Curriculares
CG	Conselho de Gestão	R3A	Relatório Anual de Autoavaliação dos cursos do IST
CP	Conselho Pedagógico	RSD	Regulamento de Prestação de Serviço dos Docentes do IST
CQ	Comissão do QUAR	SEI	Suporte à Elaboração de Inquéritos
E&P	Núcleo de Estudos e Projetos	SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DGEEC	Direcção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência	SIQuIST	Sistema Integrado de Qualidade do IST
ID&I	Investigação, Desenvolvimento e Inovação		
IST	Instituto Superior Técnico		
LOS	Luís Oliveira e Silva		
NEP	Núcleo de Estatística e Prospetiva		
NME	Núcleo de Multimédia e E-learning		

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 9
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Estatutos do IST 25/09/2013	Directrizes processo 3 – Plano Estratégico (Cap. 1 – Avaliação e Planeamento) e Directrizes processo 1 - Avaliação e Acreditação (Cap. 1 – Avaliação e Planeamento) https://tecnico.ulisboa.pt/pt/sobre-IST/estatutos/
Decreto-Lei n.º 183/96 de 27 de setembro	Obrigatoriedade 3 – Plano Estratégico (Cap. 1 – Avaliação e Planeamento) Enquadramento da actuação das organizações considerando “imperativo elementar de gestão” consagrar como dois instrumentos fundamentais o plano e o relatório de actividades anuais (PA e RA). http://www.dgaep.gov.pt/upload/Legis/1996_dl_183_27_09.pdf
Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Obrigatoriedade processo 3 – Planeamento Estratégico (Cap. 1 – Avaliação e Planeamento) Institui o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP 1, 2 e 3 - QUAR) http://www.dgap.gov.pt/upload/Legis/2007_l_66_b_28_12.pdf
Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto	Directrizes processo 1 - Avaliação e Acreditação (Cap. 1 – Avaliação e Planeamento) Aprova o regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior http://www.a3es.pt/sites/default/files/L_38-2007_RJAES.pdf
Decreto-Lei n.º 369/2007 de 5 de novembro	Directrizes processo 1 - Avaliação e Acreditação (Cap. 1 – Avaliação e Planeamento) Criação da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES): Ciclos de Estudo e Sistemas de Qualidade http://www.mctes.pt/archive/doc/DL_no_369_2007_Agencia_de_Avaliacao_e_Acred_d_o_E.S..pdf
Lei n.º 22/2008, de 13 de maio	Directrizes processo 1 - Produção de estatísticas sobre IST (Cap. 2 – Núcleo de Estatística e Prospetiva) Lei do Sistema Estatístico Nacional http://webinq.ine.pt/public/pdf/L_22_2008.pdf
Lei n.º 37/2003 de 22 de agosto	Directrizes para Directrizes processo 1 - Produção de estatísticas sobre IST (Cap. 2 – Núcleo de Estatística e Prospetiva) Lei de Bases do Financiamento do Ensino Superior - Propinas http://sigarra.up.pt/fpceup/LEGISLACAO_GERAL.ver_legislacao?p_nr=33
Decreto-lei n.º 42/2005 de 29 de agosto	Directrizes para Directrizes processo 1 - Produção de estatísticas sobre IST (Cap. 2 – Núcleo de Estatística e Prospetiva) Princípios reguladores de instrumentos para a criação do espaço europeu de Ensino Superior (ECTS) http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/AE6762DF-1DBF-40C0-B194-E3FAA9516D79/1773/DL42_2005.pdf
Lei Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro	Directrizes processo 4 – Observatório de Empregabilidade Directrizes (Cap. 3 – Núcleo de Estudos e Projetos) Regime jurídico das instituições de ensino superior http://www.igf.min-financas.pt/inflegal/bd_igf/bd_legis_geral/Leg_geral_docs/LEI_062_2007.htm

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 10
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Coordenação da AEPQ	Atualização do Capítulo I	Anualmente ou sempre que necessário	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Coordenação da AEPQ em colaboração com Coordenação do NEP	Atualização do Capítulo II	Anualmente ou sempre que necessário	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Coordenação da AEPQ em colaboração com Coordenação do E&P	Atualização do Capítulo III	Anualmente ou sempre que necessário	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Coordenação da AEPQ em colaboração com Coordenação do NEP e do E&P	Atualização do Capítulo IV	Anualmente ou sempre que necessário	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração



As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 11
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021</p>
---	----------------------------------	---

Capítulo I – Planeamento e Qualidade

Nesta área de atuação desenvolvem-se trabalhos de recolha, análise e tratamento de informação com vista ao planeamento estratégico, à promoção da gestão da qualidade através do desenvolvimento de instrumentos de monitorização das atividades e à gestão de processos de acreditação e certificação da qualidade, nomeadamente dos ciclos de estudo e do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST).

Processo 1 – Acreditação e certificação

Atividades no âmbito de processos de avaliação e/ou acreditação externa de Cursos e do próprio IST, inclui trabalhos de avaliação, acreditação ou certificação da qualidade desenvolvidos no âmbito da A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior), tais como:

- NCE – Acreditações prévias de novos ciclos de estudo
- ACEFS - Avaliação de Ciclos de Estudo (CE) em funcionamento
- PERA - Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados
- AI – Avaliação Institucional
- Certificação dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIQuIST)

Todos estes processos incluem:

- um relatório de autoavaliação, desenvolvido em colaboração com as coordenações dos CE ou com o Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ) e com outros intervenientes que possam ser entendidos necessários (equipes de auto-avaliação);
- sempre que solicitado pela A3ES, uma visita ao IST por parte de uma Comissão Externa de Avaliação (CAE);
- um relatório de monitorização das ações de melhoria e recomendações (R²M²).

Existem memorandos de planeamento dos trabalhos destes processos, apresentados formalmente às equipas de autoavaliação nas reuniões iniciais de preparação do processo.

Inclui também trabalhos relacionados com a certificação por parte da EUR-ACE/Ordem dos engenheiros e ou certificação dos cursos por parte de outras instituições.

Alguns destes processos incluem:

- um relatório de autoavaliação, desenvolvido em colaboração com os Departamentos;

<p>Versão 4, Janeiro 2021</p>	<p>Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro</p>	<p>Página: 12</p>
	<p>Verificado: João Patrício</p>	
	<p>Aprovado: CG</p>	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

- uma visita ao IST por parte de uma Comissão Externa de Avaliação.

Existem memorandos de planeamento dos trabalhos de alguns destes processos (ex: EUR-ACE), apresentados formalmente às equipas responsáveis pelo processo nas reuniões iniciais de preparação do mesmo.

Subprocesso 1.1 – Acreditação de Novos Ciclos de Estudo (NCE)

De acordo com a deliberação n.º1019/2013 da A3ES - os pedidos de acreditação prévia de novos ciclos de estudos, são apresentados à A3ES, mediante o preenchimento do respetivo "Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos" (PAPNCE), através da plataforma eletrónica da A3ES. Este subprocesso é coordenado pelo vice-presidente para os Assuntos Académicos e ocorre em articulação com a Direção Académica (DA), Direção de Aplicações e Serviços Informáticos (DASI) e a Reitoria da Universidade de Lisboa (ULisboa) e inclui:

1. Comunicação com A3ES e responsável pelos processos de acreditação do IST na Reitoria da ULisboa;
2. Comunicação com coordenadores dos ciclos de estudo envolvidos;
3. Apresentação de objetivos, conteúdos, calendarização, distribuição de tarefas e esclarecimentos de dúvidas a coordenadores de ciclos de estudos;
4. Articulação com DASI na operacionalização do FENIX e seu módulo de comunicação com plataforma da A3ES;
5. Solicitação de informação a coordenadores de curso, DA, NEP e EP;
6. Verificação de informação;
7. Apoio na introdução de dados no FENIX e plataforma da A3ES;
8. Envio de processos para a Reitoria da ULisboa;
9. Apoio logístico e organização, sempre que existente, das visitas das CAE;
10. Análise de relatórios da CAE e/ou do Conselho de Administração da A3ES
11. Comunicação com o vice Presidente para os Assuntos Académicos e Reitoria da ULisboa até à apresentação de pronuncia ou decisão de não pronuncia e recurso.;
12. Registo de propostas de melhoria apresentadas.

Subprocesso 1.2 – Acreditação de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ACEF)

De acordo com deliberação n.º1019/2013 da A3ES os pedidos de acreditação prévia de novos ciclos de estudos devem ser apresentados, mediante o preenchimento do respetivo "Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos" (PAPNCE), através da plataforma eletrónica da A3ES. Este subprocesso é coordenado pelo vice-presidente para os Assuntos Académicos e ocorre

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 13
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

em articulação com a Direção Académica, Direção de Aplicações e Serviços Informáticos e a Reitoria da Universidade de Lisboa e inclui:

1. Comunicação com A3ES e responsável pelos processos de acreditação do IST na Reitoria da ULisboa;
2. Comunicação com coordenadores dos ciclos de estudo envolvidos;
3. Apresentação de objetivos, conteúdos, calendarização, distribuição de tarefas e esclarecimentos de dúvidas a coordenadores de ciclos de estudos;
4. Articulação com DASI na operacionalização do FENIX e seu módulo de comunicação com plataforma da A3ES;
5. Solicitação de informação a coordenadores de curso, DA, NEP e EP;
6. Verificação de informação;
7. Apoio na introdução de dados no FENIX e plataforma da A3ES;
8. Envio de processos para a Reitoria da ULisboa;
9. Apoio logístico e organização, sempre que existente, das visitas das CAE;
10. Análise de relatórios da CAE e/ou do Conselho de Administração da A3ES;
11. Comunicação com o vice Presidente para os Assuntos Académicos e Reitoria da ULisboa até à apresentação de pronuncia ou decisão de não pronuncia e recurso.;
12. Registo de propostas de melhoria apresentadas.

Subprocesso 1.3 – Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados (PERA)

De acordo com deliberação n.º 158/2015 da A3ES. O Procedimento Especial de Renovação da Acreditação de CE com acreditação prévia ou não alinhados com o ciclo regular de avaliação devem ser apresentados, mediante o preenchimento do respetivo "Pedido de Acreditação através da plataforma eletrónica da A3ES. Este subprocesso é coordenado pelo vice-presidente para os Assuntos Académicos e ocorre em articulação com a Direção Académica, Direção de Aplicações e Serviços Informáticos e a Reitoria da Universidade de Lisboa e inclui:

1. Comunicação com A3ES e responsável pelos processos de acreditação do IST na Reitoria da ULisboa;
2. Comunicação com coordenadores dos ciclos de estudo envolvidos;
3. Apresentação de objetivos, conteúdos, calendarização, distribuição de tarefas e esclarecimentos de dúvidas a coordenadores de ciclos de estudos;
4. Articulação com DASI na operacionalização do FENIX e seu módulo de comunicação com plataforma da A3ES;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 14
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

5. Solicitação de informação a coordenadores de curso, DA, NEP e EP;
6. Verificação de informação;
7. Apoio na introdução de dados no FENIX e plataforma da A3ES;
8. Envio de processos para a Reitoria da ULisboa;
9. Apoio logístico e organização, sempre que existente, das visitas das CAE;
10. Análise de relatórios da CAE e/ou do Conselho de Administração da A3ES;
11. Comunicação com o vice Presidente para os Assuntos Académicos e Reitoria da ULisboa até à apresentação de pronuncia ou decisão de não pronuncia e recurso.;
12. Registo de propostas de melhoria apresentadas.

Subprocesso 1.4 - Avaliação e Acreditação Institucional

A Avaliação e Acreditação Institucional é feita no final de cada ciclo de avaliações de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ciclos de 5 anos) à Universidade de Lisboa e inclui a elaboração de um relatório de auto-avaliação por cada uma das Unidades Orgânicas. Neste processo compete à AEPQ a recolha e compilação de toda a informação de acordo com a metodologia acordada em reunião do CGQ do IST. Este subprocesso é coordenado pelo Presidente do CGQ e ocorre em articulação com a Direção Académica, Direção de Aplicações e Serviços Informáticos e a Reitoria da Universidade de Lisboa e inclui:

1. Comunicação com o responsável pelos processos de acreditação do IST na Reitoria da ULisboa
2. Comunicação e recolha de dados junto dos serviços do IST e de elementos da Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico (CAPE)
3. Compilação e verificação da informação recolhida,
4. Preenchimento da informação referente ao IST na plataforma da A3ES,
5. Validação do processo pelo presidente do CGQ
6. Envio do processo para a Reitoria da ULisboa

Subprocesso 1.5 - Certificação dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade

Este processo depende do período pelo qual o SIQulST está acreditado, podendo variar de 1 a 6 anos. No final de cada ciclo de acreditação e a partir de contacto da A3ES com o Presidente do Instituto Superior Técnico, o processo de preparação da nova certificação é iniciado e coordenado pelo CGQ.

À AEPQ compete neste processo:

1. Recolha de informação e documentação;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 15
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021</p>
--	----------------------------------	---

2. Relatório de auto-avaliação (preenchido na plataforma informática da A3ES);
3. Agendamento da visita da Comissão de Avaliação Externa (CAE) pela A3ES;
4. Preparação da visita da CAE, que inclui:
 1. preparação das reuniões;
 2. contactos com *stakeholders* internos e externos da instituição;
 3. recolha de documentação necessária a cada reunião;
 4. preparação e logística associada a cada reunião.
5. Durante a visita da CAE compete à AEPQ providenciar todo o apoio e prestar toda a informação solicitada pela CAE e esclarecimentos de dúvidas, seja diretamente seja aproximando a CAE dos interlocutores adequados.

No final do processo a CAE encaminha para o IST o seu relatório bem como as decisões do Conselho de Administração da A3ES. O IST poderá apresentar pronuncia a estes relatórios e recurso das decisões. Compete à AEPQ a gestão dos fluxos de comunicação com a A3ES.

Subprocesso 1.6 - Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros

Dependente do período de acreditação. Que pode ser de 3 ou 6 anos. Este processo é da responsabilidade e coordenado pelos departamentos em articulação com a AEPQ e Ordem dos Engenheiros e inclui:

1. Reunião com os coordenadores de ciclos de estudo, para análise dos procedimentos, calendário e distribuição de tarefas;
2. Articulação com Ordem dos Engenheiros;
3. Recolha e fornecimento de dados;
4. Apoio logístico a visitas das CAE;
5. Apoio na gestão do processo de candidatura à atribuição do Selo de Qualidade EUR-ACE com acompanhamento regular dos trabalhos com reuniões semanais/quinzenais conforme adequado;
6. Verificação final da informação/aprovação do processo pelos Departamentos
7. Entrega do processo na Ordem dos Engenheiros, acompanhado de uma carta assinada pelo Vice-Presidente para os Assuntos Académicos do IST

Processo 2 – Instrumentos de Gestão da Qualidade

Atividades de monitorização interna da qualidade das atividades do IST (Ensino, ID&I, e Transferência de Tecnologia, desenvolvidas no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST) e desenvolvimento de metodologias e instrumentos promotores da melhoria contínua do SIQuIST.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 16
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

Os trabalhos desenvolvidos no âmbito da construção/gestão do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST) e sua ligação ao Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa incluem, entre outros, o desenvolvimento de metodologias e monitorização de indicadores de resultados e planos de qualidade definidos no âmbito dos instrumentos de planeamento estratégico da escola pelo Conselho para a Gestão da Qualidade do IST (CGQ) no qual tem assento, por inerência, a Coordenação da AEPQ.

Subprocesso 2.1 - Inquéritos internos de avaliação da satisfação dos utentes (ASUS)

Os inquéritos ASUS têm uma aplicação bienal e são aplicados aos serviços com atendimento ao público do IST (*frontoffice*), com o objectivo de aferir a qualidade dos serviços de prestados na escola.

Este processo inclui:

- Reunião com coordenadores dos serviços para discussão da aplicação do inquérito;
- Preparação dos questionários na plataforma eletrónica em surveys.tecnico.ulisboa.pt;
- Recolha de bases de sondagem (quando disponíveis);
- Divulgação da aplicação dos questionários junto da comunidade;
- Tratamento de dados;
- Produção de relatórios individuais e relatório global;
- Envio dos relatórios individuais para os coordenadores dos serviços;
- Envio dos relatórios para o Conselho de Gestão – vice-presidente para os Assuntos Administrativos;
- Envio do relatório global para CGQ.
- Publicação do relatório global na página web da AEPQ

Subprocesso 2.2 - Inquéritos das Relações Interserviços (IRIS)

O IRIS é um inquérito bienal aplicado com o principal objetivo de promover a melhoria do funcionamento dos serviços através da melhoria das relações de trabalho e dinâmicas interserviços. Aplicado a todos os serviços do Técnico, através um questionário enviado a todos os dirigentes dos serviços.

Este processo inclui:

1. Preparação dos questionários na plataforma eletrónica em surveys.tecnico.ulisboa.pt;
2. Envio de questionário a todos os dirigentes dos serviço;
3. Análise de resultados e produção de relatórios individuais e relatório global;
4. Envio dos relatórios individuais a todos os dirigentes dos serviço;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 17
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

5. Envio dos relatórios individuais e global ao Conselho de Gestão;
6. Envio do relatório global ao CGQ.

Subprocesso 2.3 - Inquéritos de avaliação das UC - QUC

Regulamentado desde 1998 pelo Conselho Pedagógico do IST, mas em funcionamento desde 1993, a concretização do processo de avaliação do funcionamento das unidades curriculares do IST tem sido da responsabilidade do CP e responde a várias solicitações, internas e externas, relativamente à necessidade de avaliar e monitorizar as atividades académicas. Em 2007, a AEPQ colaborou com o Conselho Pedagógico numa revisão do Regulamento, integrando este processo no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST), com a nova designação de QUC (Qualidade das Unidades Curriculares).

Atualmente o tratamento da informação, e conseqüente produção de resultados no que se refere ao formato, tratamento estatístico, fiabilidade, validação e revisão dos instrumentos está sob a responsabilidade da AEPQ/NEP. Este processo inclui, de acordo com o previsto no respectivo regulamento:

1. Calendarização do processo; Recolha e tratamento da informação para abertura inquéritos
2. Abertura, acompanhamento da recolha e encerramento dos vários instrumentos do sistema
3. Recolha de respostas
4. Produção de resultados no que se refere ao formato, tratamento estatístico e fiabilidade, e carregamento dos mesmos no sistema Fénix
5. Gestão, revisão e validação dos instrumentos.

Subprocesso 2.4 - Inquéritos de avaliação do percurso formativo dos alunos finalistas do IST

No âmbito do SIQuIST, e respondendo a imperativos legais e recomendações de instituições como a A3ES, nomeadamente, que o IST deve assegurar “... a realização de processos de permanente avaliação das suas atividades... através de mecanismos institucionais próprios” e deve “dispor de mecanismos que permitam obter informação sobre as necessidades e expectativas dos diferentes parceiros em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos”, a AEPQ desenvolveu um sistema de avaliação do percurso formativo dos alunos finalistas do IST com o objectivo de obter informação dos seus alunos que lhe permita não só avaliar as condições de ensino/aprendizagem oferecidas ao nível dos serviços e infraestruturas, mas também as perceções que os mesmos têm do IST no que respeita: à atratividade do binómio curso/escola, à projeção na sociedade e à valorização das competências adquiridas. A abordagem completar-se-á com a identificação do percurso imediato previsível após a conclusão do ciclo de estudos.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 18
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021

Este sistema inclui um questionário aplicado aos alunos finalistas de 1º e 2º ciclos (inscritos na tese final de curso). Este questionário tem o contributo da Área de Transferência de Tecnologia (ATT), nomeadamente nas questões que estão âmbito da avaliação das atividades do programa de desenvolvimento de carreiras.

Este processo inclui:

1. Solicitação ao NEP da base de sondagem dos alunos finalistas inscritos na tese/trabalho final de curso;
2. Revisão do questionário, em conjunto com a ATT, tendo em conta o contributo para os indicadores que respondem a obrigações legais e/ou sistema interno de garantia de qualidade;
3. Inserção e/ou atualização do questionário na plataforma de inquéritos online;
4. Inserção da base de sondagem na plataforma e inquéritos online;
5. Revisão (proof-reading) e tradução do questionário sempre que na base de sondagem existam diplomados de nacionalidade não-portuguesa e/ou de língua oficial não portuguesa;
6. Ativação do questionário;
7. Lançamento, através da plataforma de inquéritos, do questionário, mantendo-se online até se atingirem as taxas de resposta que garantam a qualidade do instrumento de recolha;
8. Extração dos resultados em formato “csv”;
9. Sistematização dos indicadores e produção do relatório sobre “Análise ao Percorso Formativo”.

Subprocesso 2.5 – Aferição da satisfação dos trabalhadores docentes, investigadores e técnicos e administrativos (DITA)

Questionário baseado na CAF (Estrutura Comum de Avaliação) com o objetivo de monitorizar a satisfação global com a satisfação dos trabalhadores do Técnico e assim contribuir para a melhoria contínua das da satisfação dos trabalhadores do IST.

O questionário é bianual e a cada aplicação o instrumento, caso se verifique a necessidade, deve ser revisto com base na experiência de anos anteriores. O questionário é anónimo e o anonimato controlado por software (limesurvey) não havendo possibilidade de se associar as respostas aos inquiridos.

1. Recolha dos contactos dos trabalhadores junto da DRH (Direção de Recursos Humanos);
2. Inserção e/ou atualização do questionário na plataforma de inquéritos online *surveys.tecnico.ulisboa.pt*;
3. Inserção da lista de contactos na plataforma de inquéritos online;
4. Ativação do questionário;
5. Ativação das respostas anónimas;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 19
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021

6. Envio do e-mail, através da plataforma de questionários online.

O período de recolha de dados é de 20 dias úteis podendo ser estendido caso a taxa de resposta não atinja qualidade e robustez estatística suficiente para a análise dos dados.

Após o período de recolha é feita a extração dos dados da plataforma, em formato .csv, sendo posteriormente tratado e produzido um relatório com os principais resultados. O relatório é depois revisto (*proof-reading*) e analisado pela coordenação da AEPQ, sendo enviado ao Conselho de Gestão (CG) para validação/aprovação da sua divulgação e tomada de eventuais medidas.

Subprocesso 2.6 – Inquérito de caracterização global da população escolar ingressada

O NEP promove as atividades relacionadas com o inquérito nacional (anual) de caracterização socioeconómica dos novos alunos matriculados no Ensino Superior. Este processo inclui:

1. Revisão do questionário de acordo com diretrizes da DGEEC, Reitoria da ULisboa e/ou interesses da escola em conhecer esta população (Anualmente, ou sempre que necessário);
2. Articulação com a DSI (dado que o inquérito é obrigatório e inserido no processo de inscrição dos alunos);
3. Tratamento de dados;
4. Produção e divulgação de resultados..

Subprocesso 2.7 – Aferição da satisfação

A AEPQ, sempre que solicitado por um serviço ou outro requerente, como por exemplo, por um grupo de trabalho do IST, apoia o desenvolvimento de inquéritos de avaliação da satisfação de atividades do IST e apoia a aplicação dos mesmos.

Este processo inclui:

- Reunião com os requerentes para discussão da aplicação do inquérito;
- Preparação dos questionários na plataforma eletrónica em surveys.tecnico.ulisboa.pt;
- Recolha de bases de sondagem (quando disponíveis);
- Divulgação da aplicação dos questionários junto da comunidade;
- Tratamento de dados;
- Produção de relatórios individuais e relatório global;
- Envio dos relatórios para os requerentes;
- Envio dos relatórios para o Conselho de Gestão;
- Envio do relatório global para CGQ.
- Publicação do relatório global na página web da AEPQ (quando pertinente)

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 20
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

Subprocesso 2.8 – Recolha e sistematização de Boas Práticas no âmbito do ObservIST

Este processo está enquadrado nas atividades de gestão do ObservIST e inclui:

1. Calendarização anual das atividades e aprovação pelo presidente do CGQ
2. Lançamento da Call anual do ObservIST
 1. Preparação de Posters e material de divulgação com envio para ACI de notícias e afixação de posters;
 2. Contacto por e-mail para todos os atores que submeteram anteriormente Boas Práticas (BP) ao ObservIST e outros possíveis proponentes que possam ser identificados;
 3. Apoio ao preenchimento de formulários e esclarecimentos de dúvidas;
 4. Recolha dos contributos, por e-mail e organização dos ficheiros;
3. Constituição dos júris de avaliação das propostas, organização das grelhas de avaliação e envio de propostas de Boas Práticas na Call anual para CGQ/elementos do Júri;
4. Sistematização de avaliações do Júri e contacto com os proponentes de Boas Práticas com resultados;
5. Atualização e compilação no *Website* do ObservIST das BP reconhecidas (quando autorizado pelos autores);
6. Atualização do Portefólio de Boas Práticas do ObservIST.
7. Categorização das BP e análise dos ODS para que contribuem
8. Solicitação ao NDM da elaboração gráfica de certificados de BP;
9. Solicitação ao presidente do CGQ a assinatura dos certificados.

Subprocesso 2.9 – Preparação do Encontro Anual do ObservIST

Esta atividade realiza-se uma vez por ano após a Call anual do ObservIST preferencialmente no final do segundo semestre, e inclui:

1. Definição de data e aprovação pelo presidente do CGQ;
2. Preparação de Posters e material de divulgação com envio para ACI de notícias e afixação de posters;
3. Contacto com proponentes de BP reconhecidas, convite para participação, e solicitação de apresentação sobre a BP com duração máxima de 10 min;
4. Preparação logística do encontro (reserva de espaço, *coffee break*, etc..)

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 21
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

5. Obtenção de autorização para divulgação pública das apresentações, arquivo e disponibilização das apresentações na página web do ObservIST

Durante o encontro são entregues pelo Presidente do IST ou alguém por si delegado para tal os certificados de BP reconhecidas.

Subprocesso 2.10 – Plano da Qualidade

É competência da AEPQ apoiar o desenvolvimento do Plano da Qualidade do IST em articulação e coordenado pelo CGQ e monitorizar os indicadores de qualidade definidos, este subprocesso inclui:

1. Participação nas reuniões de preparação do PQ no CGQ;
2. Elaboração de documentos;
3. Monitorização de indicadores;
4. Produção de relatórios de resultados;
5. Envio de materiais para trabalho, discussão, aprovação no CGQ.

Subprocesso 2.11 – Definição e Análise de Indicadores integrados no Manual da Qualidade

Este subprocesso é relativo à definição e análise de indicadores de qualidade, integrados no Manual da Qualidade do IST, e é desenvolvido em articulação com o CGQ sendo este órgão responsável pela aprovação dos seus resultados. Inclui:

1. Revisão anual e definição de indicadores de qualidade;
2. Coligir e gerir arquivo de resultados dos indicadores em articulação com os diferentes atores envolvidos
3. Produção de relatório anual de análise dos indicadores de qualidade;
4. Envio para discussão e aprovação ao CGQ.

Subprocesso 2.12 – Enquadramento dos nos processos do SIQuIST nos ESG (referenciais da A3ES)

É competência da AEPQ coligir a informação referente aos instrumentos, documentos e atividades do SIQuIST, junto dos responsáveis definidos pelo Conselho de Gestão pelos diferentes referenciais, mantendo atualizado, anualmente, o Guia de Enquadramento do SIQuIST. Este guia estrutura para cada referencial e sub-referencial do quadro de referenciais da A3ES, 2016^a, formulados em termos de proposições que caracterizam um sistema interno de garantia da qualidade consolidado e consonante com os padrões europeus (European Standart Guidelines ESG

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 22
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

2015, cf. ENQA, 2015) quais os documentos, órgãos, instrumentos ou atividades existentes no IST/SIQuIST em cada um deles. Inclui:

1. Recolha de informação;
2. Estruturação de informação;
3. Revisão do guia pelas partes envolvidas;
4. Consolidação informação recolhida aquando da revisão do guia pelas partes envolvidas
5. Construção/Atualização de glossário de termos, com descrição do instrumento/órgão/atividade/documento, ligações úteis, alinhamento com áreas de foco estratégico;
6. Tradução de conteúdos para inglês;
7. Produção de guia atualizado;
8. Envio do guia para CGQ para colaboração, discussão e aprovação.

Subprocesso 2.13 – Estudos de Benchmarking nacional e internacional no âmbito da Gestão da Qualidade

Este processo inclui atividades que impliquem estudos de *benchmarking* nacional e internacional e a elaboração de relatório/propostas de desenvolvimento de novas áreas de estudo ou de trabalho a integrar no na escola, em particular no âmbito do SIQuIST após respetiva validação pelo CG/CGQ.

A realização de estudos de *benchmarking* ocorre sempre que a AEPQ identifique novas tendências no Planeamento estratégico e na Gestão da Qualidade em Instituições de Ensino Superior e/ou novos imperativos legais e/ou novas necessidades da Escola ou decorre por solicitação dos Órgãos de Gestão do Técnico Lisboa. São exemplos destes estudos a criação do ObservIST, estudos sobre Sustentabilidade no Ensino Superior, os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS), a conceção do Guia de Enquadramento do SIQuIST, a conceção do Glossário da Qualidade, entre outros.

Processo 3 – Planeamento Estratégico

Trabalhos desenvolvidos no âmbito do planeamento estratégico das atividades do IST que inclui:

Subprocesso 3.1 – Plano Estratégico

Colaboração na elaboração/revisão periódica do Plano Estratégico (PE) do IST bem como a monitorização dos seus resultados, em estreita colaboração com o CG e Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico (CAPE), na qual a Coordenação da AEPQ é responsável pela área de foco “Processos e Qualidade”.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 23
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

Subprocesso 3.2 – Plano de Atividades

Elaboração anual do Plano de Atividades (PA) em cooperação com os órgãos de gestão, os serviços e unidades do IST. Este processo inclui:

1. Revisão e produção de modelos/formulários de recolha de informação;
2. Recolha de informação sobre atividades planeadas;
3. Recolha de informação sobre recursos disponíveis (Mapa de Pessoal e Orçamento);
4. Organização e compilação de informação;
5. Produção de relatório;
6. Envio para CG;
7. Revisão do relatório;
8. Envio para CG para aprovação e conseqüente envio para AE e CE,
9. Publicação no site da AEPQ quando aprovado nos órgãos do ponto 8;
10. Envio para ACI para publicação no *website* do IST.

Subprocesso 3.3 – Relatório de Atividades

Elaboração anual do Relatório de Atividades (RA) em cooperação com os órgãos de gestão, os serviços e unidades do IST. Este processo inclui:

1. Revisão e produção de modelos/formulários de recolha de informação;
2. Organização de informação constante do PA do ano de referência;
3. Recolha de informação sobre concretização de atividades planeadas;
4. Recolha de informação sobre indicadores de performance;
5. Recolha e atualização de informação institucional;
6. Organização e compilação de informação;
7. Produção de relatório;
8. Envio para CG;
9. Revisão do relatório;
10. Envio para CG para aprovação e conseqüente envio para AE e CE.
11. Publicação no site da AEPQ quando aprovado nos órgãos do ponto 10;
12. Envio para ACI para publicação no *website* do IST.

Subprocesso 3.4 – Plano e Relatório de Atividades dos Serviços Administrativos do IST

Os PA e RA dos serviços são documentos síntese da atividade dos serviços, normalizada, e que contribui para a construção dos PA e RA do IST.

1. Revisão e produção de modelos/formulários de recolha de informação;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 24
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021

2. Recolha de informação sobre concretização de atividades realizadas e atividades planeadas;
3. Recolha de informação sobre indicadores de performance;
4. Recolha de informação sobre objetivos operacionais;
5. Recolha de informação sobre propostas de melhoria para o serviço;
6. Compilação de documentos;
7. Envio para CG;
8. Publicação.

Subprocesso 3.5 – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

É competência da AEPQ cooperar na elaboração anual do Quadro de Avaliação e Responsabilização IST (QUAR), monitorização ao longo do ano e elaboração da avaliação final do QUAR e produção do respectivo relatório, no âmbito da participação da Coordenação da AEPQ na Comissão do QUAR (CQ), da qual é Coordenadora, e em estreita ligação com o Conselho Coordenador de Avaliação (CCA) que o aprova. Este processo inclui:

1. Contribuição para a definição de indicadores de medida para os objetivos definidos;
2. Construção do QUAR do IST de acordo com indicadores definidos e ponderações atribuídas a cada objectivo e a cada indicador
3. Monitorização e recolha de dados de cada indicador;
4. Cálculo de cumprimento de objetivos;
5. Recolha de informação adicional para QUAR – Recursos Humanos e Financeiros;
6. Cálculos Finais;
7. Elaboração do relatório final de avaliação do QUAR
8. Envio para CCA;
9. Após aprovado em CCA inclusão em anexo de RA IST.

Processo 4 – Participação em Redes e Grupos de Trabalho na área da Gestão da Qualidade no Ensino Superior

Subprocesso 4.1 – Representação do IST na Comissão Setorial para a Educação e Formação

A AEPQ representa o IST em diversos fóruns/grupos de trabalho dos quais se destaca a Comissão Setorial de Educação e formação (CS/11). Esta comissão, tem como objetivos analisar, promover e dinamizar as várias componentes que influenciam a Qualidade no sector da educação e da Formação, sobretudo nos seus aspetos voluntários a nível de processos, de sistemas, de produtos e de serviços, e apresentar propostas para a respetiva melhoria.

A CS/11 tem como missão Missão:

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 25
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade Revisão n.º 1- 2021 Data: janeiro 2021
--	--------------------------------	--

- Difundir e incentivar a adoção dos princípios, metodologias e melhores práticas nacionais e internacionais da Qualidade na Educação e Formação, no âmbito do SPQ, tendo como grande ambição melhorar continuamente a qualidade da Educação e Formação da População Portuguesa
- Promover a identificação de indicadores da Qualidade conducentes à melhoria do desempenho das instituições de Educação e Formação.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 26
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Mapa processos Capítulo I

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Responsável na AEPQ pelos processos de acreditação e certificação.	1.1 – Acreditação de Novos Ciclos de Estudo (NCE)	De acordo com a deliberação n.º1019/2013 da A3ES - entre 1 setembro e 15 outubro.	Recolha de informação, organização logística, elaboração de documentos e preenchimento de formulários.	Acreditação do ciclo de estudos; Decisão do Conselho de Administração da A3ES.	A3ES/Reitoria UL /Presidente do CGQ	Presidente do CGQ /Reitoria UL/A3ES	Presidente do CGQ /Reitoria UL	Presidente do CGQ/Reitoria UL
Responsável na AEPQ pelos processos de acreditação e certificação.	1.2 – Acreditação de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ACEF)	De acordo com deliberação n.º1019/2013 da A3ES Cursos abrangidos pela área em avaliação - entre 16 de outubro e 28 de dezembro.	Recolha de informação, organização logística, elaboração de documentos e preenchimento de formulários.	Acreditação do ciclo de estudos; Decisão do Conselho de Administração da A3ES.	A3ES/Reitoria UL /Presidente do CGQ	Presidente do CGQ /Reitoria UL/A3ES	Presidente do CGQ /Reitoria UL	Presidente do CGQ/Reitoria UL
Responsável na AEPQ pelos processos de acreditação e certificação.	1.3 – Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados (PERA)	De acordo com deliberação n.º 158/2015 da A3ES. Procedimento Especial de Renovação da Acreditação de CE com acreditação prévia ou não alinhados com o ciclo regular de avaliação. - entre 16 de outubro e 28 de dezembro.	Recolha de informação, organização logística, elaboração de documentos e preenchimento de formulários.	Acreditação do ciclo de estudos; Decisão do Conselho de Administração da A3ES.	A3ES/Reitoria UL /Presidente do CGQ	Presidente do CGQ /Reitoria UL/A3ES	Presidente do CGQ /Reitoria UL	Presidente do CGQ/Reitoria UL

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 27
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Responsável na AEPQ pelos processos de acreditação e certificação.	1.4 - Avaliação e Acreditação Institucional	A Avaliação e Acreditação Institucional é feita no final de cada ciclo de avaliações de Ciclos de Estudo em Funcionamento (ciclos de 5 anos).	Recolha de informação, elaboração de documentos e preenchimento de formulários.	Decisão do conselho de administração da A3ES.	A3ES/Reitoria UL /Presidente do CGQ	Presidente do CGQ /Reitoria UL/A3ES	Presidente do CGQ /Reitoria UL	Presidente do CGQ/Reitoria UL
Responsável na AEPQ pelos processos de acreditação e certificação.	1.5 - Certificação dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Certificação do SIQuIST)	Dependente do período de acreditação Dependente do período de acreditação. Pode ser de 1 até 6 anos.	Recolha de informação, organização logística, elaboração de documentos e preenchimento de formulários.	Acreditação do SGQ pela A3ES. Decisão do conselho de administração da A3ES.	A3ES/Reitoria UL /Presidente do CGQ	Presidente do CGQ /Reitoria UL/A3ES	Presidente do CGQ /Reitoria UL	Presidente do CGQ/Reitoria UL
Responsável na AEPQ pelos processos de acreditação e certificação.	1.6 - Selo de Qualidade EUR-ACE/Ordem dos Engenheiros	Dependente do período de acreditação. Que pode ser de 3 ou 6 anos	Recolha de informação, organização logística, elaboração de documentos e preenchimento de formulários.	Certificação do ciclo de estudos; atribuição pela EUR-ACE do selo de qualidade.	CG / Departamento Responsável pelo CE	Departamento Responsável pelo CE e/ou Associação Profissional em causa	Comissão Executiva do Departamento responsável pelo CE	Conselho de Gestão (responsável pelos Assuntos Académicos)
Responsável na AEPQ pelos Inquéritos de Qualidade	2.1 - Inquéritos internos de avaliação da satisfação dos utentes (ASUS)	2 em 2 anos ou com maior frequência, conforme indicado na ficha metodológica do serviço	Aplicação de questionário; tratamento de dados; produção de documentos.	Relatório global e individual por serviço	Contactados todos os serviços, pela AEPQ, de acordo com o regulamento, para desencadeamento do processo	Parecer devolvido ao serviço que requisita o parecer à AEPQ	AEPQ	Responsável máximo do serviço, conforme regulamento/ CG/CGQ

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 28
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Responsável na AEPQ pelos Inquéritos de Qualidade	2.2 - Inquéritos das Relações Interserviços (IRIS)	2 em 2 anos	Aplicação de questionário; tratamento de dados; produção de documentos	Relatório global e individual por serviço	AEPQ	Dirigentes Serviços IST	AEPQ	CG/CGQ
Equipa do NEP	2.3 - Inquéritos de avaliação das UC - QUC	janeiro-março e julho-outubro	Calendarização do processo; Recolha e tratamento da informação para abertura inquéritos; Abertura, acompanhamento da recolha e encerramento dos vários instrumentos do sistema; Recolha de respostas; Produção de resultados no que se refere ao formato, tratamento estatístico e fiabilidade, e carregamento dos mesmos no sistema Fénix; Gestão, revisão e validação dos instrumentos.	Gestão do processo pela interação com o CP e com a DSI; Carregamento Resultados no sistema Fénix. Produção informação estatística necessária	CP	CP	CP	CP

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 29
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Responsável na AEPQ pelos Inquéritos de Qualidade	2.4 - Inquéritos de avaliação do percurso formativo dos alunos finalistas do IST	Anual. Segundo semestre letivo.	Solicitação de base de sondagem ao NEP; Validação e verificação de dados - Aplicação do inquérito e laboração da análise e consequentes resultados; produção de documentos; divulgação interna/externa dos resultados	Relatório	Trabalho recorrente com procedimentos a serem validados regularmente pelo membro do CG responsável pelos Assuntos Académicos	Membro do CG responsável pelos Assuntos Académicos, Membro do CG responsável, Coordenação da TT, Presidência do CP	Coordenação da AEPQ e E&P	Superior hierárquico da AEPQ
Responsável na AEPQ pelos Inquéritos de Qualidade	2.5 – Aferição da satisfação dos trabalhadores docentes, investigadores e técnicos e administrativos (DITA)	2 em 2 anos.	Aplicação de questionário adaptado da CAF; Tratamento de dados; produção de relatório; Envio para os Órgãos de Gestão	Relatórios de resultados disponíveis no site da AEPQ	Inquérito recorrente com procedimentos a serem validados regularmente pelo membro do CG responsável pelos Assuntos de Pessoal	Membro do CG responsável pelos Assuntos Administrativos	Coordenação da AEPQ e E&P	Superior hierárquico da AEPQ

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 30
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do NEP	2.6 – Inquérito de caracterização global da população escolar ingressada	Anualmente (set-dez)	Anualmente, ou sempre que necessário, NEP revê questionário de acordo com diretrizes da DGEEC, Reitoria da UL e/ou interesses da escola em conhecer esta população, coordena com a DSI (dado que o inquérito é obrigatório e inserido no processo de inscrição dos alunos), e realiza o tratamento dos dados quando oportuno.	Produzidas fichas de caracterização global da população escolar ingressada por ciclo de estudos	DSI (registos de novos matriculas), DGEEC e Reitoria da UL (questionário)	CG	NEP	CG
Responsável na AEPQ pelos Inquéritos de Qualidade	2.7. Outros inquéritos de aferição da satisfação	Sempre que identificada necessidade ou solicitado	Em articulação com serviço ou requerente	Relatório	Inquéritos a desenvolver em articulação com requerente	Requerente	Coordenação da AEPQ	Superior hierárquico da AEPQ/Do serviço requerente
Responsável na AEPQ pelo ObservIST	2.8 – Recolha e sistematização de Boas Práticas no âmbito do ObservIST	Janeiro-julho	Divulgação; recolha; sistematização; atualização de website; produção de documentos	Certificados de Boas Práticas Reconhecidas; Informação disponível no ObservIST	AEPQ	Comunidade IST	Presidente do CGQ	CGQ/Júri
Responsável na AEPQ pelo ObservIST	2.9 – Preparação do Encontro Anual do ObservIST	Abril-Junho	Preparação de materiais de divulgação; Logística do encontro; Preparação de encontro.	Encontro	AEPQ	Comunidade IST	Presidente do CGQ	Presidente do CGQ

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 31
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do Planeamento e Qualidade	2.10 – Plano da Qualidade	Vigência do Plano Estratégico. Revisto anualmente/sempre que necessário.	Revisão de indicadores de medida. Produção de Documentos. Monitorização de Indicadores.	Documentos.	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST
Equipa do Planeamento e Qualidade	2.11 – Definição e Análise de Indicadores integrados no Manual da Qualidade	Anualmente	Recolha de indicadores; análise de dados; produção de documentos.	Relatório	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST
Equipa do Planeamento e Qualidade	2.12 – Enquadramento dos processos do SIQuIST nos ESG (referenciais da A3ES)	Anualmente	Revisão de documentos; consulta e pesquisa; atualização de documentos.	Documento.	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST. Conselho de Gestão da Qualidade do IST	Conselho de Gestão da Qualidade do IST
Equipa do Planeamento e Qualidade	2.13 –Estudos de Benchmarking nacional e internacional no âmbito da Gestão da Qualidade	Todo o ano	Pesquisa nacional e internacional e troca de informações com os parceiros representados na CS/11	Propostas de novas áreas de trabalho	AEPQ/CGQ	CG/CGQ	CG/CGQ	CG/CGQ

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 32
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do Planeamento e Qualidade	3.1 – Plano Estratégico	5 em 5 anos com monitorização anual.	Fornecimento de dados e informação. Monitorização de indicadores e atividades. Produção de documentos.	Registo de dados e informação fornecida. Relatórios e Documentos.	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão
Equipa do Planeamento e Qualidade	3.2 – Plano de Atividades	Setembro-Dezembro	Preparação de modelos. Recolha de informação; produção de documentos.	Relatório.	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão
Equipa do Planeamento e Qualidade	3.3 – Relatório de Atividades	Dezembro-Março	Preparação de modelos. Recolha de informação; produção de documentos.	Relatório.	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão
Equipa do Planeamento e Qualidade	3.4 – Plano e Relatório de Atividades dos Serviços Administrativos do IST	Dezembro-Fevereiro	Preparação de modelos. Recolha de informação; produção de documentos.	Relatório.	CG	Coordenadores de Serviço	Coordenadores de Serviço	VP responsável por cada serviço
Equipa do Planeamento e Qualidade	3.5 – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)	Setembro-Janeiro	Verificação de indicadores e objetivos; cálculos e análises; produção de relatório final e outros documentos (exemplo, inclusão dos resultados no RA)	Documento.	CCA	CCA	CCA	CCA

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 33
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa do Planeamento e Qualidade	4.1 - Representação do IST na Comissão Setorial para a Educação e Formação	Todo o ano	Reuniões mensais com preparação das reuniões e relatório	Relatórios da reuniões	AEPQ/CGQ	CG/CGQ	CG/CGQ	CG/CGQ

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício, Alexandra Pontes, Isabel Ribeiro	Página: 34
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Capítulo II - Estatística e Prospetiva

Processo 1 – Produção de estatísticas sobre IST

Deste processo relaciona-se com a produção de estatísticas oficiais do IST, nomeadamente estatísticas académicas, incluindo a resposta a inquéritos nacionais (RAIDES) como estatísticas fundamentais para o SIQuIST e para a gestão do IST, estudos sobre o processo educativo, destacando-se estudos de desempenho escolar e organização curricular. Estes processos enquadram-se fundamentalmente na atividade do NEP.

Subprocesso 1.1 - RAIDES

O inquérito estatístico “Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior” – RAIDES, da responsabilidade da Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência – DGEEC, visa a recolha de dados dos alunos inscritos e diplomados nos estabelecimentos de ensino superior, público ou privado, incluindo a Universidade Católica Portuguesa. Este inquérito é um instrumento de notação do Sistema Estatístico Nacional (Lei n.º 22/2008, de 13 de maio), de resposta obrigatória, registado no INE sob o n.º 9852.

No caso do IST a recolha, tratamento, organização e sistematização da informação, bem como a submissão na plataforma da DGEEC disponível para o efeito, está sob a alçada do NEP, sendo o sistema de informação Fénix o suporte da informação.

Este processo inclui:

1. Verificações dos dados registados no sistema Fénix;
2. Contacto com os serviços envolvidos para harmonização informação;
3. Recolha e preparação dos dados;
4. Exportação dados para a plataforma PRIES;
5. Validação e correções finais;
6. Produção de indicadores de ensino;
7. Comparação com resultados anos anteriores e análise do impacto dos n.ºs obtidos.

Subprocesso 1.2 - Prescrições

O regime de prescrições a adotar nos cursos de 1º e 2º ciclo e mestrados integrados do IST resulta da Lei nº 37/2003 de 22 de agosto, e visa promover a responsabilização dos estudantes, entendida no sentido de que estes devem mostrar adequado aproveitamento escolar, justificando, pelo seu mérito, o acesso ao bem social de que beneficiam: a sua educação e formação.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 35
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Cabe ao NEP o apuramento das listas de estudantes prescritos em cada ano letivo de acordo com o estabelecido anualmente no guia académico do IST.

Este processo inclui:

1. Verificações dos dados registados no sistema Fénix;
2. Contacto com os serviços envolvidos para harmonização informação;
3. Preparação listagens preliminar e final;
4. Preparação dos correio eletrónicos a enviar aos estudantes neste âmbito;
5. Produção de estatísticas e indicadores para divulgação interna; identificação de alunos de baixo rendimento (BRAC) e envio da lista para o NDA.

Subprocesso 1.3 - Factos e Números do IST

Produção dos indicadores chave do IST para publicações várias (página internet, brochuras, etc.).

Este processo inclui:

1. Recolha de informação junto de diferentes fontes;
2. Organização e sistematização de informação;
3. Fornecimento da informação à Área de Comunicação, Imagem e Marketing.

Subprocesso 1.4 - Classificações ECTS

Decorre da implementação do Processo de Bolonha ao Ensino Superior Português (decreto-lei nº 42/2005) a necessidade de implementar uma escala europeia de comparabilidade de classificações (também designada como sistema de classificações ECTS). A utilização desta escala permite o estabelecimento de uma correspondência com a escala numérica em vigor nos estabelecimentos de Ensino Superior, devendo ser aplicada às classificações finais obtidas pelos diplomados e às classificações de cada unidade curricular.

As classificações ECTS representam um complemento de informação relativamente às notas atribuídas ao estudante, permitindo situar os seus resultados de uma forma inteligível por todos, sem interferir com o processo normal de avaliação de cada instituição.

O apuramento destas classificações é realizado pelo NEP, reveste-se de carácter anual, tendo por base os princípios enunciados no Decreto-lei nº 42/2005 (Secção II) e as sugestões de aplicação remetidas pela Direção Geral de Ensino Superior, em ofício enviado às instituições de Ensino Superior em 29/08/2006, e de acordo com o aprovado em Reunião do Conselho Diretivo de 1/07/2008 e revisto (e aprovado) em 01/07/2009. A informação apurada é inserida no sistema de informação Fénix, sendo a apresentação da informação da responsabilidade da DSI.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 36
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Subprocesso 1.5 - Regulamento do serviço docente (RSD)

Acompanhamento do processo e produção de dados necessários ao processamento das bolsas de créditos dos departamentos e dos seus docentes (Despacho n.º 8985/2011 do Diário da República, 2.ª série — N.º 130 — 8 de julho de 2011). A informação apurada é inserida no sistema de informação Fénix, sendo a apresentação da informação da responsabilidade da DSI.

Subprocesso 1.6 - Fornecimento de dados para processos de avaliação e acreditação

Preparação de informação estatística no âmbito de processos de avaliação, acreditação ou certificação da qualidade envolvendo o IST, de acordo com as especificidades de cada processo. A informação apurada é enviada para a AP, sendo a utilização da informação da responsabilidade da mesma.

Subprocesso 1.7 - Outros pedidos de dados

Resposta a pedidos de dados estatísticos sobre o IST, tipicamente sobre o processo de ensino, que devem ser remetidos ao NEP por correio eletrónico que, depois de avaliar a possibilidade de facultar a informação informa sobre a previsão do tempo para a sua preparação.

Subprocesso 1.8 - Ingresso no Técnico: CNA e outros concursos

Apuramento de indicadores de ingresso pelo CNA e sua divulgação interna nas 3 fases de ingresso Validação/confirmação de registo de ingressados pelo CNA e envio de reporte à DGES Produção de indicadores e elaboração do relatório final para divulgação interna

1. Preparação de atividades internas de acordo com o calendário de ingresso via Concurso Nacional de Acesso ao ensino superior (CNA) em colaboração com a DA e DSI,
2. Receção de informação dos ingressados e o seu tratamento e registo no fénix, em articulação entre a DGES e a DSI nas 3 fases de ingresso
3. Apuramento de indicadores de ingresso pelo CNA e sua divulgação interna nas 3 fases de ingresso
4. Validação/confirmação de registo de ingressados pelo CNA e envio de reporte à DGES
5. Recolha de informação de candidatos e ingressados nos vários ciclos
6. Produção de indicadores e elaboração do relatório final.

Processo 2 – Relatórios de apoio à decisão

Neste processo são desenvolvidos análises prospetivas, simulações e outros trabalhos estatísticos que resultam na elaboração de relatórios, regulares ou não, para apoio à gestão administrativa e académica e à tomada de decisão dos Órgãos de Gestão do IST.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 37
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Dentro deste processo, destacam-se os subprocessos que a seguir se descrevem.

Subprocesso 2.1 - Caracterização do ingresso e da população escolar

Com a realização destes dois relatórios anuais pretende-se uma caracterização aprofundada dos estudantes ingressados no IST, com vista à análise de aspetos como o perfil dos estudantes ingressados em cada curso, o posicionamento do IST no plano nacional e o desenvolvimento de planos específicos de atuação em determinadas escolas secundárias para a captação dos melhores estudantes. Este relatório tem como fontes de informação os dados do ingresso nacional da DGEEC, bem como os dados de um inquérito anual, aplicado a nível nacional a todos os alunos matriculados pela primeira vez no ensino superior. Este processo inclui:

1. Processo de inquirição (subprocesso 2.6 – Capítulo I)
2. Análise de dados;
3. Produção de relatórios.

Subprocesso 2.2 - Cálculo dos Alunos e docentes ETI

O apuramento e a distribuição do número de alunos e de docentes equivalentes a tempo inteiro (ETI) por unidade académica (UA), é um processo com carácter anual que se revela importante para a escola em várias vertentes, sobretudo na medida em que serve de base à determinação do número de docentes padrão, e conseqüente capacidade de contratação, e à dotação anual de cada unidade académica (departamentos).

Produção de várias versões até convergir para a versão final que será divulgada aos departamentos.

1. Articula-se anualmente com o CC o calendário para o processo
2. Recolhe-se a informação junto das várias fontes
3. Envia-se as várias versões para as unidades académicas, até chegar à versão final.

Subprocesso 2.3 - R3A (Relatório Anual de Autoavaliação dos cursos do IST)

Os R3A traduzem-se num pequeno documento de publicação anual, que pretende sintetizar os principais resultados de cada um dos cursos através de um balanço pormenorizado do seu desempenho. O corpo do documento contempla indicadores considerados representativos de três momentos distintos – Ingresso, Processo Educativo e Eficiência Formativa – que permitem uma visão global e objetiva do curso num determinado ano.

Estes instrumentos de monitorização foram desenvolvidos a partir do ano letivo 2003/2004 para os cursos de 1º e 2º ciclo, tendo em 2011 sofrido uma reformulação de modo a integrar indicadores

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 38
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021</p>
--	----------------------------------	--

utilizados noutros processos de garantia da qualidade, contemplar uma visão mais abrangente do curso (e.g. opinião dos alunos), para além da sua produção mais célere e sistemática.

1. Recolhe-se a informação junto das várias fontes
2. Produzem-se os R3A (um por curso e por tipo de curso)
3. Analisa-se cada R3A antes da sua publicação para garantir a sua fiabilidade
4. Envia-se ao conselho pedagógico que valida e remete para os coordenadores de curso tomarem conhecimento e retornarem a sua apreciação com referência a pontos fortes, pontos fracos, proposta de melhorias e outros comentários ao R3A. Esta apreciação é posteriormente incorporada no próprio R3A para divulgação à escola.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 39
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Mapa processos Capítulo II

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NEP	1.1 - RAIDES	janeiro-abril	Verificações dos dados registados no sistema Fénix; Contacto com os serviços envolvidos para harmonização informação; Preparação dos dados, exportação dados para a plataforma PRIES; Validação e correções finais comparação com resultados anos anteriores e análise do impacto dos nºs obtidos.	Carregamento na plataforma PRIES com sucesso (sem erros de validação); produção de resumo de indicadores de matriculados e diplomados, anual.	DGEEC via CG	DGEEC via CG	NEP	CG
NEP	1.2 - Prescrições	agosto-setembro	Verificações dos dados registados no sistema Fénix; Contacto com os serviços envolvidos para harmonização informação; Preparação listagens preliminar e final; Preparação dos correio eletrónicos a enviar aos estudantes neste âmbito.	Apuramento prescritos em cada ano letivo	Fonte de Informação: Guia Académico	CG	CG	CG

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 40
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NEP	1.3 – Factos e Números do IST	abril	Preparação dos indicadores previstos nos termos definidos com o CG e envio à DSI.	Apuramento indicadores macro do IST	CG	CG	CG	CG
NEP	1.4 – Classificações ECTS	janeiro	Apuramento das classificações nos termos estabelecidos; Verificações dos dados obtidos; Carregamento da informação no sistema Fénix..	Apuramento das classificações ECTS	CG	CG	NEP	CG
NEP	1.5 – Regulamento do serviço docente (RSD)	maio-junho	Recolha da informação necessária; Apuramento das bolsas departamentais	Produção de informação, carregamento no fénix	CC	DSI, CC	CC	CC
NEP	1.6 – Fornecimento de dados para processos de avaliação e acreditação	Sempre que existem processos a decorrer	Receciona-se o pedido de dados e processa-se a informação de acordo com o solicitado.	Produção informação estatística necessária ao processo	AEPQ	AEPQ	AEPQ	CG

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 41
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NEP	1.7 – Outros pedidos de dados	Todo o ano	Receciona-se o pedido de dados, o mesmo será avaliado pela equipa sobre a possibilidade de facultar da informação solicitada, e, em caso afirmativo, do tempo previsto para a sua preparação; Prepara-se a informação e envia-se dentro do prazo previsto.	Produção informação estatística necessária	vários	vários	NEP	vários

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 42
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NEP	1.8 - Ingresso no Técnico: CNA e outros concursos	setembro-novembro	;Preparação de atividades internas de acordo com o calendário de ingresso via Concurso Nacional de Acesso ao ensino superior (CNA) em colaboração com a DA e DSI; Receção de informação dos ingressados e o seu tratamento e registo no fénix, em articulação entre a DGES e a DSI nas 3 fases de ingresso; Apuramento de indicadores de ingresso pelo CNA e sua divulgação interna nas 3 fases de ingresso; Validação/confirmação de registo de ingressados pelo CNA e envio de reporte à DGES; Recolha de informação de candidatos e ingressados nos vários ciclos; Produção de indicadores e elaboração do relatório final.	Apuramento de indicadores de ingresso pelo CNA e sua divulgação interna nas 3 fases de ingresso Validação/confirmação de registo de ingressados pelo CNA e envio de reporte à DGES Produção de indicadores e elaboração do relatório final para divulgação interna	CG	CG	CG, DA	CG

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 43
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NEP	2.1 – Caracterização do ingresso e da população escolar	setembro-novembro	Estabelecimento do calendário de atividades internas sobre o ingresso via concurso nacional de acesso ao ensino superior; Articulação das matrículas com os inquéritos aos alunos do 1º ano e sobre receção e envio de dados para preparação matrículas; Divulgação resultados preliminares; Validações/confirmações finais nos dias de envio de dados à DGES; Recolha de informação necessária aos estudos e elaboração do relatório final.	Carregamento tabelas finais matriculados no site da DGES Relatórios finais ingresso e caracterização população escolar Apresentação resultados aos coordenadores de curso e órgãos de gestão	CG	CG	CG	CG
NEP	2.2 – Cálculo dos Alunos e Docentes ETI	março-abril	Articula-se anualmente com o CC o calendário para o processo; recolhe-se a informação junto das várias fontes; enviam-se as várias versões para as unidades académicas, até chegar à versão final.	Produção relatório final e divulgação	CC	CC	CC	CC

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 44
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
NEP	2.3 – R3A (Relatórios Anuais de Autoavaliação)	outubro-março	Recolhe-se a informação junto das várias fontes; Incorpora-se a informação na base de dados; Validam-se os dados obtidos e produzem-se os R3A (um por curso); Analisa-se cada R3A antes da sua publicação para garantir a sua fiabilidade; Envia-se ao conselho pedagógico que valida e remete para os coordenadores de curso tomarem conhecimento e retornarem o guião de comentário ao R3A preenchido que é posteriormente incorporado no próprio R3A para divulgação à escola.	Produção relatórios finais e divulgação	CG	CG	CG	CG

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Graça	Página: 45
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Capítulo III - Estudos e Projetos

Processo 1 – Desenvolvimento de Estudos

Este processo inclui atividades que impliquem um aprofundamento de temas a explorar pela primeira vez e/ou que impliquem uma análise relativamente complexa dos mesmos, estando principalmente integrados na atividade do EP, mas podendo ser realizados pela AEPQ na sua totalidade.

A realização de estudos está dependente da sua solicitação quer pelos Órgãos de Gestão do Técnico Lisboa quer pelos seus serviços, departamentos e unidades de investigação, sendo anualmente avaliado o grau de interesse e pertinência da sua inclusão no Plano de Atividades.

A apreciação dos mesmos é realizada inicialmente pela coordenação do EP que, em conjunto com a coordenação da AEPQ, define não só a capacidade de execução do mesmo, mas também a sua prioridade na execução.

Os principais fatores da definição da capacidade e prioridade de execução de estudos são:

- Origem do Pedido (Conselho de Gestão; outros serviços);
- Dimensão estratégica para o Técnico (inclusão no QUAR e Plano de Atividades do IST);
- Recursos técnicos e humanos necessários;
- Carga de trabalho (% tempo de dedicação face ao global das tarefas).

A definição da prioridade do estudo contempla os seguintes parâmetros:

- Estudo prioritário para realização imediata;
- Estudo prioritário para realização não imediata;
- Estudo não prioritário para realização não imediata;
- Estudo prioritário com requisitos a que o EP não consegue responder, devendo ser reavaliadas as condições da sua execução;
- Estudo não prioritário com requisitos a que o EP não consegue responder, devendo ser reavaliadas as condições da sua execução.

Após a apreciação do pedido/estudo é definido um plano de trabalho que se traduz na sistematização de objetivos, prazos, metodologia, resultados esperados e *outputs*.

Processo 2 – Desenvolvimento de Projetos

O desenvolvimento de projetos é um dos objetivos centrais do EP, quer de âmbito nacional quer internacional. Entende-se como projeto todas as atividades, de âmbito interno (nacional ou

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 46
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

internacional), com elevado grau de complexidade e abrangência, que impliquem a implementação de novas medidas/processos.

Neste âmbito podemos incluir:

- **Projetos financiados:** implicam o desenvolvimento de projetos financiados por entidades externas ao IST (p.ex. Comissão Europeia);
- **Projetos não financiados:** implicam o desenvolvimento de projetos inovadores, com elevada complexidade/abrangência e potencial de crescimento que, a curto/médio prazo, possam ser sustentáveis fora das competências da AEPQ.

Tal como os estudos, também os projetos podem ser solicitados pelos Órgãos de Gestão do IST ou submetidos à sua aprovação por iniciativa da AEPQ.

De acordo com a duração, complexidade e recursos envolvidos são implementados mecanismos de planeamento e monitorização do desenvolvimento do projeto, definidos no plano de trabalho e metodologia do mesmo.

Subprocesso 2.1 – Desenvolvimento de Projetos não financiados por entidades externas

1. Análise da proposta do projeto por parte da gestão, avaliação do mesmo e definição conjunta de meios e cronologia; b) Elaboração de proposta/ideia de projeto e submissão aos Órgãos de Gestão;
2. Elaboração do plano de trabalho e metodologia;
3. Aprovação do plano de trabalho e metodologia pelos órgãos de gestão que o solicitaram/aprovaram;
4. Desenvolvimento do projeto de acordo com a metodologia;
5. Elaboração dos materiais de resultados;
6. Revisão (*proof-reading*), tradução (quando necessário ou se verifique importância na estratégia de internacionalização do IST) e aprovação por parte da coordenação do E&P e AEPQ;
7. Envio para os Órgãos de gestão que solicitaram/aprovaram o projeto.

Subprocesso 2.2 – Submissão e desenvolvimento de Projetos financiados

1. Pesquisa de oportunidades de financiamento nacionais e internacionais;
2. Leitura da documentação e definição de datas de submissão, temas e constrangimentos;
3. Elaboração de proposta/ideia de projeto e submissão aos Órgãos de Gestão;
4. Elaboração do plano de trabalho e metodologia;
5. Contacto com potenciais parceiros e convite para participar no desenvolvimento do projeto, nomeadamente nas redes participadas do IST e contactos da AEPQ/E&P;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 47
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021</p>
---	----------------------------------	--

6. Desenvolvimento da proposta com os contributos de todos os parceiros;
7. Preenchimento dos formulários e documentação necessária;
8. Revisão (proof-reading);
9. Envio para Reitoria da ULisboa (no caso de projectos Erasmus+);
10. Submissão do projeto.

Em caso de aprovação, o desenvolvimento do projeto segue a metodologia, distribuição de trabalhos pelos parceiros e prazos definidos na candidatura incluindo-se, sempre que necessário, colaboradores de outros serviços cujo contributo se julgue relevante para o desenvolvimento do projeto.

Processo 3 – Análise da Produção Científica, Bibliométrica e de Rankings

Neste processo procede-se à análise da produtividade científica, nomeadamente ao nível da análise bibliométrica, outros indicadores de ID&I e posicionamento das instituições de ensino superior em rankings internacionais. Estas atividades têm cariz regular bem como análise pontual sob solicitação dos diferentes órgãos da escola.

Subprocesso 3.1 – Estudo Bibliométrico do IST

Estudo da performance científica e bibliométrica do IST, suas unidades de ID&I e associadas.

O estudo é realizado regularmente e remetido para o Conselho Científico, tendo como objetivo ilustrar a produção científica do IST e/ou das suas unidades de investigação para períodos entre um ano e cinco anos, podendo assumir diferentes quadros quando solicitado pela gestão ou unidades.

1. Recolha de publicações na base de dados da Web of Science da Clarivate (<http://apps.webofknowledge.com>) ou na SCOPUS;
2. Análise das publicações recolhidas e organização da informação;
3. Produção de um relatório;
4. Revisão dos conteúdos;
5. Envio para o Conselho de Gestão e Conselho científico para apreciação e validação.

Subprocesso 3.2 – Monitorização de Rankings Universitários

Monitorização, análise e sistematização do posicionamento do IST e/ou Universidade de Lisboa (nas áreas do IST) nos principais Rankings Universitários Internacionais. Este trabalho é realizado anualmente, e atualizado ao longo do ano, dependendo da atualização e divulgação de dados pelos rankings.

1. Acompanhamento, junto dos meios de divulgação dos rankings universitários de atualizações aos mesmos;

<p>Versão 4, Janeiro 2021</p>	<p>Elaborado por: João Patrício</p>	<p>Página: 48</p>
	<p>Verificado: João Patrício</p>	
	<p>Aprovado: CG</p>	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

2. Verificação de alterações metodológicas e estruturais nos principais rankings universitários;
3. Verificação e registo, junto dos websites dos principais rankings universitários, do posicionamento do IST e, no caso de indisponibilidade, verificação do posicionamento da ULisboa, nomeadamente nas áreas técnicas da Engenharia e Ciência e Tecnologia;
4. Verificação e registo do posicionamento das principais instituições de ensino superior nacionais e congéneres do IST nos principais rankings universitários internacionais;
5. Elaboração/atualização de relatório com: - principais metodologias e indicadores de rankings universitários; - posicionamento IST/ULisboa; - posicionamento das principais instituições nacionais e internacionais;
6. Revisão (*proof-reading*) documento final;
7. Divulgação no website do N&P/AEPQ dos mais recentes documentos.

Subprocesso 3.3 – Pedidos e análises de indicadores de ID&I

Outros pedidos de estudo e análise de indicadores científicos, não regulares, estão dependentes da avaliação da prioridade e assumem-se procedimentos semelhantes aos estudos (Capítulo 1).

Estes pedidos não são calendarizados e podem ocorrer em qualquer altura do ano. O prazo é definido diretamente com quem faz a solicitação. A recolha de informação e produção de indicadores/dados bibliométricos é feita de acordo com o que foi solicitado no pedido efetuado. O resultado é enviado para quem o solicitou. O EP mantém um repositório dos ficheiros enviados devidamente classificados por área de ação.

Processo 4 – Monitorização da inserção profissional e empregabilidade

De acordo com a Lei nº 62/2007 de 10 de Setembro (art.º 162.º, nº 2), todas as IES deverão disponibilizar informação precisa e suficiente sobre a empregabilidade dos ciclos de estudo ministrados. O EP coordena estas atividades integradas no OEIST (<http://oe.tecnico.ulisboa.pt>) e que procuram responder às necessidades reais da comunidade do IST e às necessidades legais acima enunciadas.

Neste sentido, e no âmbito do SIQUIST, o E&P contribui para a monitorização de indicadores de inserção profissional e empregabilidade dos diplomados do IST, recolhidos junto da comunidade *Alumni*, Empregadores e Estatísticas Oficiais.

Trabalhos no âmbito da análise e tratamento da informação recolhida através dos inquéritos aplicados aos diplomados e empregadores sobre as expectativas/inserção profissional e empregabilidade dos diplomados do IST. Este trabalho é feito tendo em atenção a recolha feita ao nível de todas as escolas da ULisboa, e termina com a elaboração do Relatório da Situação Profissional dos Diplomados do IST. Este processo inclui:

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 49
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

1. Aplicação de questionários e seu tratamentos/produção de relatórios (subprocessos 4.2, 4.3 e 4.5);
2. Informação recolhida e analisada no âmbito do subprocesso 4.1;
3. Produção de informação estatística para o IST e cada um dos ciclos de estudo analisados;
4. Divulgação de informação no website do IST (subprocesso 4.4);
5. Divulgação de informação junto dos coordenadores de ciclos de estudo;
6. Poderá incluir apresentações, caso sejam solicitadas, por Órgãos de Gestão, Departamentos, Núcleos de Estudantes;
7. Envio de informação e cooperação com Área de Transferência de Tecnologia na produção de conteúdos;
8. Fornecimento de dados sempre que solicitados.

Subprocesso 4.1 – Análise das estatísticas oficiais do desemprego

Sistematização e análise de indicadores no âmbito da informação disponibilizada periodicamente pela DGEEC sobre os desempregados inscritos nos Centros de Emprego em Portugal, com informação “Par/Curso”.

1. Monitorização da disponibilização de estatísticas pela DGEEC;
2. Extração de bases de dados da DGEEC;
3. Análise global dos indicadores de desemprego para os cursos do IST para desempregados de curta e longa duração;
4. Análise dos indicadores de desemprego face a instituições congéneres;
5. Produção de *factsheets* ilustrando os indicadores.

Subprocesso 4.2 – Monitorização da situação profissional dos Recém-diplomados do IST

No âmbito do SIQUIST, e respondendo ao mesmo tempo aos imperativos legais e recomendações de instituições como a A3ES que preveem que o IST deverá “Publicar, regularmente, informação quantitativa e qualitativa, atualizada, imparcial e objetiva acerca da monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade”, a AEPQ pretende com este processo obter informação dos diplomados que lhe permita avaliar as suas condições profissionais, desenvolvendo o processo em estreita colaboração com a Área de Transferência e Tecnologia do IST.

Este processo está sob a coordenação do EP, no âmbito das atividades do OEIST, com a aplicação do questionário aos recém-diplomados (12 a 18 meses após conclusão do curso), respetivo tratamento de dados e realização de relatório para divulgação interna/externa incluindo a produção de fichas com indicadores de inserção profissional e empregabilidade por curso.

1. Solicitação das bases de sondagem ao NEP (Fonte: Informação Diplomados RAIDÉS);

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 50
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

2. Consolidação das bases de sondagem;
3. Revisão do questionário, tendo em conta o contributo para os indicadores da ULisboa e os indicadores que respondem a obrigações legais e/ou sistema interno de garantia de qualidade;
4. Inserção e/ou atualização do questionário na plataforma de inquéritos online;
5. Inserção da base de sondagem na plataforma e inquéritos online;
6. Revisão (proof-reading) e tradução do questionário sempre que na base de sondagem existam diplomados de nacionalidade não-portuguesa e/ou de língua oficial portuguesa;
7. Ativação do modo anónimo do questionário;
8. Lançamento, através da plataforma de inquéritos, do questionário, mantendo-se online até se atingirem as taxas de resposta que garantam a qualidade do instrumento de recolha;
9. Extração dos resultados em formato “excel”;
10. Sistematização dos indicadores e produção do relatório sobre “Situação profissional dos recém-diplomados do IST”;
11. Produção de fichas de empregabilidade, com os principais indicadores, por curso;
12. Produção de um relatório executivo com os principais indicadores graficamente trabalhado pelo NME (Núcleo de Multimédia e E-learning).

Subprocesso 4.3 – Monitorização da situação e percurso profissional dos Diplomados do IST

Aplicação de questionário aos diplomados do IST, em dois momentos diferentes da sua carreira, cinco anos e dez anos após a conclusão do curso. Tem como resultados um relatório para divulgação interna e dados a integrar nas fichas de inserção profissional e empregabilidade por curso.

1. Solicitação das bases de sondagem ao NEP (Fonte: Informação Diplomados RAIDES);
2. Consolidação das bases de sondagem;
3. Revisão do questionário, tendo em conta o contributo para os indicadores que respondem a obrigações legais e/ou sistema interno de garantia de qualidade;
4. Inserção e/ou atualização do questionário na plataforma de inquéritos online;
5. Inserção da base de sondagem na plataforma e inquéritos online;
6. Revisão (proof-reading) e tradução do questionário sempre que na base de sondagem existam diplomados de nacionalidade não-portuguesa e/ou de língua oficial portuguesa;
7. Ativação e ativação do modo anónimo do questionário;
8. Lançamento, através da plataforma de inquéritos, do questionário, mantendo-se online até se atingirem as taxas de resposta que garantam a qualidade do instrumento de recolha;
9. Extração dos resultados em formato “excel”;
10. Sistematização dos indicadores e produção do relatório sobre “Situação profissional dos diplomados do IST”, 5 ou 10 anos após a conclusão do curso.

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 51
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Subprocesso 4.4 – Divulgação de informação sobre a empregabilidade dos diplomados do IST

Trabalhos no âmbito da divulgação da informação recolhida através dos inquéritos aplicados (ver Capítulo IV – Inquéritos) sobre as expectativas/inserção profissional e empregabilidade dos diplomados do IST, nomeadamente: atualização de conteúdos na página web do OEIST, produção de material de divulgação (cartazes, folhetos, etc.), e fornecimento de dados interna ou externamente.

1. Solicitação aos Órgãos de Gestão, responsáveis pelo trabalho executado, de autorização da divulgação no website do OEIST dos materiais desenvolvidos;
2. Definição da visibilidade das publicações se terão acesso Público, restrito à população IST ou restrito a um menor grupo – esta definição é definida em conjunto com os órgãos de gestão;
3. Publicação/atualização dos dados no website do OEIST;
4. Divulgação por e-mail, Redes Sociais do OEIST das atualizações no Website para públicos alvo previamente definidos nos planos de trabalho e/ou fichas metodológicas dos trabalhos;
5. Caso estejam definidas, nos planos de trabalho ou fichas metodológicas, outras formas de divulgação as mesmas devem ser desencadeadas após a validação dos materiais pelos órgãos responsáveis.

Subprocesso 4.5 - Inquéritos de recolha de informação junto dos Empregadores dos Diplomados do IST

No âmbito do SIQUIST, e respondendo ao mesmo tempo aos imperativos legais e recomendações de instituições como a A3ES que preveem que o IST deve - desenvolver um sistema de avaliação da qualidade que inclua necessariamente a contribuição de entidades externas consideradas relevantes para o processo, designadamente das ordens e outras associações públicas profissionais, bem como de outras entidades científicas, culturais e económicas”, a AEPQ pretende com este processo obter informação dos empregadores dos seus diplomados que lhe permita avaliar as condições de empregabilidade destes últimos, desenvolvendo o processo em estreita colaboração com a Área de Transferência e Tecnologia do IST.

1. Revisão do questionário, em conjunto com a ATT, tendo em conta o contributo para os indicadores que respondem a obrigatoriedades legais e/ou sistema interno de garantia de qualidade;
2. Inserção e/ou atualização do questionário na plataforma de inquéritos online;
3. Solicitação à ATT da base de sondagem;
4. Inserção da base de sondagem na plataforma e inquéritos online;
5. Revisão (*proof-reading*) e tradução do questionário sempre que na base de sondagem existam diplomados de nacionalidade não-portuguesa e/ou de língua oficial portuguesa;
6. Ativação do questionário;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 52
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021</p>
---	----------------------------------	--

7. Lançamento, através da plataforma de inquéritos, do questionário, mantendo-se online até se atingirem as taxas de resposta que garantam a qualidade do instrumento de recolha;
8. Extração dos resultados em formato “csv”;
9. Sistematização dos indicadores e produção do relatório sobre “Empregadores de Diplomados do IST”.

<p>Versão 4, Janeiro 2021</p>	<p>Elaborado por: João Patrício</p>	<p>Página: 53</p>
	<p>Verificado: João Patrício</p>	
	<p>Aprovado: CG</p>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Mapa processos Capítulo III

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AEPQ/EP	1 – Desenvolvimento de Estudos	Dentro dos prazos definidos no PA AEPQ	Definição da metodologia e equipa consoante o tema; Monitorização regular do desenvolvimento do estudo pela Coordenação da AEPQ; Divulgação interna/externa dos resultados	Relatórios e documentos..	CG ou outro órgão responsável	CG ou outro órgão responsável	Coordenação da AEPQ e E&P	CG ou outro órgão responsável
AEPQ/EP	2.1 – Desenvolvimento de projeto não financiado por entidades externas	Dentro dos prazos definidos no PA AEPQ	Definição da metodologia e equipa consoante o tema; Preparação de proposta; Monitorização regular do desenvolvimento do estudo pela Coordenação da AEPQ; Divulgação interna/externa dos resultados	Relatórios e documentos.	CG ou outro órgão responsável	CG ou outro órgão responsável	Coordenação da AEPQ e E&P	CG ou outro órgão responsável.
AEPQ/EP	2.2- Submissão e desenvolvimento de Projetos Financiados	Dentro dos prazos definidos aquando da aprovação do projeto	Elaboração de proposta de financiamento ou aceitação de convite de participação em candidatura conjunta, incluindo requisitos definidos pela entidade financiadora; Monitorização regular do desenvolvimento do projeto pela Coordenação da AEPQ/Avaliação externa; Divulgação interna/externa dos resultados	Relatório do Projeto de acordo com diretrizes da entidade financiadora e divulgação na página web da AEPQ	Aprovação do projeto pela entidade financiadora	Professor do CG ou outro órgão/unidade, responsável pela Coordenação do trabalho conforme indicado no projeto.	Coordenação da AEPQ e E&P /Avaliação Externo	Professor do CG ou outro órgão/unidade, responsável pela Coordenação do trabalho

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 54
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
EP	3.1 – Estudo Bibliométrico do IST	Anual. Conforme estabelecido no PA do E&P/AEPQ	Definição da metodologia; Solicitação de dados às Unidades; Validação e verificação de dados; Elaboração da análise e consequentes resultados; Construção das Fichas, relatórios e Apresentação; Envio para CC; Envio para Unidades	Folhas de Cálculo com informação e análise Bibliométrica para cada Unidade de ID&I; Apresentação PPT	PE/PA/QUAR do IST (Fontes de Informação)	CC, Presidentes das Unidades de ID&I	CC	Presidente do CC
EP	3.2 – Monitorização de Rankings Universitários	Anual. Relatório é produzido conforme estabelecido no PA do E&P/AEPQ; monitorização e atualização dos indicadores é regular e depende da atualização dos rankings.	Definição da metodologia; Acompanhamento regular dos rankings e suas atualizações; Atualização regular das fichas técnicas com a informação mais recente; Envio de fichas atualizadas para responsáveis; Atualização de relatório.	Relatório; Ficha Técnica com principais indicadores.	PE/PA/QUAR do IST (Fontes de Informação)	Vice-presidente dos Assuntos Internacionais, CC	Coordenação da AEPQ e E&P	Vice-presidente dos Assuntos Internacionais, CC

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 55
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
EP	3.3 – Pedidos e análises de indicadores de ID&I	Estes pedidos não são calendarizados e podem ocorrer em qualquer altura do ano. O prazo é definido directamente com quem faz a solicitação	A recolha de informação e produção de indicadores/dados bibliométricos é feita de acordo com o que foi solicitado no pedido efectuado.	O resultado é enviado para quem o solicitou. O EP mantém um repositório dos ficheiros enviados devidamente classificados por área de acção.	CC, Unidades de Investigação, CG; entre outros.	CC, Unidades de Investigação, CG; entre outros.	Coordenação do EP	Coordenação do EP
EP	4.1 – Análise das estatísticas oficiais do desemprego	Este trabalho é realizado consoante a publicação dos relatórios do desemprego dos diplomados que incluem a informação "Estabelecimento/Curso"	Após publicação dos resultados pelo DGEEC, importação da informação para bases de dados AEPQ e tratamento estatístico da informação; Elaboração de brochura ou outras formas de divulgação da informação; Divulgação interna (OEIST) e externa dos dados	Relatório de divulgação dos resultados e integração na página do OEIST	EP	Superior hierárquico da AEPQ	Coordenação da AEPQ e E&P	CG/VP para a TT
EP	4.2 – Monitorização da situação profissional dos recém-diplomados do IST	Anual	Desenvolvimento dos trabalhos em coordenação com a Reitoria da ULisboa, e de acordo com o definido na ficha metodológica do inquérito de apoio a este processo	Relatório da Situação Profissional dos Recém-Diplomados do IST	AEPQ e ULisboa	Membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia e Reitoria da ULisboa (apenas os dados relevantes)	Coordenação da AEPQ e E&P	Membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 56
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
EP	4.3 – Monitorização da situação e percurso profissional dos Diplomados do IST	De 2 em 2 anos, em processos alternados	Desenvolvimento dos trabalhos em coordenação com a Reitoria da ULisboa, e de acordo com o definido na ficha metodológica do inquérito de apoio a este processo	Relatório da Situação Profissional dos Diplomados do IST (5 ou 10 anos)	AEPQ e ULisboa	Membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia e Reitoria da ULisboa (apenas os dados relevantes)	Coordenação da AEPQ e E&P	Membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia
EP	4.4 – Divulgação de informação sobre a empregabilidade dos diplomados do IST	Regularmente, sempre que necessário ou em resposta a solicitações	Atualização dos conteúdos web da página do OEIST, sempre que haja dados relevantes a divulgar e análise dos pedidos de facultamento de informação com autorização para resposta.	Página do OEIST atualizada, com contabilização do registo de visitas e correio eletrónico com envio da informação solicitada	Várias fontes: imprensa, órgãos de gestão, estudos AEPQ, serviços/departamentos IST, etc.	Entidade que solicita a informação	Coordenação da AEPQ e E&P	Membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia e/ou responsável pela Comunicação e Imagem
EP	4.5 - Inquéritos aos empregadores de diplomados do IST	2 em 2 anos.	Revisão da metodologia; Solicitação de Bases de Sondagem; Envio para ATT para divulgação; Validação e verificação de dados; Elaboração da análise e consequentes resultado; Divulgação interna/externa dos resultados	Relatório.	Trabalhos recorrentes com procedimentos a serem validados regularmente pelo membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia	Membro do CG responsável pela TT e divulgação pela coordenação dos cursos (R3A e outros)	Coordenação da AEPQ e E&P	Membro do CG responsável pela Transferência de Tecnologia

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 57
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021</p>
--	---	--

Capítulo IV – Inquéritos por questionário ou entrevista

Processo 1 - Inquéritos

A AEPQ realiza diversos inquéritos no âmbito dos seus projetos, e no âmbito de outras das suas áreas de atuação. Presta também consultadoria nesta matéria garantindo um serviço interno de validação metodológica de inquéritos por questionário e entrevistas. Este apoio é disponibilizado a todos os serviços do IST mediante envio de pedido para a AEPQ e inclui apoio à implementação do inquérito na Plataforma Online de Inquéritos do IST em surveys.tecnico.ulisboa.pt.

A AEPQ regista todos os pedidos (não institucionais-IST, internos ou externos) de questionário aplicados à comunidade IST.

Os trabalhos são orientados pela Coordenação da AEPQ, ou por alguém por ela designado, e têm início (dependendo da proposta) com construção de uma ficha metodológica (onde se definem objetivos, população alvo, período e método de aplicação, dimensões de análise, output, etc), e estão divididos em três tópicos principais: inquéritos internos de avaliação da satisfação dos utentes dos serviços no IST, inquéritos de avaliação das atividades nucleares (Ensino, ID&I e TT), inquéritos de avaliação da satisfação dos colaboradores da escola.

Este processo inclui os subprocessos descritos de seguida.

Subprocesso 1.1 - Suporte à Elaboração de Inquéritos – SEI

As atividades enquadradas neste subprocesso de Suporte à Elaboração de Inquéritos têm como objetivo a sistematização e divulgação de um conjunto de princípios orientadores e boas práticas para a elaboração e lançamento de inquéritos no IST, fornecendo concomitantemente, suporte técnico aos serviços e órgãos centrais do IST para esse mesmo objetivo.

Este processo é transversal a todas as áreas de atuação da AEPQ (PQ, NEP e E&P).

Os pedidos de suporte são remetidos à AEPQ por e-mail para sei@tecnico.ulisboa.pt que verifica o seu enquadramento e necessidades podendo prestar apoio ao nível de:

1. Desenvolvimento de questionário;
2. Verificação metodológica e apoio a questionários pré-existentes;
3. Apoio na implementação do questionário em surveys.tecnico.ulisboa.pt;
 1. Criação de utilizadores;
 2. Criação de questionário;
 3. Formação em Limesurvey (plataforma instalada em surveys.tecnico.ulisboa.pt);

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 58
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021</p>
--	---	--

4. Análise de resultados e produção de relatórios (dependente de disponibilidade da equipa, aprovação por parte do CG e enquadramento no seu Plano de Atividades).

Subprocesso 1.2 - Inquéritos aplicados por entidades externas à população do IST

A aplicação de questionários à Comunidade IST por entidades externas ao IST e da responsabilidade dessas entidades está regulada pelo *Regulamento de Aplicação de Inquéritos*. Compete à AEPQ gerir os pedidos estes pedidos de inquérito e manter um registo atualizado dos mesmos. Este subprocesso inclui:

1. Após receção de pedido de aplicação, por e-mail, telefone ou outro meio, é solicitado ao proponente o preenchimento de um formulário disponibilizado em sei.tecnico.ulisboa.pt;
2. Verificação do formulário preenchido e solicitação de esclarecimentos ou correções caso seja necessário;
3. Envio de formulário para o EP para validação e parecer sobre aplicação do questionário;
4. Envio de formulário para o vice-presidente responsável pela aprovação em CG da aplicação do questionário no IST;
5. Comunicação da decisão ao proponente;
6. Caso o questionário seja aplicado, e conforme regulamento e interesse do IST, solicitação dos resultados do questionário aplicado no IST.

Subprocesso 1.3 - Inquéritos não institucionais aplicados por membros da comunidade IST à população do IST

A aplicação de questionários à Comunidade IST por membros da sua comunidade sem responsabilidade dos Órgãos de Gestão e os serviços centrais (por exemplo no âmbito de teses, trabalhos de investigação ou projetos) está regulada pelo *Regulamento de Aplicação de Inquéritos*. Compete à AEPQ gerir os pedidos estes pedidos de inquérito e manter um registo atualizado dos mesmos. Este subprocesso inclui:

1. Após receção de pedido de aplicação, por e-mail, telefone ou outro meio, é solicitado ao proponente o preenchimento de um formulário disponibilizado em sei.tecnico.ulisboa.pt;
2. Verificação do formulário preenchido e solicitação de esclarecimentos ou correções caso seja necessário;
3. Envio de formulário para o EP para validação e parecer sobre aplicação do questionário;
4. Envio de formulário para o vice-presidente responsável pela aprovação em CG da aplicação do questionário no IST;

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: João Patrício	Página: 59
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado: CG	

 <p>TÉCNICO LISBOA</p>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<p>Volume: 8.2 Núcleo de Estudos e Projetos</p> <hr/> <p>Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021</p>
---	----------------------------------	--

5. Comunicação da decisão ao proponente;

6. Caso o questionário seja aplicado, e conforme regulamento e interesse do IST, solicitação dos resultados do questionário aplicado no IST.

<p>Versão 4, Janeiro 2021</p>	<p>Elaborado por: João Patrício</p>	<p>Página: 60</p>
	<p>Verificado: João Patrício</p>	
	<p>Aprovado: CG</p>	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 8 Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
		Revisão n.º 1 - 2021 Data: janeiro 2021

Mapa processos Capítulo IV

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AEPQ	1.1 – SEI (Suporte à Elaboração de Inquéritos)	Ao longo do ano, conforme os pedidos vão surgindo	Após recepção de pedido; análise do pedido e sua classificação; ação de acordo com o suporte solicitado.	Pedido (ticket) em sei@tecnico.ulisboa.pt	Serviço	AEPQ	Responsável pelo serviço	CG – Vice Presidente responsável pelo serviço
AEPQ	1.2 - Inquéritos aplicados por entidades externas à população do IST	Ao longo do ano, conforme os pedidos vão surgindo	Solicitação de preenchimento de formulário; parecer AEPQ; solicitação a CG de parecer; Caso seja positivo pedido de divulgação à ACI.	Registo em ficheiro excel e formulários preenchidos.	Pedidos externos ao IST	AEPQ emite parecer sobre oportunidade e forma de divulgação do inquérito	CG – Vice Presidente designado	CG – Vice Presidente designado
AEPQ	1.3 - Inquéritos não institucionais aplicados por membros da comunidade IST à população do IST	Ao longo do ano, conforme os pedidos vão surgindo	Solicitação de preenchimento de formulário; parecer AEPQ; solicitação a CG de parecer; Caso seja positivo pedido de divulgação à ACI.	Registo em ficheiro excel e formulários preenchidos.	Pedidos internos ao IST	AEPQ emite parecer sobre oportunidade e forma de divulgação do inquérito	CG – Vice Presidente designado	CG – Vice Presidente designado

Versão 4, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Pile, Alexandra Pontes, Marta Graça e João Patrício	Página: 61
	Verificado João Patrício	
	Aprovado: CG	

Versão 3, Janeiro 2021	Elaborado por: Marta Pile	Página: 62
	Verificado: João Patrício	
	Aprovado	