

Documento	Regulamento do Sistema de Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa - Instituto Superior de Educação e Ciências
Data	2019Fev12
Conselho de Qualidade	2019FEV12
Conselho de Direção	2019FEV18

REVISÃO DO DOCUMENTO			
Versão	Alteração	Por	Data
1.0		GAQC	09Fev2015
18.0	Alteração	GAGQ + CQ	12FEV2019

Regulamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa - Instituto Superior de Educação e Ciências (ISEC Lisboa)

Desde a sua génese que o Instituto Superior de Educação e Ciência (ISEC Lisboa) consagrou que o desenvolvimento da sua atividade deveria ser suportado em elevados padrões de qualidade. Este objetivo está consagrado nos Estatutos do ISEC Lisboa como um dos seus princípios orientadores. Para concretizar este princípio foi criado o Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade, na dependência direta do Presidente do ISEC Lisboa já em 2008;

Considerando que a existência de um sistema interno de garantia da qualidade no ISEC Lisboa, enquanto instituição de ensino superior, está em sintonia com melhores recomendações estabelecidas aos níveis europeu e internacional, nomeadamente as Normas e Orientações Europeias para a Garantia Interna da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (ESG2015 - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area). A implementação destas normas, que são também adotadas no Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa, baseia-se em quatro princípios fundamentais com vista a consolidar a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior:

- Estabelecer um referencial comum de Garantia da Qualidade para o ensino e aprendizagem no espaço do Ensino Superior Europeu;
- Garantir a melhoria constante do Ensino Superior no espaço comum Europeu;
- Promover a confiança recíproca entre instituições facilitando a mobilidade entre países;
- Fornecer informação sobre os processos de Garantia da Qualidade no Ensino Superior Europeu.

Considerando que a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) estabelece um referencial, alinhado com padrões e orientações europeias definidas no ESG2015, para a aplicação dos seus critérios de auditoria, com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições de Ensino Superior em Portugal;

A A3ES determina que compete a cada instituição definir a sua política para a qualidade e estabelecer o sistema interno de garantia da qualidade que melhor se adegue às suas próprias especificidades obedecendo, porém, aos princípios orientadores comuns, aos padrões e orientações europeus e aos preceitos legais aplicáveis;

Considerando ainda que é necessário evidenciar as bases de organização do Sistema de Gestão da Qualidade do ISEC Lisboa;

É aprovado o Regulamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa, anexo e doravante designado por SIGQ ISEC Lisboa.

12 de fevereiro de 2019 – A Presidente do ISEC Lisboa, Maria Cristina Ventura

**Regulamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade
do ISEC Lisboa - Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa
(SIGQ ISEC Lisboa)**

Artigo 1.º

Âmbito

O presente Regulamento visa definir os objetivos, organização e instrumentos de atuação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Superior de Educação e Ciências (SIGQ-ISEC Lisboa).

Artigo 2.º

Conceitos

- a) **Plano da Qualidade**, associado à estratégia institucional e padrões para a qualidade, que desenvolve os planos de ação contidos no Plano de Desenvolvimento Estratégico para o quadriénio 2017-2020;
- b) **Manual da Qualidade**, é o documento em que se definem as formas de organização e funcionamento do sistema, nomeadamente: a forma como a estratégia do ISEC Lisboa se articula com a política da qualidade, quais as competências e relações entre os órgãos de governo envolvidos na formulação, validação, implementação e melhoria das orientações normativas e dos meios da garantia da qualidade, quais os processos, planos e relatórios existentes para a garantia da qualidade nas práticas organizacionais;
- c) **Autoavaliação ou Avaliação Interna**, é o processo desenvolvido pelas instituições de ensino superior sustentado na recolha e análise sistemática de dados da sua atividade, no questionamento dos estudantes e diplomados, bem como na auscultação dos docentes e outras partes interessadas, cujo principal objetivo consiste em promover uma reflexão interna coletiva sobre a instituição ou as suas atividades e, deste modo, contribuir para a melhoria da sua qualidade;
- d) **Certificação**, é o procedimento através do qual um organismo competente para o efeito atesta, formalmente, que um produto, serviço, programa, ou entidade cumpre determinados padrões.
- e) **Ciclo de estudos**, é a formação ministrada pelo ISEC Lisboa conducente à obtenção de um grau académico (de licenciado ou de mestre).

f) **Ciclo de estudos em funcionamento**, é o ciclo de estudos que, num dado momento, se encontra acreditado e registado de acordo com a lei então em vigor

g) **Comissão de Avaliação Externa (CAE)**, é o painel de avaliação integrado por peritos independentes, designados pela A3ES, que tem como função levar a cabo a avaliação externa das condições de organização e funcionamento de uma instituição de ensino superior ou de um seu ciclo de estudos.

h) **Cultura de qualidade**, é o conjunto partilhado, aceite e integrado de padrões de qualidade (também chamados de princípios de qualidade) que pode ser encontrado nas culturas organizacionais e nos sistemas de gestão das instituições. Os ingredientes de uma cultura da qualidade são a tomada de consciência e compromisso para com a qualidade do ensino superior, conjuntamente com uma sólida cultura de recolha de evidências e com uma gestão eficiente dessa qualidade (através de procedimentos de garantia de qualidade). Como os elementos da qualidade mudam e evoluem ao longo do tempo, importa que o sistema integrado de atitudes e disposições de suporte à qualidade mude também, para apoiar novos paradigmas da qualidade no ensino superior.

i) **Curso**, é o conjunto organizado de unidades curriculares incluído, ou não, num ciclo de estudos conducente à obtenção de um grau académico.

j) **Eficácia educacional**, é o resultado de análises específicas que medem a realização de um objetivo específico de ensino, ou o grau em que se espera que uma instituição de ensino superior atinja determinados requisitos. É diferente de eficiência, que é medida pelo volume de output sobre o input utilizado. Medir a eficácia educacional contribui para o desenvolvimento, dentro da instituição, de uma cultura de recolha de evidências.

k) **Eficiência educacional**, é a capacidade para obter melhores resultados educacionais com um menor nível de recursos (esforço, tempo ou fundos), i.e., usando a menor quantidade de recursos possível. A eficiência educacional pode ser medida em termos físicos (eficiência técnica) ou em termos de custos (eficiência económica). O aumento da eficiência educacional é alcançado quando com os mesmos recursos se obtêm melhores resultados. Uma instituição ou um programa de ensino superior podem ser geridos de forma eficiente e não serem eficazes no cumprimento da sua missão, metas ou objetivos.

l) **Eficiência formativa**, é a expressão utilizada para classificar o número de anos em que os estudantes inscritos pela primeira vez num ciclo de estudos levam para o concluir. A eficiência formativa é tanto maior quanto menor for esse mesmo número de anos. Considera-se que há

plena eficiência quando todos os estudantes inscritos num determinado ano concluem o ciclo de estudos no número de anos de duração do mesmo.

m) **e-learning**, é o sistema de ensino e aprendizagem que recorre a tecnologia multimédia e/ou à Internet para possibilitar uma aprendizagem centrada no estudante e baseada no acesso a recursos e serviços disponíveis 24 horas por dia, todos os dias, facilitando colaborações e discussões à distância.

n) **Entidade instituidora**, é a Pessoa coletiva responsável pela criação e administração de um estabelecimento de ensino superior privado.

o) **Especialista**, é alguém detentor de um especial e aprofundado saber num determinado domínio científico, artístico, técnico, ou profissional, que lhe permite, designadamente, exercer a docência no ensino superior nesse domínio concreto, ainda que não possua a qualificação académica em princípio exigida para o efeito. Tradicionalmente, o especialista é reconhecido como tal pelos mais qualificados daqueles que exercem a mesma profissão, ou que se dedicam ao estudo aprofundado duma dada matéria.

p) **Garantia da qualidade**, termo abrangente referente a um processo contínuo de avaliação da qualidade de um sistema de ensino superior, de instituições de ensino superior, ou de ciclos de estudos. Como mecanismo de regulação, a garantia de qualidade focaliza-se tanto na responsabilização e prestação de contas, como na melhoria, fornecendo informações e juízos de valor através de um processo estruturado e consistente, baseado em critérios bem estabelecidos.

q) **Garantia externa da qualidade**, sistema suprainstitucional que assegura a qualidade de instituições e ciclos de estudos no ensino superior.

r) **Garantia interna da qualidade**, são as práticas intrainstitucionais com vista à monitorização e melhoria da qualidade do ensino superior.

s) **Indicadores**, são as variáveis operacionais referentes a características específicas das instituições de ensino superior, ou de ciclos de estudos, empiricamente mensuráveis, acerca das quais se pode recolher evidência que permite determinar se certos padrões estão, ou não, a ser atingidos

t) **Melhoria da qualidade**, consiste na procura constante da melhoria de desempenho, focada na responsabilidade da própria instituição de ensino superior em fazer a melhor utilização possível da sua capacidade e autonomia institucional. Representa a ideia de que alcançar a qualidade é central ao *ethos* académico e de que os académicos, melhor do que ninguém, sabem o que é qualidade

u) **Monitorização**, consiste no acompanhamento crítico de uma atividade ou processo, incluindo o levantamento de indicadores quantitativos ou qualitativos, com vista à sua avaliação.

v) **Qualidade (no Ensino Superior)**, conceito multidimensional, multinível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objetivos institucionais, bem como com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar. A qualidade pode, assim, assumir diferentes significados, por vezes conflitantes, dependendo:

- (i) da perspetiva dos diferentes interessados no ensino superior (por exemplo, estudantes, professores, áreas disciplinares, mercado de trabalho, sociedade, governo);
- (ii) das suas referências (inputs, processos, outputs, missões, objetivos, etc.);
- (iii) dos atributos ou das características do mundo académico a avaliar; e
- (iv) do período histórico no desenvolvimento do ensino superior.

Artigo 3.º

Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ ISEC Lisboa)

- 1 - O SIGQ-ISEC Lisboa visa a melhoria contínua da qualidade do Instituto, avaliando o grau de cumprimento da sua missão, através da aplicação de critérios e indicadores de desempenho objetivos e mensuráveis.
- 2 - O SIGQ-ISEC Lisboa abrange todas as unidades orgânicas de ensino, investigação e desenvolvimento, estruturas e serviços de apoio técnico e administrativo do Instituto.
- 3 - O SIGQ-ISEC Lisboa garante momentos de autoavaliação periódica e de avaliação externa através de procedimentos permanentes de gestão da qualidade, nos termos dos princípios orientadores estabelecidos nos Estatutos.
- 4 - O SIGQ-ISEC Lisboa estrutura-se numa abordagem por processos, em função dos referenciais adotados pela Agência A3ES – Agência para a Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
- 5 - Os processos estruturam-se com base no ciclo PDCA, numa perspetiva de alcançar os resultados desejados, suportados na identificação e monitorização das atividades desenvolvidas, entendido este ciclo como:
 - a) **Plan** (planear): estabelecer os objetivos e os processos necessários para apresentar resultados de acordo com os requisitos;
 - b) **Do** (executar): implementar os processos;
 - c) **Check** (verificar): monitorizar e medir processos e produtos em comparação com estratégias, objetivos e indicadores e reportar resultados;

d) **Act** (atuar): implementar ações para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

6 – Para efeitos do disposto nos números 4 e 5 do presente artigo, consideram-se processos todo o conjunto de atividades inter-relacionadas às quais são alocados recursos materiais e humanos para converter elementos de entrada em elementos de saída com valor acrescentado.

7 - A estrutura funcional do SIGQ do ISEC Lisboa suporta-se no Conselho de Qualidade do ISEC Lisboa (CQ) e no Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAGQ).

Artigo 3.º

Princípios

O SIGQ do ISEC Lisboa estabelece na sua criação os seguintes princípios:

- a) atender à sua realidade diversa, complexa e multidimensional do ISEC Lisboa;
- b) estimular a participação de todos os atores envolvidos – docentes, estudantes, pessoal técnico e administrativo e comunidade local;
- c) caracterizar-se pela simplicidade, coerência, estabilidade e previsibilidade, sem prejuízo da inovação e modernização administrativa da gestão do sistema;
- d) garantir a transparência e objetividade da sua atuação;
- e) assegurar a participação, colegialidade, rigor e empenhamento na vida académica;
- f) promover o desenvolvimento de uma cultura de qualidade nos vários domínios de atuação do ISEC Lisboa com especial ênfase no processo de ensino e aprendizagem;
- g) consolidar uma cultura institucional de qualidade e de autorresponsabilização com base na autoavaliação regular, na autorregulação, e no controlo subsequente da implementação de melhorias resultantes da avaliação, envolvendo todos os stakeholders, promovendo uma participação clara e ativa dos estudantes neste processo.

Artigo 4.º

Instrumentos

1 - O funcionamento do SIGQ do ISEC Lisboa assenta nos seguintes instrumentos:

- a) Plano de Desenvolvimento Estratégico;
- b) Planos Anuais de Atividades;
- c) Planos de Monitorização

- d) Manual da Qualidade;
- e) Plano da Qualidade;
- f) Regulamento da Qualidade
- g) Manual de Procedimentos e Regulamentos do ISEC Lisboa;
- h) Política Científica do ISEC Lisboa;
- i) Política de Qualidade do ISEC Lisboa.

2 - O Plano de Desenvolvimento Estratégico e o Plano Anual de Atividades são aprovados pela Universitas, sob proposta do Conselho de Direção do ISEC Lisboa, nos termos da alínea b) do art.º 22 dos Estatutos do ISEC Lisboa e após parecer do Conselho Técnico-Científico Geral.

3 - O Plano da Qualidade desenvolve, no plano operacional, o programa estratégico em planos concretos de ação, tanto a nível institucional como de unidades orgânicas e serviços;

4 - O Manual da Qualidade estabelece os principais indicadores e a organização dos procedimentos de garantia da qualidade.

5 - Os Procedimentos e Regulamentos definem as metodologias e os intervenientes para gerir e avaliar os processos e atividades garantindo a sua qualidade e assegurando a respetiva melhoria contínua.

6 - A Política Científica do ISEC Lisboa é o documento que define as linhas programáticas e os princípios orientadores do programa de desenvolvimento de I&DT do ISEC Lisboa.

Artigo 5.º

Conselho da Qualidade do ISEC Lisboa

1 - O Conselho da Qualidade do ISEC Lisboa toma posse perante o Presidente do ISEC Lisboa e tem funções consultivas.

2 - O Conselho da Qualidade exerce a sua atividade na dependência direta do Presidente do ISEC Lisboa.

3 - São competências do Conselho da Qualidade do ISEC Lisboa:

- a) promover o desenvolvimento de uma cultura da qualidade no ISEC Lisboa;
- b) apresentar propostas de gestão e realizar o acompanhamento do SIGQ-ISEC Lisboa;
- c) acompanhar as atividades do Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa;
- d) aprovar o Manual de Qualidade, o Plano da Qualidade, o Manual de Procedimentos, o Plano de Monitorização e os Regulamentos relativos ao SIGQ-ISEC Lisboa;
- e) acompanhar os processos de avaliação interna e externa;
- f) elaborar o seu Regulamento de Funcionamento;

g) propor a revisão do presente Regulamento.

4 - O Presidente do ISEC Lisboa, ou em quem este delegar, preside ao Conselho da Qualidade.

5 - Compõem o Conselho da Qualidade os seguintes elementos:

- a) o Presidente do ISEC Lisboa;
- b) o(s) vice-presidente(s), quando existam;
- c) os Diretores das Escolas;
- d) o Secretário-Geral;
- e) o Diretor-Geral da DGID;
- f) o Coordenador do Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade;
- g) os Diretores das Unidades de I&D;
- h) três Coordenadores dos Cursos de Licenciatura em funcionamento, eleitos pelo conjunto dos coordenadores e coordenadores adjuntos de cursos de Licenciatura;
- i) um Coordenadores dos Cursos de Mestrado em funcionamento, eleitos pelo conjunto dos coordenadores e coordenadores adjuntos de cursos de Mestrado;
- j) dois Coordenadores dos Cursos de CTeSP em funcionamento, eleitos pelo conjunto dos coordenadores e coordenadores adjuntos de cursos de CTeSP;
- k) o Diretor de Recursos Humanos;
- l) um representante do pessoal não docente, eleito pelos seus pares;
- m) o Presidente da Associação Académica;
- n) o Presidente da Associação de Antigos Alunos;
- o) 3 alunos representantes dos alunos nos Conselhos Pedagógicos, eleitos pelo conjunto dos alunos com assento nos Conselhos Pedagógicos;
- p) três representantes da comunidade convidados pelo Presidente do ISEC Lisboa (um representante da comunidade local e dois representantes dos empregadores);

6 - O Presidente do Conselho da Qualidade nomeia uma Comissão Executiva a quem compete assegurar a gestão corrente das competências atribuídas ao Conselho.

7 - Podem ser convidados a participar nas reuniões do Conselho da Qualidade elementos externos ao Conselho e personalidades externas ao ISEC Lisboa, sempre que os assuntos a tratar o justifiquem.

8- O Conselho da Qualidade reúne ordinariamente duas vezes por ano, preferencialmente no início de cada semestre. As reuniões serão convocadas com uma semana de antecedência e destas será elaborada a respetiva ata.

- 9- Sempre que seja considerado pertinente pelo Presidente do ISEC Lisboa, o Conselho da Qualidade poderá reunir extraordinariamente, sendo para tal convocado com a antecedência prevista no número anterior.

Artigo 6.º

Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade

- 1 - O Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAGQ) do ISEC Lisboa é nomeado pelo Presidente do ISEC Lisboa e tem funções executivas.
- 2 - O GAGQ exerce a sua atividade na dependência direta do Presidente do ISEC Lisboa e de forma transversal a todas as áreas de intervenção, serviços e estruturas técnicas do Instituto.
- 3 - São competências do GAGQ do ISEC Lisboa:
 - a) implementar a cultura da qualidade no ISEC Lisboa através do seu Sistema Interno de Garantia da Qualidade;
 - e) elaborar o Manual da Qualidade, o Plano da Qualidade, o Manual de Procedimentos do ISEC Lisboa e o Plano de Monitorização e propor a sua aprovação aos órgãos competentes;
 - b) apresentar propostas com vista à garantia e melhoria da qualidade nos processos e atividades do ISEC Lisboa;
 - d) acompanhar os processos de avaliação interna e externa dos cursos lecionados e outras atividades de ensino, formação, desenvolvimento científico e cultura, prestação de serviços e outras atividades desenvolvidas pelo ISEC Lisboa;
 - e) manter em permanente execução os diversos instrumentos de monitorização da qualidade no ISEC Lisboa, nomeadamente no plano do ensino e aprendizagem;
 - f) participar e colaborar na elaboração dos Regulamentos do ISEC Lisboa;
 - g) propor a revisão do presente Regulamento e qualquer outro documento que considere pertinente em termos do SIGQ-ISEC Lisboa.
- 4 – O GAGQ é dotado dos meios humanos e materiais necessários ao cumprimento das suas funções.

Artigo 7.º

Auditoria Interna

1. Para efeitos de monitorização de qualidade, o Presidente do ISEC Lisboa, sob proposta do GAGQ pode nomear uma equipa de auditoria interna, composta num mínimo por três elementos e num máximo por cinco elementos.
2. A equipa de auditoria interna responde diretamente perante a coordenação do GAGQ.

3. As atribuições e modo de funcionamento da equipa de auditoria interna são definidas em regulamento próprio.

Artigo 8.º

Processos que integram o SIGQ-ISEC Lisboa

1. O SIGQ-ISEC Lisboa abrange todas as unidades orgânicas de ensino, investigação e desenvolvimento, estruturas e serviços de apoio técnico e administrativo do Instituto e integra todos os processos referentes a:

a) atividades de gestão da oferta formativa, isto é, todas as relacionadas com o processo de ensino-aprendizagem, incluindo:

- i. criação, reestruturação ou extinção de ciclos de estudos;
- ii. acreditação e registo de ciclos de estudos;
- iii. divulgação da oferta formativa;
- iv. qualidade do ensino-aprendizagem;
- v. avaliação.

b) atividades de I&DT:

- i. avaliação das unidades de I&DT;
- ii. avaliação dos projetos de investigação;
- iii. produção científica;
- iv. organização de seminários e conferências;
- v. participação em júris académicos de formação avançada;

c) interação com a comunidade:

- i. prestação de serviços à comunidade;
- ii. responsabilidade social;
- iii. gestão das parcerias;

d) internacionalização:

- i. integração em redes internacionais;
- ii. parcerias internacionais;
- iii. programas de mobilidade;
- iv. projetos de I&D internacionais.

e) gestão de recursos humanos:

- i. acolhimento;

- ii. formação;
 - iii. avaliação de desempenho;
 - iv. segurança e saúde no trabalho.
- f) serviços de apoio e estruturas técnicas:
- i. Avaliação da satisfação;
 - ii. Infraestruturas físicas.

Artigo 9.º

Instrumentos do SIGQ-ISEC Lisboa

Os instrumentos para avaliação e monitorização dos processos referidos no artigo anterior encontram-se previstos e regulados no Manual da Qualidade, no Manual de Procedimentos e no Plano da Qualidade.

Artigo 10.º

Dúvidas e Casos omissos

As dúvidas e casos omissos são resolvidas por despacho do Presidente do ISEC Lisboa, ouvido o GAGQ.

Artigo 11.º

Monitorização e Acompanhamento

1. O GAGQ é responsável pela monitorização e acompanhamento do desenvolvimento do presente regulamento.
2. No âmbito da monitorização e acompanhamento do disposto no presente regulamento, o GAGQ apresenta, de três em três anos, ao Presidente do ISEC Lisboa, um relatório referente à implementação e execução do disposto no mesmo.

Artigo 12.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da publicação nos locais de estilo do ISEC Lisboa.