

ISPGAYA

instituto superior politécnico

MANUAL DO SISTEMA DA QUALIDADE



Índice

Índice

I.	Apresentação do ISPGAYA	5
	Introdução	5
	Breve História do ISPGAYA	5
	Projeto Educativo	6
	Formação Ministrada	6
	Caracterização do ISPGAYA	7
	Legislação e Enquadramento	8
II.	O Sistema Interno de Garantia/Gestão de Qualidade do ISPGAYA (SQ)	10
	Introdução	10
	Certificação do Sistema de Qualidade	11
	A Nossa Visão	11
	A Nossa Missão	12
	A Nossa Política da Qualidade	12
	Ao Nosso Valores e Princípios	13
	Âmbito e Objetivo do SQ	14
	Contexto no qual o ISPGAYA está inserido	14
	Organograma	17
	Funções e Responsabilidades	17
	Estrutura e Responsabilidades do Sistema de Qualidade	18
	Direção da CEP	18
	Presidente do ISPGAYA	18

Vice-Presidente do ISPGAYA.....	19
Administrador.....	21
Secretário-Geral	21
Provedor do Estudante.....	22
Conselho Diretivo	22
Conselho Técnico-Científico	23
Conselho Pedagógico	23
Conselho Consultivo	26
Observatório da Qualidade.....	27
As responsabilidades no SQ.....	28
III. Conceção e aprovação da oferta formativa.....	29
Metodologias de Monitorização e Avaliação para a Melhoria Contínua	30
Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	30
Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	30
Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos:.....	31
Promoção da Melhoria da Investigação	31
Colaboração interinstitucional e com a comunidade:	31
Internacionalização:	32
Recursos humanos:	32
Recursos materiais e serviços:.....	33
Gestão da informação	33
Informação pública:.....	34
Caracter cíclico da garantia externa da qualidade.....	34
IV. Processos do Sistema de Qualidade	35

V.	Objetivos da Estratégicos	36
VI.	Resumo do referencial para o SIGQ proposto pela A3ES	37
VII.	Anexos – Referencial da A3ES (completo)	43
VIII.	Ligações	51
	Sítio do ISPGAYA	51
	Estatutos de ISPGAYA	51
	A3ES – Agência de Acreditação do Ensino Superior	51
	Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior	51

Índice de Figuras

Figura 1 - Esquema estrutural do SQ.....	14
Figura 2 – Partes Interessadas Relevantes	15
Figura 3 - Organograma Geral	17
Figura 4 - Processos do SQ do ISPGAYA.....	35
Figura 5 - Quadro Resumo dos Eixos e respectivos Objetivos Estratégicos.....	36

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Quadro Geral das Partes Interessadas	15
Tabela 2 –Quadro das Partes Interessadas (PI) identificadas e classificadas por classes	16

I. Apresentação do ISPGAYA

Introdução

O Instituto Superior Politécnico Gaya - ISPGAYA apresenta neste documento uma base do seu sistema de qualidade seguindo os referenciais de qualidade abaixo:

- Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições do Ensino Superior, da A3ES¹;
- NP EN ISO 9001:2015, Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ISO 21001:2018, Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use

O presente manual é um veículo informativo, através do qual se pretende:

- dar a conhecer o ISPGAYA e a sua estrutura física e organizacional;
- dar a conhecer a sua política e estratégia a todas as Partes Interessadas, tendo em vista a motivação e o envolvimento de todos na prossecução dos respetivos objetivos
- descrever o seu sistema de qualidade (SQ).

Breve História do ISPGAYA

O Instituto Superior Politécnico Gaya, doravante denominado por ISPGAYA, é um Instituto Politécnico, criado pela Cooperativa de Ensino Politécnico (CEP), Entidade Titular, legalizada por escritura pública em 5 fevereiro de 1988. O estabelecimento de ensino foi reconhecido oficialmente como Instituto Superior Politécnico de Gaya e foi reconhecido pela Portaria nº 1061/90, de 18 de outubro, publicada em Diário da República Iª Série nº 24. Aquela Portaria criava o ISPGAYA e reconhecia simultaneamente as suas escolas (Escola Superior de Desenvolvimento Social e Comunitário e Escola Superior de Ciência e Tecnologia).

Com data de 5 de março de 1992, recebeu-se da Direcção-Geral do Ensino Superior a Declaração de reconhecimento de “interesse público”, exarado nos seguintes termos: “A requerimento da C.E.P. - Cooperativa de Ensino Politécnico, C.R.L., se declara que, na qualidade de entidade instituidora da Escola Superior de Desenvolvimento Social e Comunitário e da Escola Superior de Ciências e Tecnologia, integradas no Instituto Superior Politécnico de Gaya, estabelecimentos de ensino superior particular reconhecidos pelo Ministério da Educação através da Portaria nº 1061/90, de 18 de outubro – e, por tal, enquadrados no sistema nacional de educação, nos termos do nº 1 do art.º 12º, do Decreto-Lei nº 271/89, de 19 de agosto, se considera de interesse público, gozando dos direitos e faculdades concedidos legalmente às pessoas coletivas de utilidade pública relativamente às atividades conexas com a criação funcionamento dos referidos estabelecimentos, conforme estabelecidos no art.º 12º do mesmo diploma legal”.

¹ Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015

O projeto do ISPGAYA surge com o objetivo de facultar o prosseguimento de estudos aos alunos dos cursos técnico-profissionais. A experiência feita não podia esgotar-se no 12º ano. O trabalho desenvolvido e os resultados obtidos naquele contexto exigiam que os alunos tivessem uma sequência lógica ao nível do ensino superior. A única resposta coerente só poderia ser dada pelo ensino superior politécnico. Neste contexto nasce o ISPGAYA, norteado pelos seguintes objetivos:

- a) Assegurar a diversificação da formação técnica e profissional;
- b) Promover a investigação tecnológica, científica e pedagógica aplicada;
- c) Desenvolver serviços de apoio às empresas e à comunidade;
- d) Proporcionar uma sólida formação cultural e técnica de nível superior;
- e) Desenvolver a capacidade de inovação e de análise crítica;
- f) Ministrare conhecimentos científicos de índole teórica e prática e as suas aplicações com vista ao exercício de atividades profissionais.

O arranque da Instituição acontece em setembro de 1990, em instalações provisórias cedidas pelo Colégio de Gaia, na Rua Pádua Correia. No início do ano letivo 1993/1994 o ISPGAYA muda para instalações alugadas na Rua António Rodrigues da Rocha n.º 291, em Santo Ovídio. Em outubro de 1997, motivado pelo acentuado crescimento do número de alunos, a instituição vê-se obrigada a crescer para o n.º 293 da mesma rua, onde permaneceu até fevereiro de 2008. Não obstante as mudanças de local de funcionamento, a Instituição sempre teve como horizonte a aquisição de um edifício de raiz, especialmente concebido para albergar o projeto ISPGAYA. Contudo, ao longo dos tempos, alguns obstáculos foram inviabilizando a consecução desse objetivo. Por isso, só em fevereiro de 2008 o Instituto se transfere para as atuais instalações – Av. dos Descobrimentos, n.º 333 em Santa Marinha, edifício adquirido pela Cooperativa de Ensino Politécnico, entidade titular do ISPGAYA, em 6 de dezembro de 2007. Quanto à sua estrutura orgânica, o ISPGAYA manteve-se estável ao longo dos tempos, sendo de referir que em 2020 a sua estrutura orgânica foi reajustada, adequando-se a nomenclatura das escolas aos cursos integrados em cada uma destas unidades orgânicas. Assim, a Escola de Desenvolvimento Social e Comunitário deu lugar a uma nova escola, a Escola Superior de Ciências Empresariais.

Projeto Educativo

O ISPGAYA pretende promover o pleno desenvolvimento da personalidade dos seus estudantes através duma formação integrada técnico-científica, sociocultural e humana.

Baseado nos valores humanos, o ISPGAYA dá importante relevo à dimensão pessoal e comunitária do indivíduo, formando os seus alunos para a liberdade responsável, a abertura ao futuro, a flexibilidade na mudança, a solidariedade com o mundo em que está inserido, a responsabilidade participativa, o respeito pelas ideias e pela consciência dos demais, e para o compromisso na construção da fraternidade humana.

O ISPGAYA procura também estimular a criação, difusão da cultura e da ciência através do CID - Centro de Investigação e Desenvolvimento, responsável pela edição da revista Politécnica, e da revista PEC - Psicologia, Educação e Cultura, bem como de outras publicações científicas relevantes.

Formação Ministrada

O projeto de formação do ISPGAYA assenta num conjunto de licenciaturas, cuja referência estrutural é a declaração de Bolonha. A importância da mobilidade dos estudantes e docentes, no espaço único europeu, é um incentivo para o ISPGAYA fomentar a inserção dos seus alunos no mundo do trabalho, através duma formação integrada como se refere no projeto educativo.

Como complemento, a oferta de formação estende-se a um conjunto de Pós-Graduações.

O ISPGAYA afere continuamente a qualidade da formação ministrada a partir do acompanhamento de estagiários nas empresas e do parecer de profissionais altamente qualificados que participam no processo de formação nos diferentes cursos ministrados. Além disso, leva a efeito, com regularidade, um processo de autoavaliação interna, que vem no seguimento das mais recentes orientações das normas da qualidade.

Caracterização do ISPGAYA

O ISPGAYA é um Instituto de Ensino Superior Politécnico, criado pela Cooperativa de Ensino Politécnico (entidade instituidora) em 1990.

O ISPGAYA integra duas Escolas - Escola Superior de Ciência e Tecnologia (ESCT), Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE), vocacionadas para projetos de ensino e formação que asseguram o ensino, a formação, a investigação e outras atividades no respetivo âmbito científico, pedagógico e técnico.

Integra também: Centro de Investigação, Biblioteca, Unidades de Inovação, Gabinete de Ação Social, Gabinete de Estágios e Emprego, Gabinete de Relações com o Exterior e o Gabinete de Relações Internacionais do ISPGAYA. Todo o acolhimento de contributos é perspectivado no âmbito de um processo potenciador de uma cultura de participação, promotora de uma dinâmica sustentável no desenvolvimento do ISPGAYA.

O ISPGAYA tem os seguintes serviços: Serviços Gerais que englobam os Serviços Administrativos e Financeiros, Serviços Académicos, Serviços de Informática, os Serviços Auxiliares e de Manutenção e as Edições ISPGAYA.

Nas suas duas Escolas, o ISPGAYA oferece vários Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTESP), Licenciaturas, e outras formações de nível superior.

A oferta formativa do ISPGAYA abarca áreas diversificadas do saber, de acordo com a matriz formativa de cada uma das suas escolas. A gestão, a contabilidade, a engenharia, a mecânica, as renováveis, a informática, o marketing, o turismo, são as áreas fundamentais do saber que sustentam a formação, a investigação e a intervenção do ISPGAYA e das suas escolas.

O ISPGAYA tem como uma das suas grandes preocupações o desenvolvimento regional, tendo uma forte relação com a comunidade envolvente. Por outro lado, preocupa-se em acompanhar a inserção profissional dos seus alunos. O ISPGAYA não descarta o intercâmbio e as relações externas nacionais e internacionais.

Neste sentido, o Núcleo de Dinamização de Investigação e Desenvolvimento, o Gabinete de Estágios e Emprego, o Gabinete de Relações com o Exterior e Gabinete de Relações Internacionais do ISPGAYA, são apostas fortes e consolidadas de unidades de intervenção do ISPGAYA.

A preocupação social tem sido lema e aposta do ISPGAYA, desde a sua fundação. O desenvolvimento de ensino de qualidade e de excelência, o apoio à comunidade escolar, o apoio aos diplomados na inserção na vida ativa e a interação com o meio envolvente são preocupações dominantes. Mas também a inclusão social, a preocupação com a segurança de alunos, docentes e funcionários são práticas sociais do ISPGAYA que se vão afirmando institucionalmente.

Legislação e Enquadramento

O presente manual enquadra-se no âmbito das recomendações e exigências legais constantes das seguintes referências e diplomas:

- Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, alterado e republicado pelos Decretos-Lei nº 115/2013, de 7 de agosto, e nº 63/2016, de 13 de setembro – Regime Jurídico dos Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior;
- ENQA, ESU, EUA, EURASHE (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), Brussels, Belgium;
- A3ES (2016). Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria, V. 1.2, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- Glossário da A3ES sobre a garantia da Qualidade;
- NP EN ISO 9001:2015, Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ISO 21001:2018, Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use.

O quadro regulamentar aplicável aos procedimentos de avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos é:

- Deliberação n.º 1019/2013, da A3ES, publicado em Diário da República, 2.ª Série, de 3 de maio de 2013, que fixa os prazos dos pedidos de acreditação prévia de novos ciclos de estudos e de apresentação de relatórios de autoavaliação de ciclos de estudos em funcionamento.
- Deliberação nº 158/2015, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série, de 6 de fevereiro de 2015, que aprova o procedimento especial de renovação da acreditação de ciclos de estudos com acreditação prévia ou não alinhados com o ciclo regular de avaliação.
- Deliberação nº 2392/2013, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série, de 26 de dezembro de 2013, define as situações em que a alteração dos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos implica a modificação dos objetivos do mesmo.
- Deliberação nº 925/2018, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série, de 17 de agosto de 2018, que atualiza as taxas a cobrar por procedimentos complementares de avaliação e acreditação.
- Regulamento nº 392/2013, da A3ES, publicado em Diário da República, 2.ª Série, de 16 de outubro, que aprova o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos.
- Regulamento nº 869/2010, da A3ES, publicado em Diário da República, 2.ª Série, de 2 de dezembro de 2010, que aprova o regime de organização e funcionamento do Conselho de Revisão da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, bem como o regime dos procedimentos de revisão de

decisões relativas à avaliação e à acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos.

- Resolução nº 1/2018, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série nº 93, de 15 de maio de 2018, fixa o período de validade da acreditação de ciclos de estudos.
- Resolução nº 42/2015, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série nº 209, de 26 de outubro de 2015, que estabelece a revogação dos ciclos de estudos em funcionamento que não estejam a receber novos alunos.
- Resolução nº 43/2015, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série nº 209, de 26 de outubro de 2015, que estabelece os termos da acreditação em ciclos de estudos que compreendam "anos preparatórios", "ciclos básicos" ou outras ofertas similares.
- Resolução nº 53/2012, da A3ES, publicada em Diário da República, 2.ª Série nº 245, de 19 de dezembro de 2012, que estabelece os efeitos da não acreditação de ciclos de estudos em funcionamento.

Os diplomas legislativos que devem ser tidos em consideração para efeitos de análise global do quadro normativo aplicável à avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos são os seguintes:

- Lei nº 38/2007, de 16 de agosto, que aprovou o regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior;
- Lei nº 94/2019, de 4 de setembro, que altera a Lei nº 38/2007;
- Decreto-Lei nº 133/2019, de 3 de setembro, que aprova o regime jurídico do ensino superior ministrado a distância;
- Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 65/2018, de 16 de agosto, que aprova os requisitos para acreditação de ciclos de estudos;
- Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, que estabelece o regime jurídico das instituições de ensino superior;
- Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro, que institui a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior e aprova os seus Estatutos.

II. O Sistema Interno de Garantia/Gestão de Qualidade do ISPGAYA (SQ)

Introdução

O ISPGAYA iniciou o desenvolvimento do seu Sistema da Qualidade (SGQ), após as recomendações feitas nos relatórios de avaliação dos Ciclos de Estudo efetuados pela Agência de Avaliação do Ensino Superior (A3ES).

A responsabilidade do desenvolvimento e manutenção deste SGQ ficou a cargo do Observatório da Qualidade, órgão de apoio à direção do ISPGAYA. A elaboração do Manual da Qualidade, estruturado com base nos padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade e pelas disposições legais aplicáveis, tem por objetivo enquadrar o SGQ identificando e redefinindo metodologias de trabalho existentes, sobre as quais se deseja uma maior clarificação de responsabilidades e formas de atuação, permitindo que um processo de monitorização contínuo promova a melhoria e a robustez do desempenho da instituição e de todos os envolvidos.

A par do desenvolvimento do Manual da Qualidade, o ISPGAYA consubstanciou o seu processo de melhoria contínua através de um plano de objetivos, o qual aborda, entre outras, as recomendações de melhoria sugeridas nos relatórios da CAE. Muitas das ações desenvolvidas para que fossem atingidas as metas definidas nos objetivos, já foram concluídas, no entanto ainda existem muitos objetivos em curso de realização.

Entre outras ações, dentro do SGQ, o ISPGAYA tem dado maior relevância ao cumprimento dos objetivos e indicadores de desempenho dos processos por curso, promovendo a motivação do pessoal docente e não docente, de forma a que o foco, esteja no processo de aprendizagem, para que aos alunos atinjam os resultados pretendidos.

O SGQ está também dirigido para o acompanhamento e monitorização dos cursos existentes, disponibilizando os recursos técnicos e humanos necessários, de forma a que seja mantido um elevado grau de atualização e de adequação dos cursos em relação ao estado da arte.

Em paralelo, o ISPGAYA reviu as metodologias de avaliação dos alunos, num esforço permanente de garantir que, tanto a avaliação da aprendizagem como dos objetivos associados a cada curso sejam os mais adequados, e que os alunos estejam plenamente cientes do processo de avaliação e respetivos critérios.

Um outro ponto fundamental no desenvolvimento do SGQ está relacionado com o nível de formação e competências dos docentes, uma vez que estes são um elemento fundamental no processo de aprendizagem. Estão a ser revistos os padrões, a forma de avaliação e de motivação do corpo docente para que se verifique uma melhoria contínua das suas competências.

Outro campo em desenvolvimento no SGQ está relacionado com as condições de apoio ao processo de aprendizagem oferecidas aos alunos. Estão previstas medidas claras de reforço, tanto em termos humanos como materiais, informáticos e outros.

O ISPGAYA tem estabelecido no seu SGQ uma revisão a atualização do seu sistema de gestão da informação, não só na divulgação como na recolha e análise de informação. O ISPGAYA também elaborou um “quadro de

bordo de indicadores” que lhe permite fazer a avaliação da sua atividade em todas as suas vertentes (processo de aprendizagem, alunos, docentes, gestão administrativa e financeira, etc.)

Certificação do Sistema de Qualidade

O ISPGAYA está em vias de ter o seu sistema de Qualidade certificado por um organismo nacional acreditado pelo Sistema Português da Qualidade, seguindo as NP EN ISO 9001 e ISO 21001 e os referenciais da A3ES.

A Nossa Visão

As palavras-chave que sintetizam os elementos essenciais na organização e prática do ISPGAYA, para os próximos anos, são a Qualificação, a Inovação, o Empreendedorismo e a Responsabilidade Social.

Estes quatro elementos centram-se nas pessoas, nas suas competências e na sua ação, defendendo-se, assim, como instituição onde os recursos humanos se sobrepõem aos restantes recursos.

Queremos que o ISPGAYA seja, cada vez mais, uma instituição escolhida por jovens e adultos:

- Pela excelência do seu ensino técnico e científico, sustentado numa formação de qualidade, atrativo, diferenciado e competitivo, suportado em investigação, facilitador da empregabilidade, da flexibilidade e da mobilidade;
- Pela melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à comunidade, formando e criando condições para a colocação, com sucesso, no mercado de diplomados altamente qualificados fruto das suas competências e ética;
- Pela sólida formação humana e cívica;
- Pela perspectiva de formação contínua que proporciona;
- Pelo modo criativo, inovador e útil como serve a comunidade, intervindo na vida cultural e na formação da agenda social e cultural do concelho de Vila Nova de Gaia e áreas limítrofes;
- Pelo clima académico estimulante e diferenciador que proporciona, fomentando a cooperação entre todos;
- Pela qualidade do apoio que proporciona ao desenvolvimento do Ciclo de vida dos adultos e idosos.

Esta visão permitirá o aumento dos níveis de reconhecimento da instituição, contribuindo para a consolidação da ligação escola, mercado e sociedade, de modo a constituir-se como uma entidade de referência no ensino na Região e em Portugal.

Também, socialmente reconhecida pelo prestígio do corpo docente, pela formação de excelência dos seus estudantes/diplomados e pelo profissionalismo do pessoal não docente, altamente qualificados, motivados, comprometidos e com um forte sentimento de pertença e orgulho à instituição.

A Nossa Missão

O ISPGAYA tem por missão formar profissionais, habilitados com graus académicos de nível superior, com capacidades altamente desenvolvidas que lhes permitam compreender o conhecimento científico, desenvolvê-lo e aplicá-lo na sua atividade profissional, assegurando às entidades empregadoras qualidade e produtividade. Procuramos, também, preparar cidadãos abertos à mudança, sensíveis ao empreendedorismo inovador e capazes de promover, sempre que necessário, a sua própria reconversão profissional, incentivando a sua mobilidade, tornando-a efetiva no contacto com outras experiências profissionais, quer a nível nacional quer internacional. Depois de terminados os seus cursos, já na vida ativa, incentivamos o regresso ao Instituto para continuar a sua formação ao longo da vida.

A Nossa Política da Qualidade

A Direção do ISPGAYA compromete-se a:

- Manter um adequado planeamento estratégico e empenho na liderança do ISPGAYA;
- Desenvolver e manter uma estratégia para a melhoria contínua do ISPGAYA, em particular da qualidade da oferta formativa, suportada numa prática de investigação aplicada, com vista à contribuição para a sustentabilidade económica, social e ambiental;
- Manter uma atitude de permanente reflexão e desenvolvimento do Sistema de Qualidade (SQ).
- Assegurar a adequada comunicação e reconhecimento do SQ junto da comunidade do ISPGAYA, considerando a garantia da qualidade do ensino e sua melhoria;
- Garantir as condições necessárias à prossecução dos objetivos da Instituição;
- Promover a valorização, o reconhecimento de mérito e a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar das pessoas do ISPGAYA;
- Compreender o contexto organizacional, as necessidades e expectativas das partes interessadas (internas e externas), assegurando o seu envolvimento e participação ativa e sistemática, reconhecendo o direito em serem ouvidas e procurando aumentar a sua satisfação, em sintonia com os desígnios e pretensões da Região e do País;
- Reforçar as condições de apoio a uma política e a uma prática de investigação aplicada da qual resulte a produção e transferência de conhecimento que assegure a inovação dos tecidos empresarial e social, do qual deve resultar o retorno do investimento realizado;

- Assegurar os processos de suporte fundamentais à maior equidade no acesso e frequência ao ensino superior;
- Fortalecer na comunidade do ISPGAYA práticas socialmente responsáveis para um “Desenvolvimento Sustentável”, em todas as suas atividades, em particular no ensino, na investigação e prestação de serviços, na gestão das suas infraestruturas e na interação com a comunidade;
- Cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis, garantir o respeito pelas convenções reconhecidas internacionalmente e a adoção do princípio da precaução e da não regressão e da transparência.

Os Nossos Valores e Princípios

Competência

Suportada conhecimentos sólidos e atualizados, em atitudes adequadas e em altos padrões de desempenho.

Inovação

Adaptação às complexas transformações que decorrem do progresso científico, técnico e organizacional.

Credibilidade

Qualidade e transparências dos processos e procedimentos adotados a nível técnico-científico, pedagógico e organizacional

Rigor

Capacidade de agir com conhecimentos técnico-científicos, pedagógicos e humanísticos, com ética e num espírito de melhoria contínua.

Âmbito e Objetivo do SQ

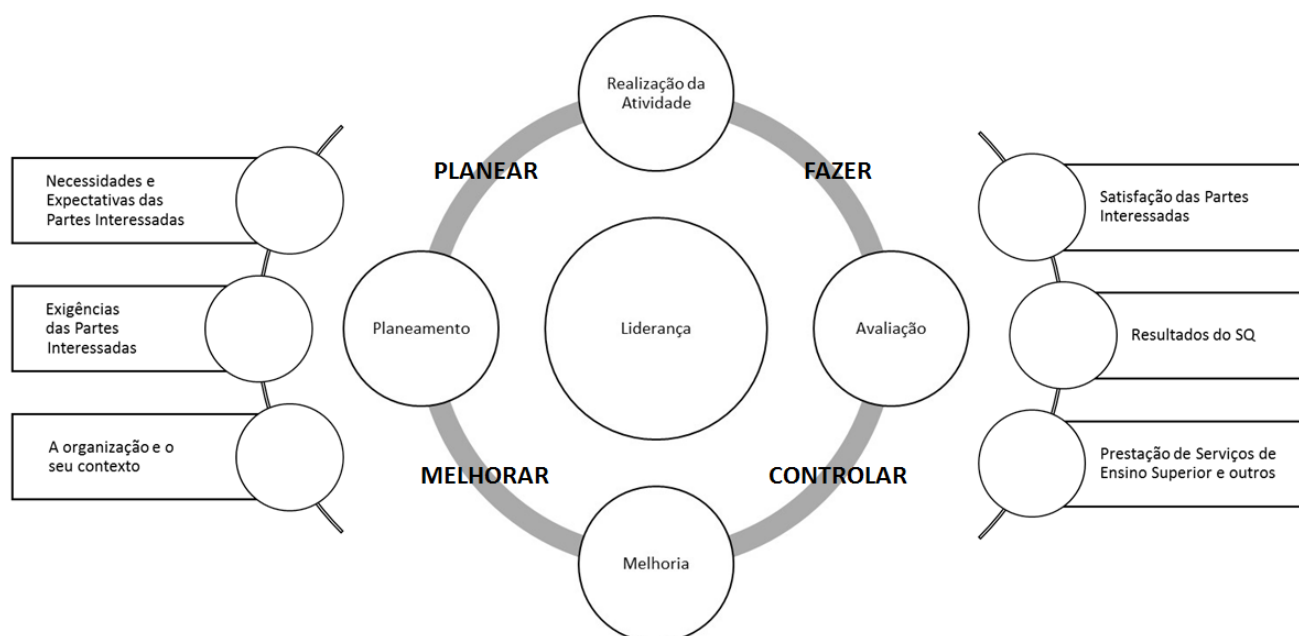
O Sistema Interno de Garantia da Qualidade ou Sistema de Gestão da Qualidade do ISPGAYA passa a ser referido apenas por Sistema da Qualidade (SQ). Este sistema cobre todas as dimensões da missão institucional e inclui todas as atividades consideradas importantes para o desenvolvimento da instituição e para a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais estipulados.

O SQ, com base na sua Política da Qualidade e nos processos identificados, respetivos procedimentos e demais documentação de suporte, pretende a realização eficaz das atividades desenvolvidas por todas as áreas da instituição e a promoção da melhoria contínua na organização.

Neste sentido o ISPGAYA segue os padrões nacionais e internacionais de qualidade já referidos, e definiu como âmbito de seu Sistema de Qualidade o Ensino Superior Politécnico, não identificando cláusulas não aplicáveis.

O ISPGAYA estruturou o seu SQ seguindo o esquema abaixo:

Figura 1 - Esquema estrutural do SQ



Contexto no qual o ISPGAYA está inserido

O Ispgaya resume a análise que efetua ao contexto em que está inserido no seu Plano Estratégico, o qual assenta, entre outras questões relevantes, nos requisitos das Partes Interessadas. Assim identificou um

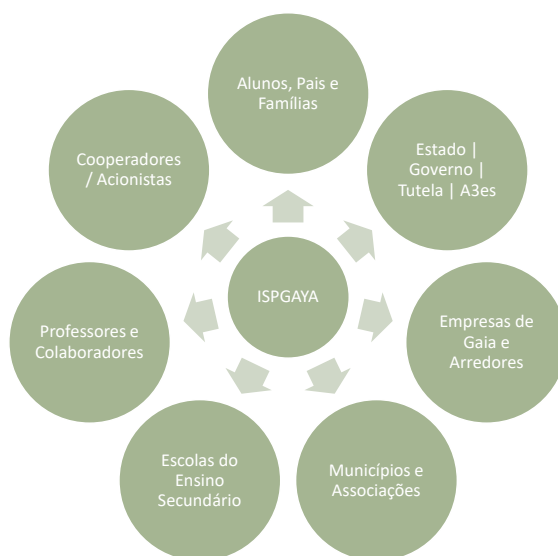
conjunto de Partes Interessadas (PI), sobre as quais, de uma forma contínua, identifica e gere os seus requisitos, necessidades e expectativas, no intuito de os satisfazer.

Tabela 1 - Quadro Geral das Partes Interessadas

Lista de Partes Interessadas (PI)	Relevante	Não relevante	Lista de Partes Interessadas (PI)	Relevante	Não relevante
Cooperadores Acionistas	✓		Autoridades Locais	✓	
Alunos	✓		Município de V N Gaia	✓	
Pais dos Alunos	✓		A3ES	✓	
Familiares de Alunos	✓		Tutela	✓	
Professores	✓		Governo Estado	✓	
Colaboradores	✓		Bancos		✓
Escolas Secundárias de V N Gaia	✓		Fornecedores		✓
Escolas Secundárias de Região	✓		Concorrentes		✓
Empresas de V N Gaia	✓		Media		✓
Empresas de Municípios vizinhos	✓		Sindicatos		✓
Associações	✓		Comunidade		✓

Na análise da relevância das PI, segundo as questões de influência, poder e autoridade os requisitos foram associados pelo ponto de vista das suas semelhanças, sendo criados os seguintes grupos:

Figura 2 – Partes Interessadas Relevantes



O resultado desta análise está expresso no quadro seguinte.

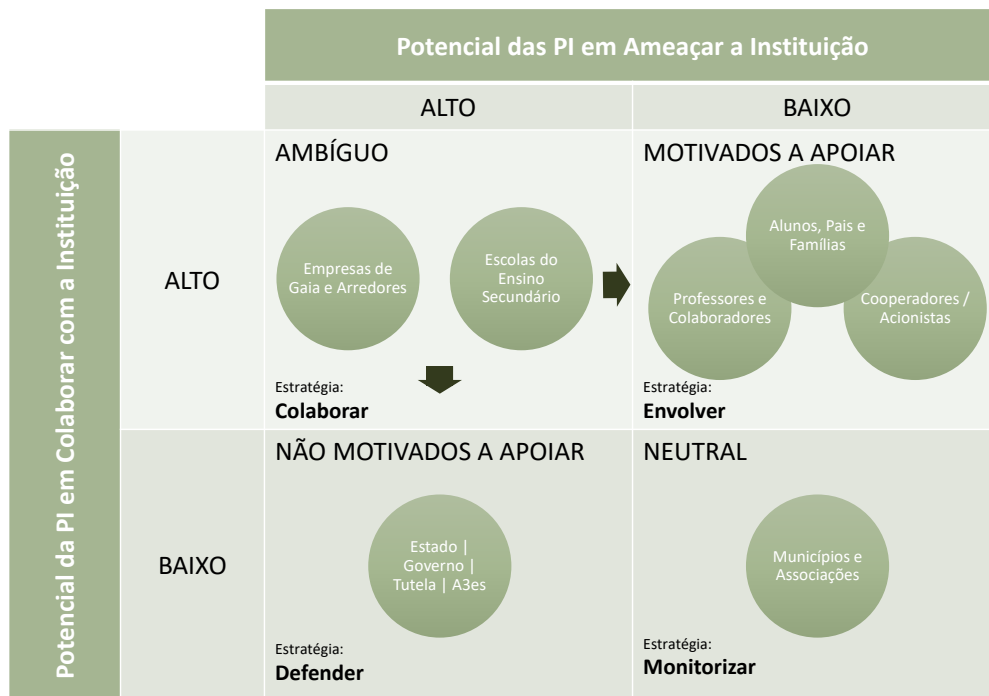
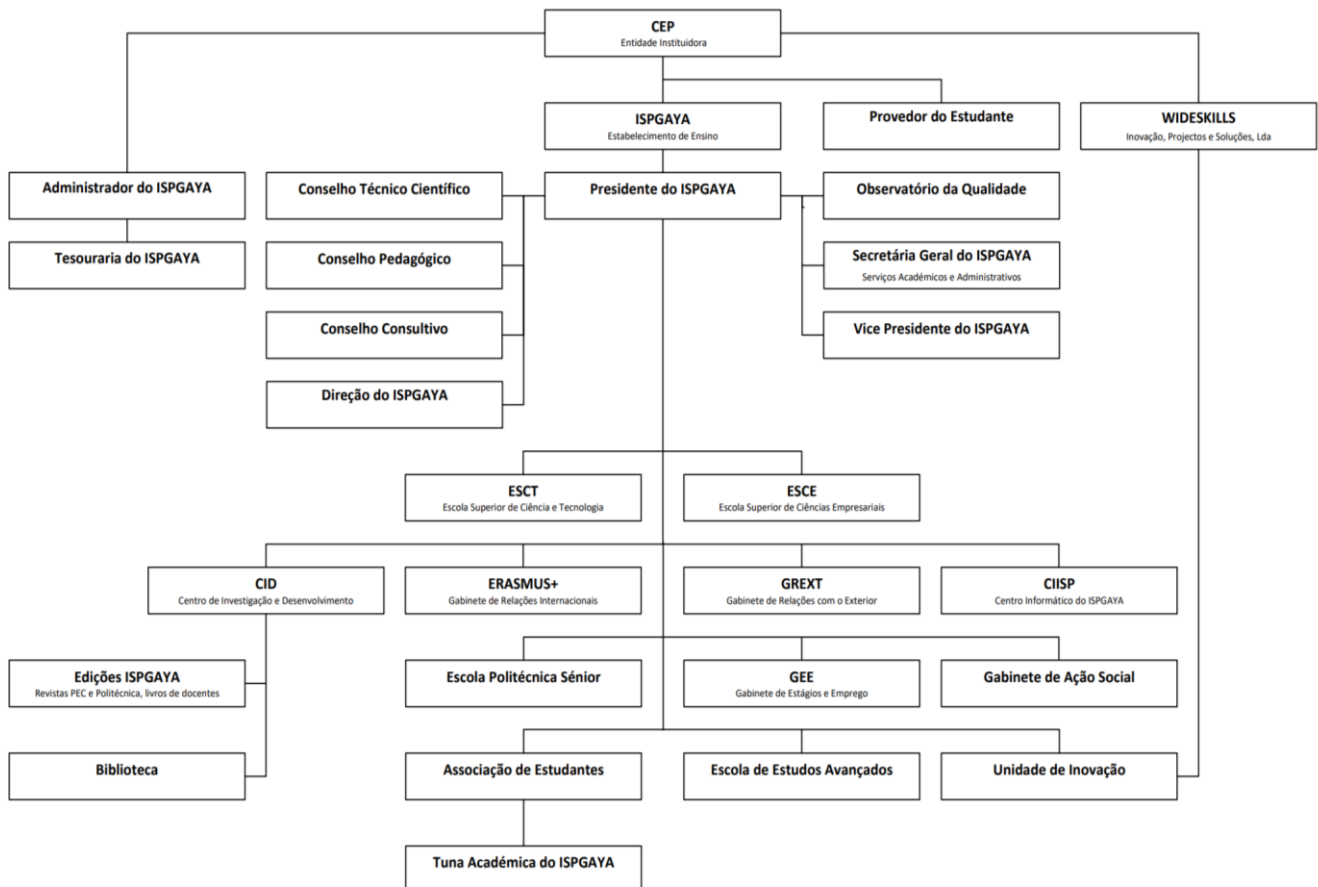


Tabela 2 –Quadro das Partes Interessadas (PI) identificadas e classificadas por classes²

² Segundo Savage, existem estas quatro classes de (PI) Partes Interessadas resultantes da avaliação do potencial destas em ameaçarem ou cooperarem com a instituição.

Organograma

Figura 3 - Organograma Geral



Funções e Responsabilidades

O ISPGAYA é gerido pelos seguintes órgãos:

Órgãos singulares:

- Presidente;
- Vice-presidente;
- Administrador;
- Secretário-geral;
- Provedor do estudante

Órgãos colegiais:

- Conselho diretivo;

- Conselho técnico-científico;
- Conselho pedagógico;
- Conselho consultivo.

As funções e responsabilidades destes órgãos estão definidas nos Estatutos do ISPGAYA³.

O ISPGAYA assegura a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes através do Regulamento de Avaliação de Conhecimentos e Competências do ISPGAYA⁴, do Regulamento do Estudante Internacional do Instituto Superior Politécnico Gaya⁵ e da Política de Privacidade do ISPGAYA.

Em relação ao pessoal docente e não-docente o instituto definiu o Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho do ISPGAYA⁶

Estrutura e Responsabilidades do Sistema de Qualidade

O compromisso com a qualidade é de toda a organização, sendo o Observatório de Qualidade, a unidade de staff do Presidente, que coordena o SQ como um todo.

Apresentam-se, em seguida, as competências específicas dos diversos órgãos e níveis de gestão da CEP, e do ISPGAYA no âmbito da gestão da atividade e da qualidade.

Direção da CEP

- Criar e garantir as condições para o normal funcionamento do instituto, assegurando a sua gestão administrativa, económica e financeira;
- Dotar o ISPGAYA de estatutos e regulamentos em que os objetivos indicados na alínea anterior sejam salvaguardados;
- Submeter os estatutos do estabelecimento de ensino e as suas alterações a apreciação e registo pelo ministro da tutela;
- Fixar, anualmente, as propinas e outras taxas a cobrar ouvido o presidente do instituto;
- Afetar ao instituto e às escolas um património específico em instalações e equipamentos adequados, bem como os necessários recursos humanos e financeiros;

³ Estatutos do Instituto Superior Politécnico Gaya (ISPGaya), Capítulo 3, Secção II - Órgãos de Gestão do Instituto; Diário da República, 2.ª série, Aviso n.º 13995/2020, de 15 de setembro de 2020.

⁴ Aprovado em 12 de março de 2018, segue os princípios reguladores dos instrumentos para a criação do espaço europeu de ensino superior (Decreto-Lei n.º 42/2005 de 22 de fevereiro) e as normas técnicas para apresentação das estruturas curriculares e dos planos de estudos dos cursos, assim como o estabelecido pelo regime jurídico das instituições de ensino superior (Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro)

⁵ Diário da República, 2.ª série — N.º 95 — 18 de maio de 2015

⁶ Aprovado em 2 de outubro de 2017.

- Manter contrato de seguro válido ou dotar -se de substrato patrimonial para cobertura adequada da manutenção dos recursos materiais e financeiros ao funcionamento do instituto;
- Nomear os titulares dos órgãos de gestão do instituto e das escolas e destituí-los nos termos da lei e dos presentes estatutos;
- Certificar as suas contas através de um revisor oficial de contas;
- Aprovar os planos de atividade e os orçamentos elaborados pelo conselho diretivo do estabelecimento de ensino;
- Responder pela gestão económico-financeira e definir as tabelas de remuneração do pessoal docente e não docente;
- Contratar os docentes sob proposta do presidente do ISPGAYA, ouvido o conselho técnico-científico;
- Contratar o pessoal não docente, estabelecendo as relações laborais correspondentes;
- Representar o instituto e as escolas nas diversas instâncias, designadamente, forenses, governamentais e civis;
- Requerer a acreditação e o registo dos ciclos de estudos após parecer do conselho técnico-científico e do presidente do instituto;
- Fazer publicar na 2.ª série do Diário da República estes estatutos, bem como todas as alterações subsequentes, e todos os atos exigidos por lei que se aplicam ao ISPGAYA;
- Garantir a independência efetiva entre os órgãos de natureza científica ou pedagógica e os órgãos de natureza administrativa ou financeira;
- Manter, em condições de autenticidade e de segurança, registos académicos de que constem, designadamente, os estudantes candidatos à inscrição no Instituto, os estudantes nele admitidos, as inscrições realizadas, o resultado final obtido em cada unidade curricular, as equivalências e reconhecimento de habilitações atribuídas e os graus e diplomas conferidos e a respetiva classificação ou qualificação final.

O Presidente do ISPGAYA

O presidente do instituto é o órgão uninominal, de natureza executiva, referido no artigo anterior, responsável pelo governo e pela representação externa da instituição. O presidente é o órgão de condução da política da instituição. O presidente, que deve ser uma personalidade com experiência letiva no ensino superior e habilitada com o grau de doutor ou detentor do título de especialista, é nomeado pela CEP, preferencialmente, entre os doutorados e especialistas do instituto.

Compete ao presidente:

- Superintender na vida do instituto, orientando as suas atividades pedagógicas e de investigação;
- Representar o instituto junto dos organismos oficiais, outros estabelecimentos de ensino superior e demais instituições culturais e de investigação científica;
- Presidir ao conselho diretivo do instituto;
- Elaborar e apresentar à CEP as propostas de:
 - i) Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato;

- ii) Linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico;
- iii) Plano e relatório anuais de atividades do instituto;
- iv) Aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição e de operações de crédito;
- v) Criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas;
- vi) Criação, reforma, suspensão e extinção de ciclos de estudos, ouvidos os conselhos técnico-científico e pedagógico;
- Pronunciar -se sobre as propinas e outras taxas a cobrar;
- Propor à CEP a contratação, promoção e dispensa de pessoal docente, de investigação e técnico, ouvido o conselho técnico-científico;
- Homologar a distribuição do serviço docente, ouvido o conselho técnico-científico;
- Propor os apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei;
- Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas, ouvido o conselho técnico-científico;
- Propor a instituição de prémios escolares, ouvidos os conselhos técnico-científico e pedagógico;
- Propor a contratação do secretário-geral;
- Propor a nomeação dos diretores das unidades orgânicas;
- Promover a qualificação profissional de todos os colaboradores docentes e não docentes;
- Garantir o exercício efetivo da autonomia científica, cultural e pedagógica do instituto;
- Assegurar a independência efetiva dos órgãos de natureza técnico-científica e pedagógica;
- Exercer o poder disciplinar, por ato de delegação da CEP, em conformidade com o disposto na lei e em regulamento próprio;
- Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da instituição;
- Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos;
- Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento e à garantia da qualidade do ensino e da investigação na instituição;
- Manter relações de cooperação com as demais instituições de ensino superior e instituições científicas e culturais do país;
- Promover o intercâmbio internacional nos domínios do ensino superior, da investigação científica, da ciência e da cultura;
- Apreciar e aprovar os planos e os relatórios anuais das atividades das escolas;
- Aprovar o calendário letivo e os mapas de avaliações, ouvido o conselho pedagógico;
- Exercer as demais faculdades e poderes que lhe sejam conferidos pela legislação em vigor, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos aplicáveis.

No início do ano escolar, o presidente pode delegar no vice-presidente as competências que se revelem necessárias a uma gestão mais eficiente do instituto. O presidente poderá delegar no vice-presidente poderes de direção executiva. O mandato do presidente tem a duração de quatro anos, sendo renovável por iguais períodos de tempo. O presidente será substituído nas suas faltas e impedimentos pelo vice-presidente. Salvo por motivos disciplinares, o presidente só pode ser destituído com efeitos a produzir no final do ano letivo.

Vice-Presidente do ISPGAYA

O vice-presidente será nomeado pelo presidente;

O mandato do vice-presidente cessa no termo do mandato do presidente que o nomeou;

O vice-presidente pode ser exonerado a todo o tempo pelo presidente, com efeitos a produzir no final do ano letivo, salvo por motivos disciplinares;

São competências do vice-presidente:

- Substituir o presidente nas suas faltas e impedimentos;
- Coadjuvã-lo no exercício das suas atribuições e competências;
- Exercer as demais funções que lhe forem conferidas pela lei, pelos presentes estatutos e pelos regulamentos do instituto.

No início do respetivo mandato, deverá o presidente fixar, por despacho, as atribuições e as competências que delega no vice-presidente.

Administrador

O administrador do Instituto é nomeado e destituído pela CEP e exerce as suas funções em dependência direta desta e em colaboração com o conselho diretivo do Instituto.

O seu mandato é de quatro anos e cessa no termo do mandato do presidente.

Compete ao administrador do Instituto:

- Responsabilizar-se pela gestão económico-financeira do instituto de acordo com os poderes que lhe sejam outorgados pela CEP;
- Atualizar o inventário dos bens atribuídos ao Instituto pela CEP;
- Elaborar o orçamento de funcionamento do Instituto e remetê-lo, com a respetiva justificação, à direção da CEP;
- Aplicar o orçamento aprovado e elaborar o relatório anual de contas;
- Proceder à aquisição do material didático necessário;
- Atender à conservação dos edifícios escolares;
- Supervisionar a cobrança das propinas e de outras receitas;
- Gerir verbas e subsídios escolares;
- Preparar os contratos de trabalho e aplicar as normas referentes a salários e gratificações.

Secretário-Geral

O secretário-geral é contratado pela CEP, sob proposta do presidente.

Compete ao secretário-geral:

- Responsabilizar -se pelo arquivo documental do Instituto, nos seus aspetos académicos e administrativos;
- Organizar e coordenar os serviços administrativos e académicos do Instituto;
- Ter em dia o expediente dos estudantes e passar as certidões que estes requeiram;

- Despachar a correspondência oficial do Instituto;
- Preparar a documentação que deve ser enviada ao ministério;
- Estar ao corrente da legislação que diga respeito ao Instituto e às escolas, e fornecer, pontualmente, essa informação aos interessados;
- Elaborar o relatório anual do Instituto e submetê-lo à aprovação do conselho diretivo;
- Coordenar as atividades de ação social escolar e outros apoios educativos.

Provedor do Estudante

No ISPGAYA deverá existir um provedor do estudante, cuja ação se desenvolve em articulação com a associação de estudantes, com os conselhos diretivo e pedagógico e com o gabinete de apoio ao aluno, tendo em vista a boa integração dos estudantes, o seu acompanhamento académico e o seu desempenho escolar.

O provedor do estudante não deverá ser um docente do ISPGAYA nem um cooperador da CEP.

Deverá ser uma pessoa provecta, imbuída dos princípios e valores éticos e humanos propostos pelo projeto educativo do ISPGAYA; uma pessoa dada a ouvir os mais abatidos, pronta a semear nova esperança nos espíritos mais fracos, aberta a gerir conflitos e a promover consensos.

Em suma, alguém que seja o confidente, o conselheiro e o cúmplice daqueles que o procurem.

Compete ao provedor:

- Apreciar as queixas e as reclamações dos estudantes e, caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender;
- Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente, no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar;
- Promover a realização de atividades inspetivas aos serviços cujas atividades são vocacionadas para os estudantes e a outros serviços sobre os quais existam dúvidas quanto à regularidade de funcionamento;
- As recomendações devem ser implementadas por parte dos órgãos e serviços do instituto e unidades orgânicas que delas sejam destinatários, devendo a recusa da sua implementação ser devidamente fundamentada.
- O provedor do estudante é nomeado pela CEP, sob proposta do presidente do ISPGAYA, ouvido o conselho consultivo.
- O seu mandato poderá cessar antes do termo definido no número seguinte, pelas seguintes razões:
 - Impossibilidade física permanente,
 - Renúncia ou falta de assiduidade.

O mandato do provedor tem a duração de dois anos, sendo renovável por iguais períodos de tempo.

Conselho Diretivo

O conselho diretivo é o órgão ordinário de gestão do instituto e tem como missão específica corresponsabilizar-se pelo funcionamento ordinário do instituto e pela dinamização da atividade escolar em geral;

O conselho diretivo tem a seguinte composição:

- Presidente;
- Vice-presidente;
- Administrador;
- Diretores das escolas;
- Secretário-geral, que secretariará.

Compete ao conselho diretivo:

- Coadjuvar o presidente no exercício das suas atribuições;
- Dar parecer sobre todas as questões de natureza administrativa que lhe sejam pedidas pelo presidente;
- Zelar pela boa conservação das instalações e equipamentos do instituto e de todo o seu património;
- Definir a organização e funcionamento dos serviços sociais;
- Propor ao presidente todas as medidas convenientes para a boa administração e execução do orçamento do instituto;
- Elaborar o regulamento administrativo do instituto;
- Propor ao administrador a aquisição do mobiliário e do material de ensino e de expedientes necessários;
- Propor ao presidente a admissão de pessoal administrativo e auxiliar;
- Manter ligação com a direção da associação dos estudantes, assegurando às suas atividades o apoio que considere conveniente;
- Dar parecer sobre a escolha do chefe dos serviços administrativos;
- Manter a disciplina do pessoal administrativo e auxiliar;
- Programar e dinamizar as atividades formativas não regulamentadas, de acordo com as normas deste estatuto;
- Aprovar a memória anual das atividades académicas elaborada pelo secretário-geral;
- Apresentar ao presidente um relatório pormenorizado sobre a avaliação global do instituto.
- O conselho diretivo terá uma reunião ordinária mensal e as extraordinárias que o seu presidente entender conveniente e necessário convocar.
- As reuniões terão lugar na sede do instituto.
- De cada reunião será lavrada ata, que será assinada por todos os participantes presentes.

Conselho Técnico-Científico

O conselho técnico -científico do ISPGAYA é composto por um máximo de vinte e cinco membros, sendo constituído por:

- Representantes eleitos pelo conjunto dos:
 - Professores e investigadores de carreira;
 - Equiparados a professor em regime de tempo integral com contrato com a escola há mais de 10 anos nessa categoria;
 - Docentes com grau de doutor, em regime de tempo integral com contrato de duração não inferior a um ano;
 - Docentes com o título de especialista não abrangidos pelas alíneas anteriores em regime de tempo integral com contrato com a instituição há mais de dois anos.

- Representantes das unidades de investigação reconhecidas e avaliadas positivamente nos termos da lei, em número correspondente a 20 % do total do conselho, quando existam.

A constituição do conselho obedecerá às seguintes normas:

- Os representantes serão eleitos pelos seus representados, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 28.º dos presentes estatutos, por dois anos;
- Quando o número de pessoas elegíveis for inferior a vinte e cinco, o conselho é composto pelo conjunto das mesmas;
- O presidente e o vice-presidente do conselho serão eleitos pelos seus pares, por dois anos;
- O conselho técnico-científico pode integrar membros convidados, de entre professores, investigadores e personalidades de reconhecida competência, que têm os mesmos deveres e direitos dos restantes membros do órgão;
- O presidente será substituído nas suas faltas e impedimentos pelo vice-presidente.

O presidente nomeará um secretário de entre o pessoal administrativo, sem direito a voto.

Compete ao conselho técnico-científico:

- Elaborar o seu regimento;
- Apreçar o plano de atividades científicas do ISPGAYA;
- Pronunciar -se sobre a criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas da instituição;
- Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando -a a homologação do presidente do ISPGAYA;
- Pronunciar -se sobre a contratação, promoção e dispensa de pessoal docente;
- Pronunciar -se sobre a contratação, promoção e dispensa de pessoal de investigação e técnico;
- Pronunciar -se sobre a criação, reforma, suspensão e extinção de ciclos de estudos e aprovar os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados;
- Propor ou pronunciar -se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas;
- Propor ou pronunciar -se sobre a instituição de prémios escolares;
- Propor ou pronunciar -se sobre a realização de acordos e de parcerias internacionais;
- Promover, orientar e estimular projetos de investigação e de extensão em parceria com os centros de investigação e os institutos culturais;
- Deliberar sobre equivalências nos casos expressamente previstos na lei;
- Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos;
- Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;
- Desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pela lei ou pelos estatutos.

Os membros do conselho técnico-científico não podem pronunciar -se sobre assuntos referentes:

- A atos relacionados com a carreira de docentes com categoria superior à sua;
- A concursos ou provas em relação às quais reúnam as condições para serem opositores.

O funcionamento do conselho obedecerá às seguintes normas:

- O conselho técnico-científico terá uma reunião ordinária trimestral, durante o ano letivo, e as reuniões extraordinárias consideradas convenientes para o bom funcionamento do instituto;
- As reuniões serão convocadas pelo presidente, as ordinárias sempre por sua iniciativa e as extraordinárias também por sua iniciativa ou a requerimento de um terço dos membros do conselho;
- As reuniões extraordinárias devem ser convocadas com pelo menos dois dias úteis de antecedência em relação à data da sua realização, devendo a convocatória ser acompanhada da respetiva ordem de trabalhos;
- As reuniões terão lugar na sede do instituto;
- De cada reunião será lavrada ata, da qual fará parte integrante uma folha de presenças assinada pelos membros presentes, que depois de lida e aprovada será assinada pelo presidente e pelo secretário;
- As decisões do conselho técnico-científico são aprovadas por maioria simples, exceto os casos em que, como se venha a prever no regimento do órgão, seja exigida maioria qualificada;
- No caso de empate em votação, prevalece o voto de qualidade do presidente do conselho técnico-científico.

Nas unidades orgânicas de investigação, o conselho técnico-científico é constituído por representantes eleitos, nos termos previstos nos estatutos e em regulamento da unidade orgânica, pelo conjunto dos:

- Professores e investigadores de carreira;
- Restantes docentes e investigadores de tempo integral com contrato de duração não inferior a um ano, que sejam titulares de grau de doutor, qualquer que seja a natureza do seu vínculo à instituição.

A composição e funcionamento do conselho técnico-científico das unidades orgânicas de investigação obedece ao disposto nos números anteriores

Conselho Pedagógico

O conselho pedagógico tem a seguinte composição:

- O presidente do ISPGAYA, que preside ao conselho;
- Um docente com grau de doutor ou título de especialista de cada curso;
- Um estudante de cada curso;
- Um representante dos estudantes.

Os representantes do corpo docente e dos estudantes são eleitos nos termos do disposto nos nºs 1 e 3 do artigo 28.º dos presentes Estatutos, tendo os mandatos a duração de um ano.

O presidente nomeará um secretário de entre o pessoal administrativo, sem direito a voto.

Compete ao conselho pedagógico:

- Aprovar o calendário letivo e os mapas de exames;

-
- Aprovar o regulamento de avaliação de conhecimentos dos estudantes, as precedências e regras de passagem de ano, com respeito pelos presentes estatutos, pelo regulamento próprio e pela lei em vigor;
 - Appreciar e dar parecer sobre:
 - O funcionamento geral das unidades curriculares;
 - Os planos de atividades curriculares e extracurriculares;
 - As orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;
 - A criação de ciclos de estudos e a reavaliação dos planos dos ciclos de estudos já em funcionamento;
 - A instituição de prémios escolares;
 - As queixas relativas a falhas pedagógicas e as providências a tomar;
 - Todos os assuntos que, dentro da sua competência, lhe sejam sujeitos para apreciação, pelo conselho técnico-científico;
 - Apresentar ao presidente do instituto projetos ou propostas relativas ao funcionamento dos cursos;
 - Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico de cada escola, a sua análise e divulgação;
 - Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, a sua análise e divulgação.
 - Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos estatutos.

O conselho pedagógico funcionará de acordo com as seguintes normas:

- O conselho pedagógico reunirá em sessões ordinárias (trimestrais) e extraordinárias, sempre que o presidente o entenda ou um terço dos membros do conselho o requeira;
- As reuniões extraordinárias deverão ser convocadas com o mínimo de 48 horas de antecedência;
- As reuniões do conselho realizam-se na sede social do instituto;
- Das reuniões será lavrada ata, que, depois de lida e aprovada, será assinada nos termos da lei.

Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo é o órgão específico de consulta do presidente do ISPGAYA. Compõem o Conselho Consultivo:

- O presidente do ISPGAYA;
- O presidente da Direção da CEP;
- Um mínimo de seis personalidades, convidadas simultaneamente pelo Presidente do ISPGAYA e pelo Presidente da CEP, de reconhecido mérito, representando, equitativamente, distintas áreas de intervenção na sociedade, nomeadamente em sectores políticos, empresariais, laborais, académicos e de associações profissionais.

O Conselho Consultivo tem competência no âmbito de todo o ensino e investigação ministrados no ISPGAYA e compete-lhe, designadamente, pronunciar-se sobre:

- Atividade global do ISPGAYA, nomeadamente, emitindo parecer sobre as questões que lhe sejam colocadas pelo presidente do instituto, por sua iniciativa ou por solicitação dos membros do conselho;

-
- Necessidades do País em quadros superiores qualificados e as correspondentes prioridades nas áreas de formação que o instituto deve ministrar;
 - Articulação entre o ensino superior e a vida empresarial;
 - Avaliação externa da instituição.

Os membros do Conselho são designados por período igual ao do mandato do Presidente do ISPGAYA.

O conselho consultivo tem sede nas instalações do ISPGAYA, cabendo ao conselho diretivo do instituto assegurar o apoio necessário ao seu funcionamento.

O conselho reúne, ordinariamente, uma vez por ano, e, extraordinariamente, por iniciativa do Presidente do ISPGAYA ou a pedido de um terço dos seus membros.

As reuniões extraordinárias devem ser convocadas com pelo menos dois dias úteis de antecedência em relação à data da sua realização, devendo a convocatória ser acompanhada da respetiva ordem de trabalhos.

As reuniões terão lugar na sede do instituto. De cada reunião será lavrada ata, da qual fará parte integrante uma folha de presenças assinada pelos membros presentes, que depois de lida e aprovada será assinada pelo presidente e pelo secretário.

Observatório da Qualidade

Consta dos estatutos do ISPGAYA, e relativamente ao capítulo da Avaliação da qualidade, que o sistema de avaliação e acompanhamento da instituição é regido pelo manual da qualidade do ISPGAYA sob a superintendência do Observatório da Qualidade, competindo ao instituto estabelecer mecanismos de autoavaliação regular do seu desempenho.

O Observatório da Qualidade tem como missão a promoção da qualidade no ISPGAYA, tendo como referência a legislação aplicável a nível nacional e os princípios definidos a nível europeu e outros referenciais de qualidade aplicáveis que o instituto pretenda adotar.

A sua ação é orientada pela eficiência, transparência, rigor de procedimentos e disponibilidade para colaborar com todos os intervenientes no processo.

O Observatório da Qualidade tem um papel fundamental no desenvolvimento de mecanismos que garantem a melhoria contínua do funcionamento dos cursos e promovem uma cultura de qualidade consistente.

Com efeito, o Gabinete incide a sua ação no âmbito do processo de planeamento, supervisão da implementação dos instrumentos de planeamento e avaliação, cabendo-lhes designadamente:

- Gerir e monitorizar o sistema de qualidade e o seu processo de melhoria contínua nas várias vertentes;
- Promover a realização de auditorias internas ao Processo e/ou ao SQ;
- Organizar e proceder ao tratamento de toda a informação relevante para o planeamento estratégico global do ISPGAYA;
- Garantir uma adequada articulação com a direção do ISPGAYA, conselhos de gestão e respetivos conselhos pedagógicos e técnico-científico;

- Produzir indicadores de gestão para a avaliação da atividade desenvolvida pelas unidades orgânicas, funcionais e serviços;
- Efetuar estudos de apoio à tomada de decisões, procedendo à recolha interna e externa de dados estatísticos e ao tratamento da informação relevante para uma permanente avaliação, bem como propondo as necessárias medidas corretivas;
- Publicar informação de uma forma clara (critérios, procedimentos e resultados);
- Assegurar o expediente e o arquivo da informação própria do Observatório;
- Exercer outras competências que lhe sejam delegadas.
- Conceber, orientar e acompanhar a realização de processos de avaliação da qualidade, considerados necessários para o desenvolvimento integrado e sustentado da ISPGAYA.
- Zelar pela evolução dos procedimentos e demais documentação do SQ.
- Analisar e interpretar os dados da avaliação, obtidos pelos processos e instrumentos previamente concebidos, de modo a contribuir para o desenvolvimento e melhoria da instituição.
- Promover a identificação e difusão de boas práticas de modo a desenvolver e consolidar a cultura da qualidade do ISPGAYA e formular recomendações para a melhoria da organização
- Organizar e promover a divulgação dos resultados das avaliações junto de todas as Partes Interessadas;
- Analisar o funcionamento do Sistema da Qualidade (SQ) e promover e coordenar estudos para a melhoria da avaliação e da qualidade do ensino e aprendizagem;
- Articular as atividades desenvolvidas no âmbito de SQ promovendo a sua interação e potenciando sinergias;
- Assegurar a gestão técnica da qualidade e colaborar na preparação e melhoria de instrumentos de monitorização no âmbito do SQ, nomeadamente no tratamento de dados relativos à qualidade e na elaboração do relatório síntese de autoavaliação e de Avaliação da Gestão de Topo;
- Dar apoio na atualização anual dos Objetivos Estratégicos da Qualidade e dos Indicadores de Monitorização dos Processos.
- Dinamizar, apoiar e acompanhar as ações de melhoria;
- Acompanhar e apoiar a execução de auditorias internas ao SQ;
- Recolher e tratar informação sobre programas e iniciativas relacionados com a avaliação e com a qualidade do ensino e formação;
- Estabelecer contactos junto dos vários organismos nacionais e estrangeiros no seu âmbito de atuação

As responsabilidades no SQ

As responsabilidades relacionadas com o SQ estão referidas nos documentos da Qualidade em especial nos procedimentos e instruções.

III. Conceção e aprovação da oferta formativa

O ISPGAYA dispõe de processos para a conceção e aprovação dos seus cursos, garantindo que são ministrados, concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados. Estes cursos são claramente especificados e publicitados, e o ISPGAYA assegura que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
- São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
- Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
- Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
- São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.
- Contribuem para a empregabilidade e para a cidadania ativa;

O ISPGAYA, na execução dos seus objetivos, promove a um ambiente adequado à aprendizagem e tem em consideração a importância da avaliação na progressão dos estudantes e das suas carreiras futuras.

O ISPGAYA dispõe de mecanismos que garantem que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que a avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem.

A Avaliação da satisfação dos alunos é feita anualmente, envolvendo os 2 semestres ou semestralmente, e os resultados são afixados e para a consulta dos estudantes.

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

O ISPGAYA promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade.

As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.

O ISPGAYA está dotado de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.

No âmbito das políticas de interação com o exterior, o ISPGAYA promove:

- A colaboração interinstitucional;

- A prestação de serviços ao exterior;
- A ação cultural, desportiva e artística no exterior;
- A integração em projetos e parcerias nacionais;
- O contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
- Obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

No âmbito das suas políticas de internacionalização, o ISPGAYA promove, em especial, via programa ERASMUS, a:

- Participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
- Participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
- Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

Metodologias de Monitorização e Avaliação para a Melhoria Contínua

Para a garantia e melhoria da qualidade, o ISPGAYA possui uma série de procedimentos que definem as etapas principais de procedimento, com as respetivas fases, descrição das atividades, responsáveis, documentos associados e boas práticas associadas.

Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante

O ISPGAYA assegura que o ensino é ministrado de forma a que o aluno tenha um papel ativo no processo de aprendizagem.

Esta forma de ensino:

- Respeita a especificidade e diversidade dos estudantes, procurando satisfazer as suas necessidades e expectativas;
- Revê anualmente as metodologias de ensino nas reuniões de Coordenação;
- Promove a autonomia do estudante, o respeito e gere as suas insatisfações.
- Tem disponível o Regulamento de Avaliação.
- Avalia anualmente o nível de satisfação do Aluno em relação à instituição.

Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação

O ISPGAYA disponibiliza aos estudantes todas as regras de admissão, das possibilidades de progressão e de validade reconhecida dos seus certificados, disponibilizando:

- Políticas de acesso;
- Apoios;
- Formas de progressão;
- Equivalências;
- Diplomas.

O Inforestudante dá suporte operacional às questões acima descritas.

Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos:

O ISPGAYA promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, assegurando a concretização dos seus objetivos.

As revisões realizadas têm em vista a melhoria do curso.

Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação do seguinte:

- Conteúdos programáticos;
- Novas exigências da sociedade;
- Horas de estudo necessárias;
- Taxas de progressão;
- Análise às avaliações efetuadas aos alunos;
- Satisfação das expectativas dos alunos, em termos do desenrolar do curso, dos serviços de apoio, etc.

Esta atividade está esplanada no Procedimento 127/1 - Criação, reestruturação-alteração suspensão e extinção dos Ciclos de Estudo.

Promoção da Melhoria da Investigação

O ISPGAYA definiu uma estratégia para a investigação, com um objetivo claro de intensificar a transferência de conhecimento e melhorar o conhecimento e a competência do seu corpo docente. Para tal segue as normas definidas pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT). A Autoavaliação dos docentes permite ao instituto identificar de forma constante as necessidades nesta matéria.

O ISPGAYA tem mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.

As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:

- Mecanismos de incentivo e apoio à investigação;
- Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação;
- Mecanismos de monitorização dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística

Colaboração interinstitucional e com a comunidade:

O ISPGAYA gere a colaboração interinstitucional com a comunidade e com o exterior da seguinte forma;

- Protocolos de colaboração;
- Prestação de serviços;

- Promoção da ação cultural e desportiva;
- Participação em parcerias nacionais e internacionais;

Internacionalização:

O ISPGAYA tem mecanismos que promovem a sua atividade de cooperação internacional, designadamente as relativas a:

- Participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
- Participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
- Na mobilidade de estudantes e docentes

Anualmente os Coordenadores dos Ciclos de Estudo, no seu relatório de atividades, efetuam uma apreciação das práticas de internacionalização, com análise dos pontos fracos e fortes, recomendações e propostas de melhoria neste domínio.

Recursos humanos:

O papel dos docentes é essencial para um ensino de qualidade que fomente a aquisição de conhecimentos, aptidões e competências. O papel do pessoal não-docente é igualmente crucial nos serviços de apoio aos estudantes. Tendo em consideração que a diversificação dos corpos discentes e uma maior focagem nos objetivos de aprendizagem requerem um ensino mais centrado no estudante, que se repercute também em mudanças no papel dos docentes, o ISPGAYA proporciona aos seus docentes um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz nestes novos contextos, designadamente quanto aos seguintes aspetos:

- Aplicação de processos claros de recrutamento;
- Promoção de desenvolvimento profissional;
- A promoção da ligação entre educação e investigação;
- Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;

Sempre que surge a necessidade de contratação e ou renovação de contratos de docentes, este processa-se seguindo a recomendação do Coordenador dentro do quadro legal existente.

Quando há necessidade de contratação de pessoal não docente, a contratação processa-se por decisão da Direção.

O ISPGAYA procede à avaliação do desempenho do seu corpo docente, seguindo o Regulamento de Avaliação dos Docentes, e procede também à avaliação da satisfação do pessoal Não Docente.

Em ambos os casos, o ISPGAYA recolhe informação que lhe permite tomar ações de melhoria, quando se justificam.

Recursos materiais e serviços:

O ISPGAYA tem os mecanismos necessários para o desenvolvimento adequado das aprendizagens dos alunos e demais atividades científico pedagógicas:

Em termos de recursos materiais e serviços, o ISPGAYA:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;

Gestão da informação

A tomada de decisão necessita de informação fiável, relevante, rápida e acessível, e nesse sentido o ISPGAYA adotou um sistema informático (InforEstudante; InforDocente e InforGestão), que lhe permitem essa informação sólida, coerente e precisa.

Em paralelo, o ISPGAYA está dotado de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades, como exemplo referimos⁷:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- A oferta formativa;
- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;
- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;

⁷ Artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG

- As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

O sistema de informação permite, ainda, o acesso da comunidade académica a serviços de apoio ao ensino e a recursos didáticos e de apoio ao estudo

Informação pública:

O ISPGAYA tem mecanismos que permitem a publicação de informação de fácil acesso acerca das atividades que desenvolve.

Para tal o ISPGAYA disponibiliza:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- O Manual da Qualidade;
- Regulamentos;
- Estatutos;
- A oferta formativa;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- Metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes^;
- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões.

Caracter cíclico da garantia externa da qualidade

O ISPGAYA submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição.

Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.

Em paralelo o ISPGAYA submete-se também às auditorias de certificação do seu Sistema de Qualidade por entidades acreditadas pelo Sistema Português de Qualidade.

IV. Processos do Sistema de Qualidade

O Instituto desenvolve os seus processos no sentido de promover a melhoria da instituição, como um todo, e fomentando o robustecimento dos vetores fundamentais para a Sistema de Qualidade.

Nesse sentido definiu os seus processos, os quais têm associados os procedimentos, instruções e modelos considerados necessários:



Figura 4 - Processos do SQ do ISPGAYA

Estes processos são concebidos com base na estratégia da instituição, e tem como meta atingir resultados claros e concisos em relação à sua oferta formativa, envolvendo os estudantes e outras Partes Interessadas, com vista à empregabilidade, à preparação para a vida ativa, e apoio ao desenvolvimento pessoal dos alunos.

V. Objetivos da Estratégicos

O ISPGAYA desenvolve objetivos de Estratégicos para 2021-2025 com o intuito de promover a melhoria da instituição, como um todo, e fomentar o robustecimento dos vetores fundamentais para a sistema de Qualidade. Nesse sentido definiu doze objetivos estratégicos, segundo os seguintes eixos:

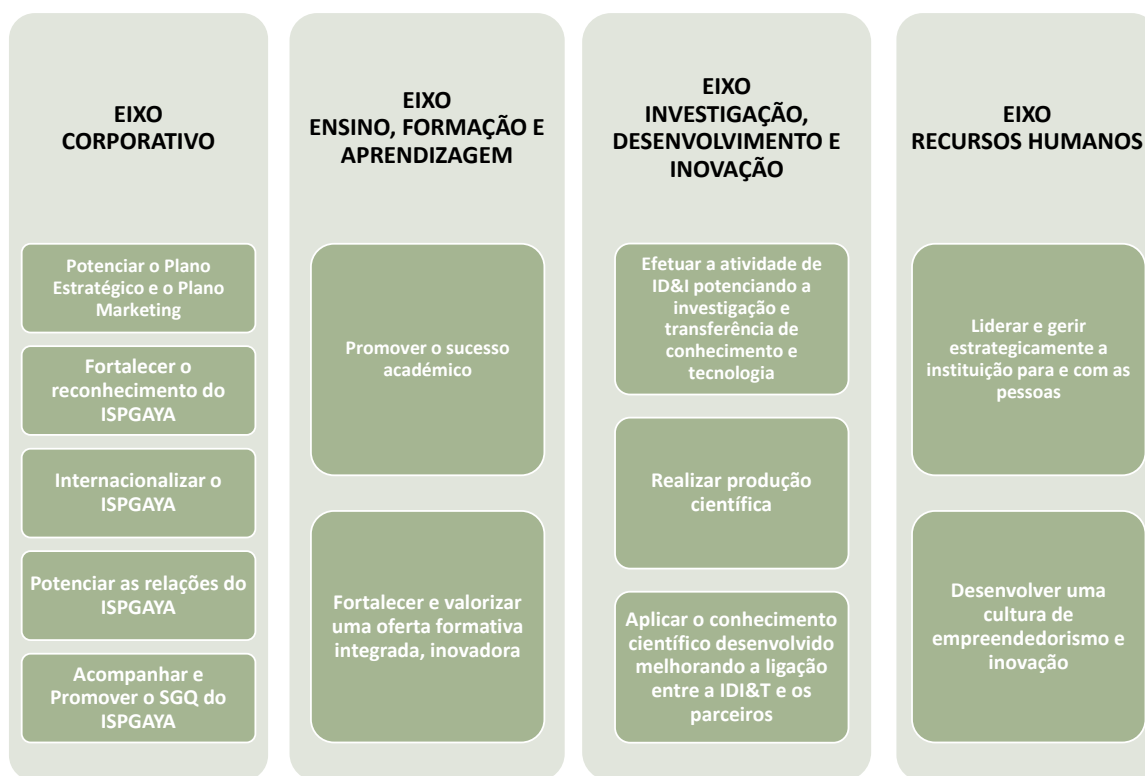


Figura 5 - Quadro Resumo dos Eixos e respetivos Objetivos Estratégicos

Estes objetivos estratégicos, estão desdobrados em objetivos operacionais com responsabilidades atribuídas e são acompanhados pelo Observatório da Qualidade.

VI. Resumo do referencial para o SIGQ proposto pela A3ES

Referencial 1	Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
		A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
		As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
		As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;
		O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.
Referencial 2	Conceção e aprovação da oferta formativa:	São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
		Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;
		Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
		São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
		Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
		Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
		São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.
		O contributo para a empregabilidade;
		A preparação para a cidadania ativa;
		O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;
		A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.
Referencial 3	Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;
		Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
		Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;
		Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
		Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
		Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

		Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
		A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
		Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;
		Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;
		Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.
Referencial 4	Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
		As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;
		O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;
		A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários;
		A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.
Referencial 5	Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
		As novas necessidades da sociedade;
		A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
		A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
		As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
		O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.
Referencial 6	Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e	Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...);
		Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos; - Mecanismos de valorização económica do conhecimento;

		Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.
Referencial 7	Colaboração interinstitucional e com a comunidade	À colaboração interinstitucional;
		À prestação de serviços ao exterior;
		À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
		À integração em projetos e parcerias nacionais;
		Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
		À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.
Referencial 8	Internacionalização	À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
		À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
		À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.
Referencial 9	Recursos humanos	Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino;
		Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional;
		Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;
		Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.
		Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;
		Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.
Referencial 10	Recursos materiais e serviços	Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ...), incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
		Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;

		<p>Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;</p> <p>Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.</p>
Referencial 11	Gestão da informação	<p>Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;</p> <p>Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicadores-chave de desempenho; O perfil da população estudantil; As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes; A satisfação dos estudantes com os seus cursos; Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis; A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados. <p>Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up;</p> <p>Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.</p>
Referencial 12	Informação pública	<p>A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;</p> <p>A oferta formativa;</p> <p>Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;</p> <p>A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;</p> <p>As políticas de acesso e orientação dos estudantes;</p> <p>A planificação dos cursos;</p> <p>As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;</p> <p>As oportunidades de mobilidade;</p> <p>Os direitos e deveres dos estudantes;</p>

		Os serviços de ação social escolar;
		Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
		O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
		Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
		As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.
Referencial 13	Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
		Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.

VII. Anexos – Referencial da A3ES (completo)

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

(Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

Versão Global

Manual da Qualidade

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

Os referenciais a seguir apresentados, formulados em termos de proposições que caracterizam um sistema interno de garantia da qualidade consolidado e consonante com os padrões europeus (ESG 2015) e os requisitos legais aplicáveis, têm por objetivo fornecer um quadro de referência que possa auxiliar as instituições de ensino superior na conceção e implementação dos seus sistemas de qualidade, bem como servir de referencial na aplicação dos critérios de auditoria com vista à certificação dos sistemas internos de garantia da qualidade das instituições.

A definição dos referenciais encontra-se sistematizada em torno dos seguintes vetores:

- A política para a garantia da qualidade;
- Os processos nucleares da missão institucional – o ensino e aprendizagem, a investigação e desenvolvimento (ensino universitário) ou a investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível (ensino politécnico), e a colaboração interinstitucional e com a comunidade – incluindo a internacionalização;
- A gestão dos recursos humanos e dos recursos materiais e serviços de apoio;
- A gestão e publicitação da informação;
- A avaliação externa periódica.

Em linha com os ESG 2015, no presente documento o termo “curso” refere-se a curso de ensino superior em sentido lato, independentemente de ser ou não conferente de um grau académico. De igual modo, a política para a garantia da qualidade deverá ter em consideração as atividades nucleares da instituição que sejam subcontratadas ou desenvolvidas por terceiros.

1. Política para a garantia da qualidade

Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade: *A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis.*

Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:

- A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;
- A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio;
- As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade;
- As formas de assegurar a integridade académica e a vigilância contra a fraude académica e contra qualquer forma de intolerância ou discriminação em relação a estudantes ou pessoal docente e não-docente;
- O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz.

2. Garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional

Referencial 2 – Conceção e aprovação da oferta formativa: *A instituição dispõe de processos para a conceção e aprovação da sua oferta formativa, garantindo que os cursos ministrados são concebidos e estruturados de modo a que possam atingir os objetivos fixados, designadamente os objetivos de aprendizagem. A habilitação e a qualificação alcançadas em cada curso, bem como o correspondente nível nos quadros nacional e europeu de qualificações no ensino superior, são claramente especificados e publicitados.*

A instituição promoveu, a este propósito, a definição de procedimentos para assegurar que os seus cursos:

- São concebidos a partir de objetivos alinhados com a estratégia institucional de oferta formativa e definem explicitamente os objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a atingir;
- Envolvem os estudantes e outras partes interessadas na sua conceção;
- Beneficiam do contributo de peritos e referenciais externos;
- São concebidos de modo a permitir a normal progressão dos estudantes;
- Definem a carga expectável de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS;
- Incluem oportunidades de experiência profissional na área de formação devidamente estruturadas, quando aplicável;
- São sujeitos a um processo institucional formal de aprovação final.

Na conceção dos seus cursos a instituição tem ainda em conta os propósitos do ensino superior definidos pelo Conselho da Europa na Recomendação Rec (2007)6 relativa à responsabilidade pública do ensino superior e investigação, designadamente:

- O contributo para a empregabilidade;
- A preparação para a cidadania ativa;
- O apoio ao desenvolvimento pessoal dos estudantes;
- A criação de uma base de conhecimento abrangente e avançada que estimule a investigação e a inovação.

Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: *A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem.*

Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de:

- Respeitar e atender à diversidade de estudantes e das suas necessidades, permitindo percursos flexíveis de aprendizagem;
- Considerar e usar diferentes métodos de ensino e aprendizagem, em conformidade com as necessidades dos estudantes e com os objetivos de aprendizagem;
- Avaliar e ajustar regularmente os métodos de ensino e aprendizagem;

Manual da Qualidade

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

- Assegurar um sentido de autonomia no estudante, garantindo, concomitantemente, orientação e apoio adequados por parte do professor;
- Promover o respeito mútuo na relação aluno-professor;
- Disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes.

Tendo em consideração a importância da avaliação na progressão dos estudantes e das suas carreiras futuras, a instituição dispõe de mecanismos para garantir que a avaliação dos estudantes é efetuada de acordo com critérios, normas e procedimentos previamente definidos e publicitados, que são aplicados de forma justa e consistente, assegurando, designadamente, que:

- Os avaliadores estão familiarizados com os métodos e processos existentes de avaliação e exame e recebem apoio no desenvolvimento das suas competências neste domínio;
- A avaliação permite aos estudantes mostrar em que medida os seus resultados da aprendizagem atingem os objetivos de aprendizagem fixados e os estudantes recebem feedback sobre o seu desempenho, associado, quando necessário, a aconselhamento sobre o processo de aprendizagem;
- Sempre que possível, a avaliação é efetuada por mais do que um examinador;
- Os regulamentos de avaliação têm em consideração circunstâncias mitigadoras;
- Existe um procedimento formal de recurso por parte dos estudantes.

Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação: *A instituição está dotada de regulamentos devidamente aprovados e publicitados cobrindo todas as fases do ciclo de vida do estudante na instituição (e.g. a admissão do estudante, a progressão, o reconhecimento e a certificação), que aplica de forma consistente.*

No âmbito deste padrão a instituição tem em consideração, nomeadamente, os seguintes aspetos:

- As políticas de acesso e os procedimentos e critérios de admissão, implementados de forma consistente e transparente, incluindo a oferta de processos de indução à instituição e ao curso;
- As condições e apoio para que os estudantes progridam normalmente nas suas carreiras académicas;
- O estabelecimento de processos e ferramentas para a recolha, monitorização e atuação sobre informação relativa à progressão dos estudantes;
- A adoção de procedimentos justos de reconhecimento de qualificações, períodos de estudos e aprendizagens prévias, incluindo aprendizagens informais e não-formais, em linha com os princípios da Convenção de Lisboa de 1997 sobre Equivalência de Períodos de Estudos Universitários;
- A adoção de processos de certificação suficientemente elucidativos quanto aos resultados de aprendizagem alcançados e ao contexto, nível, conteúdos e estatuto dos estudos completados, designadamente pela emissão do Suplemento ao Diploma.

Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos: *A instituição promove a monitorização e a revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas em resultado desse processo são comunicadas a todos os interessados.*

Manual da Qualidade

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

Os procedimentos de monitorização, avaliação e revisão dos cursos incluem a avaliação dos seguintes elementos:

- Os conteúdos do programa à luz da investigação mais recente no domínio disciplinar em causa, assegurando a sua atualidade;
- As novas necessidades da sociedade;
- A carga de trabalho dos estudantes e as taxas de progressão e conclusão;
- A eficácia dos procedimentos de avaliação dos estudantes;
- As expectativas, necessidades e satisfação dos estudantes em relação ao curso;
- O ambiente de aprendizagem e serviços de apoio aos estudantes e a sua adequação às necessidades do curso.

Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.*

As políticas de investigação e desenvolvimento da instituição abordam, nomeadamente:

- Mecanismos de institucionalização e gestão da investigação (Procedimentos e critérios para a criação, extinção e gestão de unidades de investigação e de unidades de interface, captação de financiamentos, incentivos à produção científica, ...);
- Mecanismos de articulação entre o ensino e a investigação, designadamente no que se refere ao contacto dos estudantes com atividades de investigação e inovação desde os primeiros anos;
- Mecanismos de valorização económica do conhecimento;
- Procedimentos de monitorização, avaliação e melhoria dos recursos humanos e materiais afetos à investigação e desenvolvimento, da produção científica, tecnológica e artística, dos resultados da valorização do conhecimento e dos resultados da articulação entre o ensino e a investigação.

Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional.*

No âmbito das políticas de interação com o exterior, a instituição dispõe de procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de interface e ação externa, designadamente no que se refere:

- À colaboração interinstitucional;
- À prestação de serviços ao exterior;
- À ação cultural, desportiva e artística no exterior;
- À integração em projetos e parcerias nacionais;
- Ao contributo para o desenvolvimento regional e nacional, adequado à missão institucional;
- À obtenção de receitas próprias através da atividade desenvolvida.

Referencial 8 – Internacionalização: *A instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar as suas atividades de cooperação internacional.*

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

No âmbito das suas políticas de internacionalização, a instituição definiu procedimentos para promover, monitorizar, avaliar e melhorar as atividades de índole internacional, designadamente as relativas:

- À participação/coordenação em atividades internacionais de educação e formação;
- À participação/coordenação em projetos internacionais de investigação;
- À mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não-docente.

3. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio Referencial

9 – Recursos humanos: *A instituição conta com mecanismos apropriados, aplicados de forma justa e transparente, para assegurar que o recrutamento, gestão e formação do seu pessoal docente e pessoal não-docente se efetua com as devidas garantias de qualificação e competência para que possam cumprir com eficácia as funções que lhes são próprias.*

O papel dos docentes é essencial para um ensino de qualidade que fomente a aquisição de conhecimentos, aptidões e competências. O papel do pessoal não-docente é igualmente crucial nos serviços de apoio aos estudantes. Tendo em consideração que a diversificação dos corpos discentes e uma maior focagem nos objetivos de aprendizagem requerem um ensino mais centrado no estudante, que se repercute também em mudanças no papel dos docentes, a instituição proporciona aos seus docentes um ambiente favorecedor de um desempenho eficaz nestes novos contextos, designadamente quanto aos seguintes aspetos:

- Adoção e aplicação de processos claros, transparentes e justos de recrutamento e condições de emprego que reconheçam a importância do ensino;
- Promoção e oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional;
- Incentivar a que a atividade académica promova a ligação entre educação e investigação;
- Encorajar a inovação nos métodos de ensino e o uso de novas tecnologias.

Compete à instituição a responsabilidade primeira pela qualidade do desempenho do seu pessoal. Nesse sentido, a instituição:

- Dispõe de normas e procedimentos para a recolha e tratamento de informação relativa às competências e aos resultados da atuação do pessoal docente e pessoal não-docente, com vista à avaliação de desempenho, à formação, à promoção e ao reconhecimento do mérito;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

Referencial 10– Recursos materiais e serviços: *A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.*

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ...), incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;

- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.

4. Gestão e publicitação da informação

Referencial 11 – Gestão da informação: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem garantir a recolha, análise e utilização dos resultados e de outra informação relevante para a gestão eficaz dos cursos e demais atividades.*

Neste âmbito, a instituição:

- Dispõe de mecanismos que permitem obter informação sobre as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas em relação à qualidade das formações e serviços oferecidos;
- Conta com sistemas de recolha de informação fiável para o levantamento de resultados e outros dados e indicadores relevantes, que incluem, nomeadamente (cf. orientações do padrão 1.7 dos ESG):
 - Indicadores-chave de desempenho;
 - O perfil da população estudantil;
 - As taxas de progressão, sucesso e abandono dos estudantes;
 - A satisfação dos estudantes com os seus cursos;
 - Os recursos de aprendizagem e apoio aos estudantes disponíveis;
 - A empregabilidade e percursos profissionais dos graduados.
- Definiu procedimentos para regular e garantir os processos de tomada de decisão relacionados com a utilização dos resultados, bem como as estratégias de atuação para a melhoria dos processos e resultados e o correspondente follow-up;
- Dispõe de formas de envolvimento das partes interessadas, designadamente estudantes e pessoal docente e não-docente, na aferição, análise e melhoria dos resultados.

Referencial 12 – Informação pública: *A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve.*

Para este efeito, a instituição estabeleceu procedimentos para a prestação regular de informação pública acerca de um conjunto pré-definido de dados e resultados. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente:

- A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;

Manual da Qualidade

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

REFERENCIAIS PARA OS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (Versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015)

- A oferta formativa;
- Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspectivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- A planificação dos cursos;
- As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- As oportunidades de mobilidade;
- Os direitos e deveres dos estudantes;
- Os serviços de ação social escolar;
- Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas; - As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

5. Avaliação externa periódica

Referencial 13 – Caracter cíclico da garantia externa da qualidade: *A instituição submete-se a processos de avaliação externa periódica, em linha com os Padrões e Orientações Europeus para o Ensino Superior (ESG).*

A avaliação externa, para além de oferecer informação validada que assegure à instituição e ao público a qualidade das atividades desenvolvidas, verifica a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade, atua como catalisador da melhoria e pode oferecer novas perspetivas à instituição. Essa avaliação:

- Tem em consideração os requisitos do quadro legislativo nacional aplicável ao ensino superior e à sua avaliação;
- Explicita e tem em consideração o progresso feito desde a avaliação externa anterior.

VIII. Ligações

Sítio do ISPGAYA - <https://www.ispgaya.pt/site/>

Estatutos de ISPGAYA - <https://www.ispgaya.pt/site/por/page/view/statutes>

A3ES – Agência de Acreditação do Ensino Superior - <https://www.a3es.pt/>

Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior - https://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20ASIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf