TÉCNICO LISBOA

SIQuIST

sistema integrado de gestão da qualidade

Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

Desafios da Qualidade em IES – Referenciais SIGQ

Sessão de Trabalho

Marta Pile - Área de Estudos, Planeamento e Qualidade

ESEnfCoimbra, 11 novembro 2019

ORGANIZAÇÃO

TÉCNICO LISBOA

- Referencial 1 A3ES
- Metodologia
- Evidências

Referencial 1 A3ES

O QUÊ?

Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade

COMO?

- a instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis?
- a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade?

Metodologia

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE QUALIDADE EM CADA PROCESSO ESTRATÉGICO DO IST PROCESSO DE SUPORTE: PROCESSOS E QUALIDADE

	Subprocessos	*O que fazer? Planear de acordo com os objetivos fixados* — **Estruturas de coordenação operacional e orientação estratégica** *(identificar as estruturas de coordenação e documentos de orientação estratégica*	*Como fazer? Executar o planeado, de acordo com normas e procedimentos definidos* — **Normas e procedimentos de execução** *(identificar os documentos - manuais, regulamentos, ... - que estabelecem as normas e procedimentos de execução)*	*Como avaliar? Monitorizar e avaliar resultados* — **Instrumentos de avaliação e controlo** *(identificar os instrumentos de monitorização e avaliação de resultados)*	*Como melhorar? Promover a melhoria contínua* — **Planos de melhoria** *(identificar planos de melhoria, com eventuais medidas preventivas e/ou corretivas)*
	Autoavaliação Novembro 2018	***Muito avançado***	***Muito avançado***	***Muito avançado***	***Substancial***
ESTRATÉGICOS	Identificação, consolidação e disseminação de boas práticas institucionais	**Estruturas** - CGQ (Conselho para a Gestão da Qualidade) - CCA (Conselho Coordenador de Avaliação) - CAPE (Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico) -Comissão de Apreciação do Ensino e Investigação - AQAI (Área de Qualidade e Auditoria Interna) - AEPQ (Área de Estudos, Planeamento e Qualidade +Núcleos – NEP e E&P) **Docs. IST** - Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades, QUAR (Processos e Qualidade) - Estatutos do IST (Set 2013) - Regulamento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST) **Docs. ULisboa** - PA2018 - Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa - CGQ da ULisboa/Composição do CGQ - Carta de Direitos e Garantias da ULisboa **Legislação** Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior - Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro - Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto	**Docs. IST** - Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico - Regulamento para Elaboração e Aplicação de Inquéritos - Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas - Manual da Qualidade - Manuais de procedimentos dos serviços - Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas **egislação e doc.s externos** 3ES - Guiões e procedimentos E - Guia de Candidatura selo EUR-ACE CT - Procedimentos avaliações NQA - Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (ESG)	**Interna** - Indicadores (Base de dados de Indicadores de Resultado) - Inquéritos ASUS e IRIS - QUC-Qualidade das Unidades Curriculares - Outros inquéritos (cantinas, bibliotecas, serviços de outsourcing,...) - Auditorias Internas (AQAI) - Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas - Relatório de Atividades IST - Relatório de Apreciação das Atividades de Investigação e Ensino do IST) - Observatório de Rankings - ObservIST (Observatório de Boas Práticas do IST) - SugerIST-Sistema de Gestão de Elogios, Sugestões, Reclamações no IST - Autoavaliação de acordo com ESG - Mapeamento e autoavaliação do SIQuIST **Externa** - Auditorias da A3ES aos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade	- Recomendações A3ES - Recomendações Auditorias internas aos serviços (AQAI) - PA (Processos e Qualidade) - Relatório de Follow-up do SIQuIST (A3ES) - Relatórios internos de autoavaliação do SIQUIST
	Consolidação dos processos de avaliação relativos à oferta formativa				
	Consolidação da avaliação interna do corpo docente, investigador e não docente				
	Redefinição e otimização dos processos administrativos do universo IST				
	Alinhamento e monitorização do posicionamento do IST em rankings internacionais				
OPERACIONAIS	Promoção da qualidade das atividades de gestão, ensino, I&D e TT e desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de garantia da qualidade				
	Coordenação dos processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos ao nível dos serviços				
	Acompanhamento da execução de avaliação das atividades de I&D e ensino, bem como dos processos de avaliação interna e externa				
	Análise do funcionamento do SIQuIST, elaboração de relatórios de apreciação				
	Publicitação interna e externa das ações e documentos relativos ao SIQuIST				

Legenda da proposta de autoavaliação do grau de desenvolvimento dos mecanismos de monitorização e promoção da qualidade

Insuficiente	*Parcial*	*Substancial*	*Muito avançado*

Metodologia

VETORES/ REFERENCIAIS	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	EXPLICITAÇÃO DO REQUISITO	SELF ASSESSMENT Nível de desenvolvimento (2016/2017)	OBSERVATIONS	LINK	Necessidades detetadas/ Lacunas
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:	1.1. 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;	Select			
		1.2. A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio	Select			
		1.3. As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade	Select			
		1.4. 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	Select			
		1.5. O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz	Select			

SELF ASSESSMENT | Very Advanced | Substantial | Partial | Poor

ESTRATÉGIA, ORGANIZAÇÃO, RESPONSABILIDADES

1.1

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

1.2

A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio

Evidências – Estratégia

Regulamento do SiQuIST

Garantir a melhoria contínua da qualidade da escola, avaliando o grau de cumprimento da sua missão através de critérios e indicadores de desempenho

Assenta em duas componentes fundamentais

- *auto avaliação*
- *avaliação externa*

Baseado em *processos de melhoria* da qualidade

Revisão cíclica dos resultados da *instituição como um todo*

Aferição total do *cumprimento da missão e objetivos* estratégicos do IST

Desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos documentos de gestão estratégica, que especificam as ações a executar, metodologias a seguir, objetivos, elementos de monitorização, calendarização e definição de responsabilidades e competências dos diferentes órgãos, serviços e agentes envolvidos.

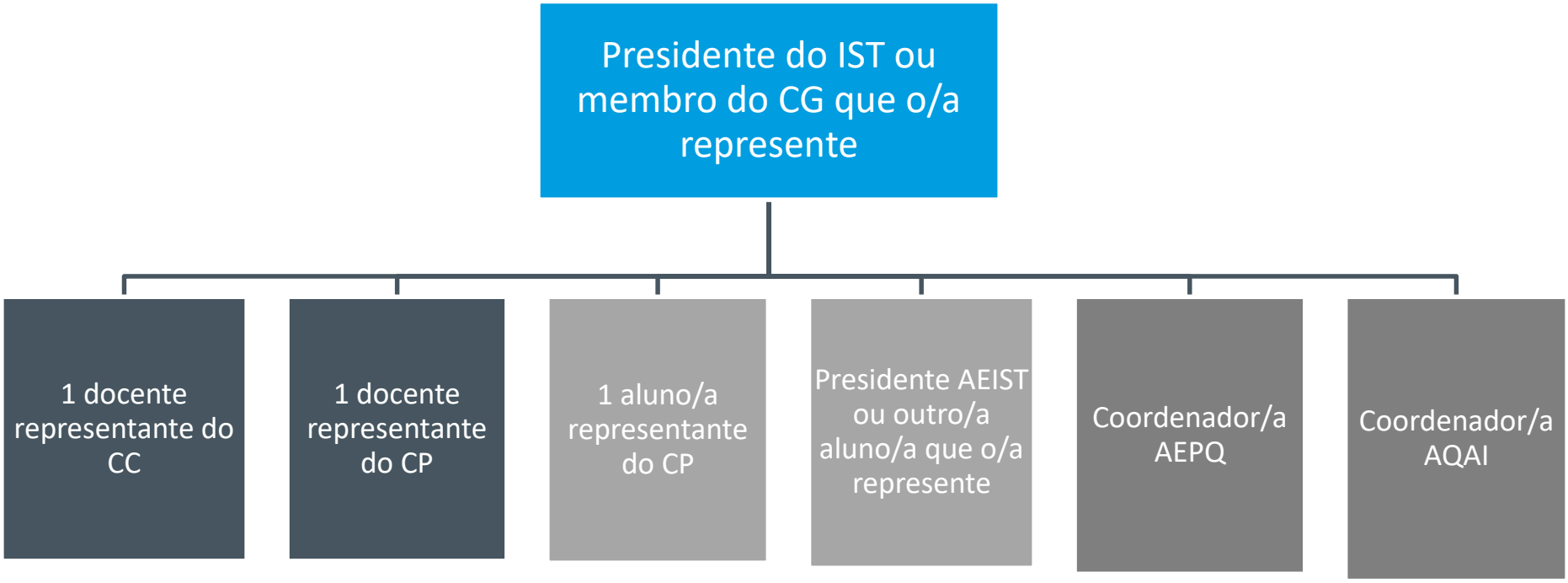
Evidências – Organização Documentação de Suporte

TÉCNICO LISBOA

Evidências - Responsabilidades Coordenação SIQuIST

TÉCNICO LISBOA

CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE



Evidências - Responsabilidades Coordenação SIQuIST

CGQ
Conselho para a Gestão da Qualidade

CAPE
Comissão de Acompanhamento do Plano Estratégico

Educação Superior

Investigação Desenvolvimento e Inovação

Transferência de Tecnologia

Funcionamento Multipolar

Internacionalização

Comunicação

Capital Humano

Infraestruturas

Processos e Qualidade

Tecnologias de Informação

Financiamento

Referencial 1 A3ES

TÉCNICO LISBOA

ENVOLVIMENTO PARTES INTERESSADAS

1.3

As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

FRAUDE, DESCRIMINAÇÃO, INTOLERÂNCIA, …

1.4.

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

Evidências - participação partes interessadas

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

Cooperação com a sociedade e parceiros internos e externos (Manual da Qualidade)

Evidências - participação partes interessadas

QUC, COMO FUNCIONA?

~ 70%
UC com representatividade

Formulários disponíveis no sistema de informação do IST, faseadamente para os intervenientes que se seguem

~ 70
participantes

Análise de resultados e preenchimento do relatório

~ 40
participantes

Análise de resultados, comentários dos delegados e docentes/regentes e preenchimento do relatório

~ 700
participantes

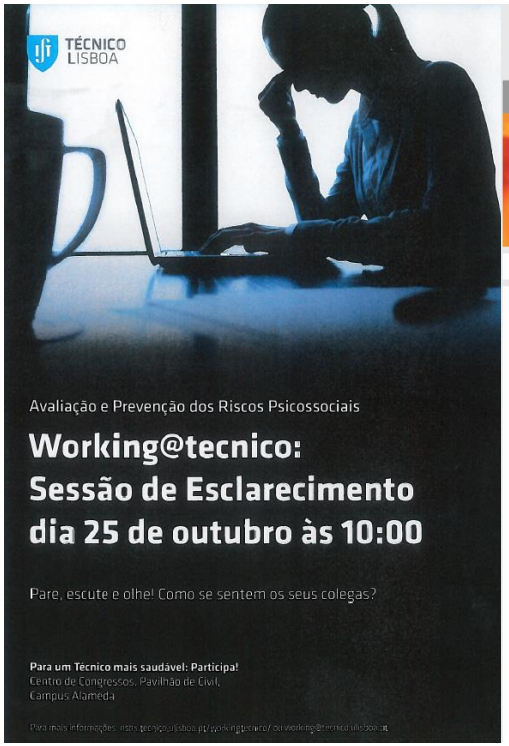
Análise de resultados, comentários dos delegados e preenchimento do relatório

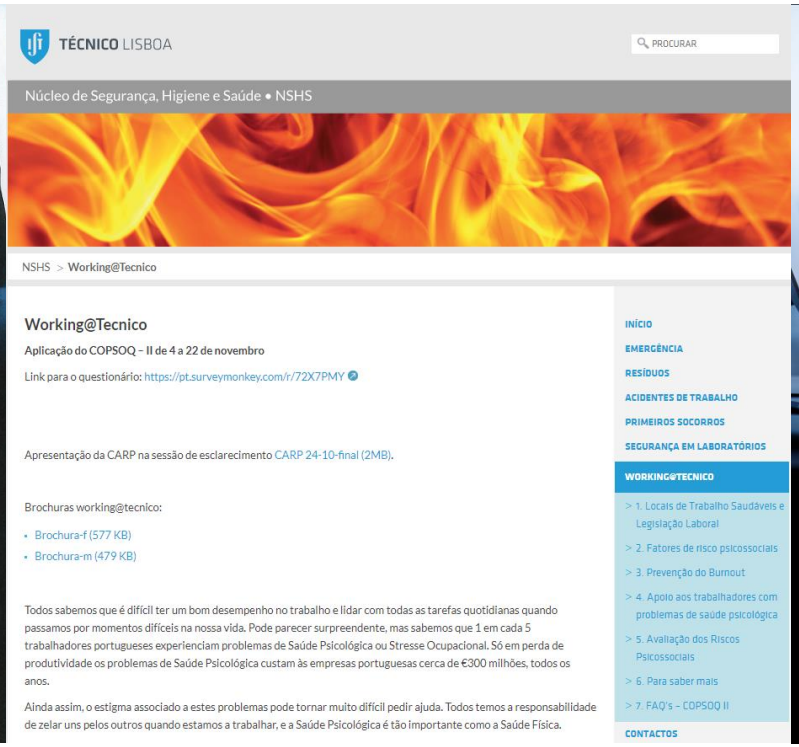
Evidências - fraude, descriminação, intolerância, …

TÉCNICO LISBOA

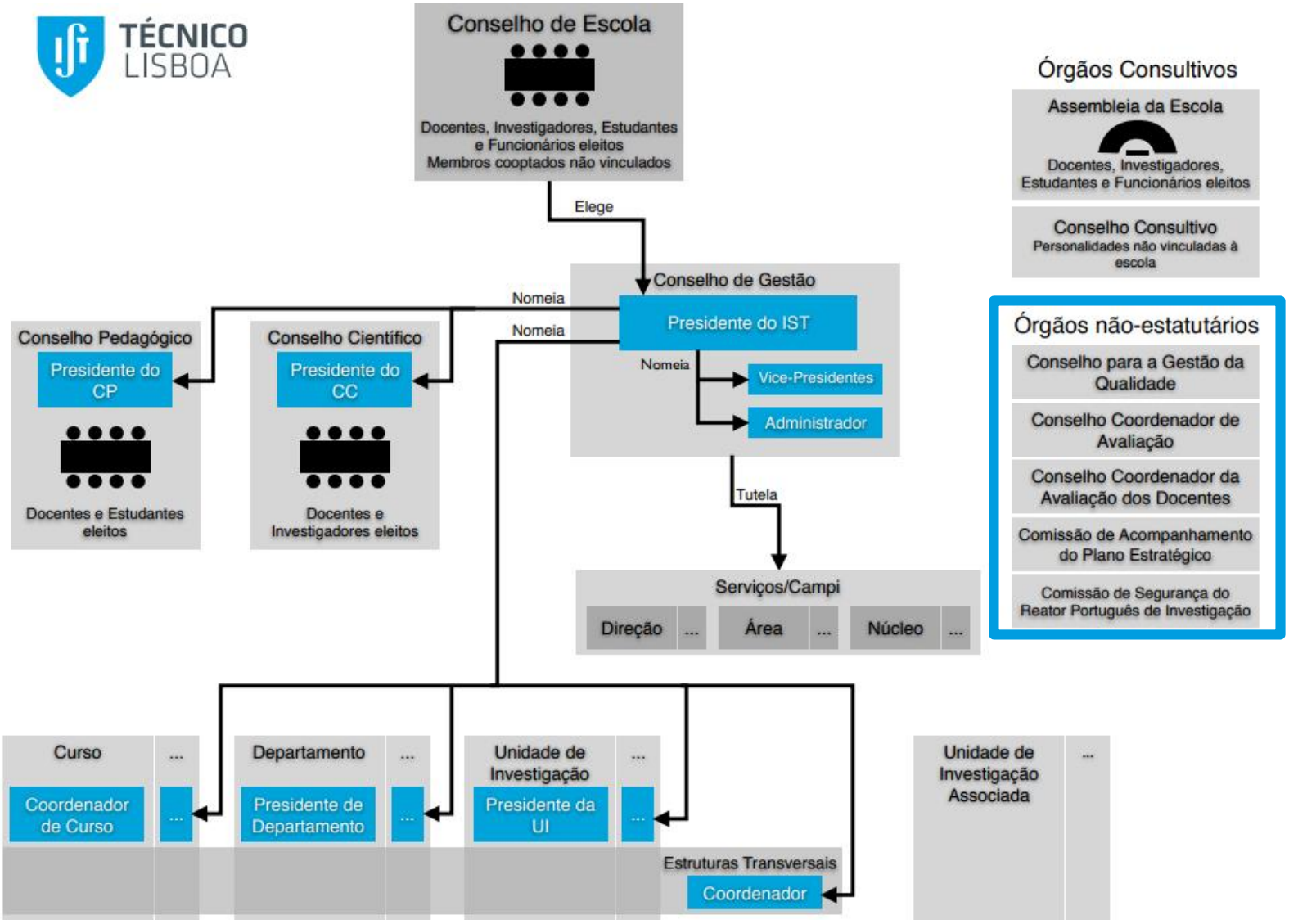
Coordenação:

- Comissão para Questões Éticas no Ensino (Comissão Permanente)
- **CARP – Comissão de Avaliação dos Riscos Psicossociais**
- GB@Técnico – Grupo de trabalho para a igualdade de género
- Núcleo de Desenvolvimento Académico (NDA)
- Área para a Qualidade e Auditoria Interna (AQAI)
- Conselho Coordenador de Avaliação dos Docentes
- …





Evidências - fraude, descriminação, intolerância, …



Evidências - fraude, descriminação, intolerância, …

Regulação:

- Plano de Prevenção de Riscos de Gestão
- Código de Conduta e Boas Práticas da ULisboa
- Carta de Direitos e Garantias
- Regulamento Disciplinar dos Estudantes
- Termos de Referencia da Comissão para as Questões Éticas no Ensino
- Ética Para Estudantes – Curso NDA
- Ética Para Docentes - Curso NDA
- Software Deteção Plágio
- Plano de Ação Gender Balance
- SugerIST – Sistema de Reclamações, Sugestões e Elogios do IST
- Auditorias internas (AQAI)

IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

1.5.

O modo de implementação, acompanhamento e revisão da política para a qualidade e da sua tradução num sistema interno de garantia da qualidade eficaz

Evidências - implementação, acompanhamento e revisão

TÉCNICO LISBOA

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DO SIQuIST

novembro 2018

REFERENCIAIS	DOCUMENTOS
EXTERNOS	1.Resultados Auditoria A3ES 2012
	2.Diretrizes de qualidade da ULisboa
	3.Matriz de Autoavaliação do SIQuIST
INTERNOS	4. Mapeamento e autoavaliação do SIQuIST
	5. Plano da Qualidade do IST

TÉCNICO
LISBOA

Muito obrigada