



**TÉCNICO**  
LISBOA



## **AUDITORIA DA A3ES AOS SISTEMAS INTERNOS DE GARANTIA DA QUALIDADE: a experiência do IST**

Marta Pile – Área de Estudos e Planeamento

IPQ, 13 MAR 2013

## ORGANIZAÇÃO

---

1. OBJETIVOS AUDITORIA
2. SIQuIST
3. METODOLOGIA DE PREPARAÇÃO DO RAA
4. VISITA DA CAE
5. RESULTADOS



**TÉCNICO**  
LISBOA

## ▶ Exercício experimental

- ▶ Auditoria/certificação dos SGQ das IES pela A3ES

## ▶ Objetivos

- ▶ Analisar se a política para a qualidade contempla a definição de objetivos de qualidade e as funções, atores e responsabilidades associadas ao SGQ
- ▶ Avaliar os processos e procedimentos de garantia interna da qualidade
- ▶ Avaliar a eficácia do SGQ

## ▶ Princípios orientadores

- ▶ Respeito pela autonomia institucional
- ▶ Papel formativo do processo de auditoria
- ▶ Envolvimento das partes interessadas
- ▶ Aligeiramento da carga burocrática

## ▶ Decisão

- ▶ *certificação válida por 6 anos, não certificação, certificação condicional*

# I. OBJETIVOS AUDITORIA

## ÁREAS DE ANÁLISE GUIÃO

Ensino e Aprendizagem

Investigação & Desenvolvimento

Colaboração Interinstitucional e com a  
Comunidade

Sistema de Informação

Políticas de Gestão de Pessoal

Serviços de Apoio

Publicação de informação relevante para as  
partes interessadas

Internacionalização

## GRAU DE DESENVOLVIMENTO ESTIMADO

- ✓ Inexistente
- ✓ Emergente
- ✓ Em desenvolvimento
- ✓ Consolidado



*MANUAL DE AUDITORIA*

## ▶ EXEMPLO REFERENCIAL 2

### *Definição e garantia da qualidade da oferta formativa*

- ▶ A instituição dispõe de mecanismos para a avaliação e renovação da sua oferta formativa, tendo desenvolvido metodologias para a aprovação, acompanhamento e revisão periódica dos seus cursos e graus.
  - ▶ Procedimentos e critérios para organizar, informar e decidir sobre os processos de criação, de modificação, de suspensão ou de extinção de cursos, com identificação dos órgãos e partes interessadas internas e externas envolvidos nesses processos;
  - ▶ Sistemas de recolha e análise de informação, incluindo o feedback proveniente de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos relevantes, para servir de base à tomada de decisões quanto à manutenção, actualização ou renovação da oferta formativa;

## ▶ FUNDAMENAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO

- ▶ Evidências
- ▶ Exemplos

## ▶ ANÁLISE SWOT

- ▶ Pontos fortes
- ▶ Pontos fracos
- ▶ Oportunidades
- ▶ Constrangimentos
- ▶ Sugestão de melhorias

## ▶ DECISÃO FAVORÁVEL

- ▶ *Emergente* em todas as áreas
- ▶ *Em desenvolvimento* “Ensino e aprendizagem” e “Sistema no seu todo”

# I. OBJETIVOS AUDITORIA

ÁREA DE ANÁLISE	CRITÉRIOS DE APRECIACÃO			
	Inexistente	Emergente (desenvolvimento parcial)	Em desenvolvimento (desenvolvimento substancial)	Consolidado (totalmente desenvolvido)
<b>8. O sistema interno de garantia da qualidade, apreciado na globalidade</b>	<b>Os procedimentos de garantia da qualidade na instituição ocorrem apenas de forma casuística e isolada, sem obedecerem a uma ideia clara para o funcionamento do sistema.</b>	Existem procedimentos de garantia da qualidade em relação a algumas das atividades da instituição. Há alguma evidência da eficácia do sistema na melhoria das atividades. A conceção do funcionamento do sistema está insuficientemente desenvolvida. Os procedimentos de garantia da qualidade não estão articulados como um sistema uniforme e a funcionar bem.	O sistema cobre a maioria das atividades da instituição. São apresentadas evidências claras sobre a eficácia do sistema de garantia da qualidade na melhoria contínua das atividades. Os procedimentos de garantia da qualidade constituem um todo articulado e bem definido, que funciona bem.	<b>O sistema cobre todas as atividades nucleares da instituição e contempla a definição explícita de objetivos de qualidade em relação a essas atividades. Existem evidências sistemáticas e continuadas sobre a eficácia do sistema e o seu contributo para a melhoria da qualidade. Os procedimentos de garantia da qualidade constituem um sistema global bem articulado, documentado, dinâmico e eficaz.</b>

## ▶ SIQuIST

- ▶ Regulamento, Manual de Qualidade e de Procedimentos
- ▶ Plano Estratégico, Plano da Qualidade, Plano de Atividades e QUAR

## ▶ POLÍTICA DE QUALIDADE

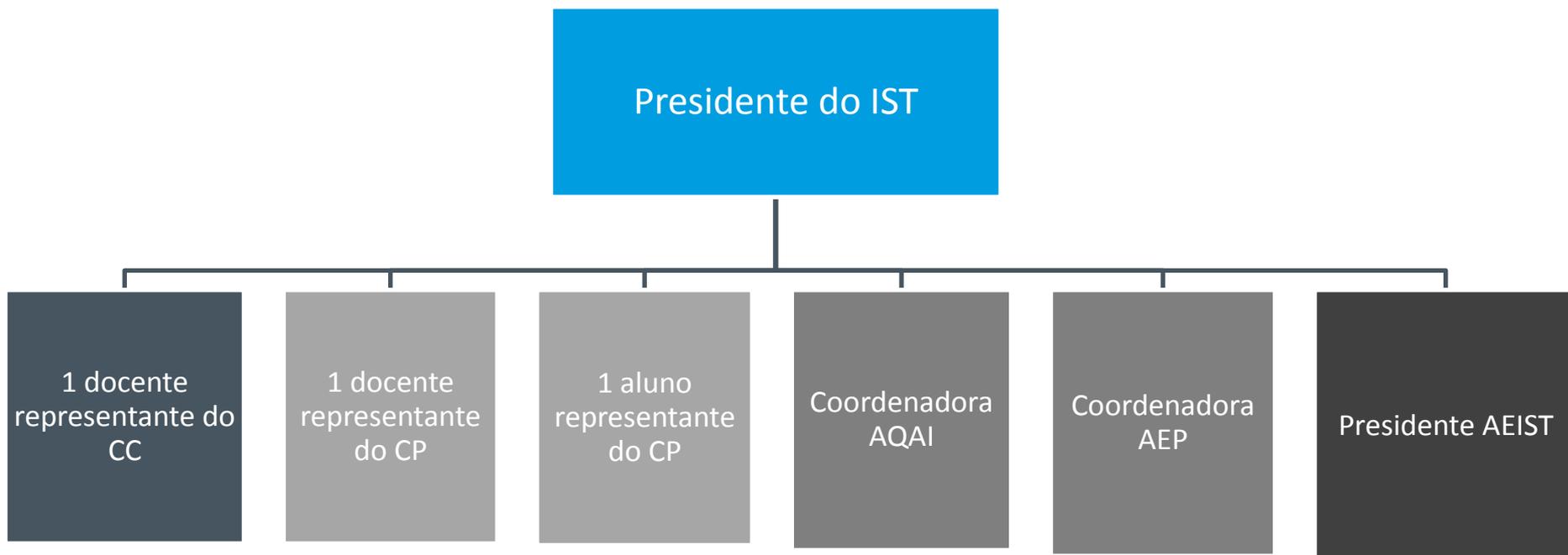
- ▶ compromisso com a garantia da qualidade do ensino, da investigação, da internacionalização e da interação com a sociedade
- ▶ de acordo com as orientações estabelecidas a nível nacional e internacional
- ▶ programa de desenvolvimento institucional assente em metas de referência formalmente estabelecidas nos instrumentos de gestão estratégica
- ▶ promover a participação ativa das partes interessadas nos processos de melhoria contínua da instituição

## ▶ CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE (CGQ)

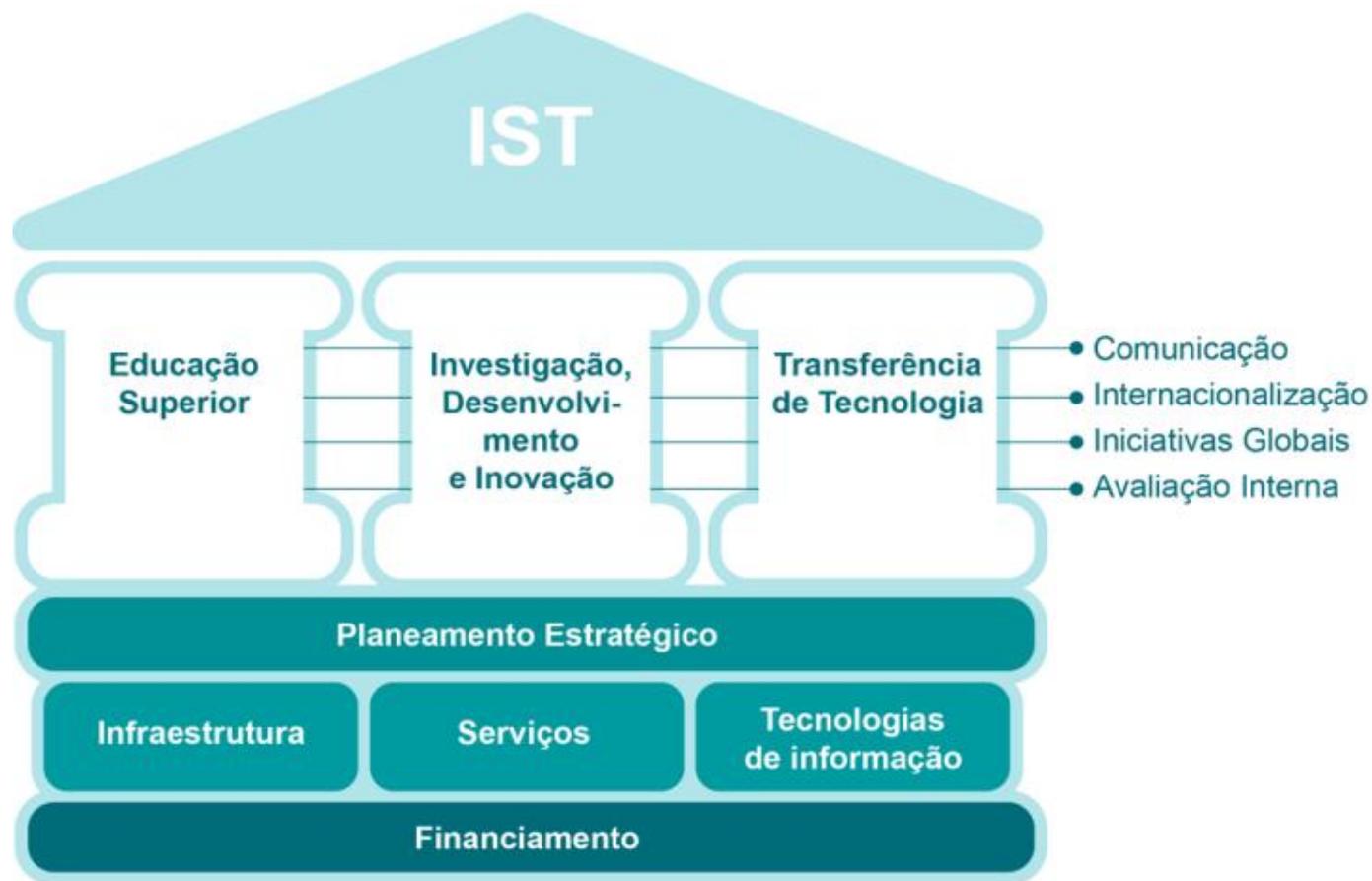
- ▶ Promover a qualidade das atividades de ensino, ID&I, TT e gestão
- ▶ Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional integrada de qualidade
- ▶ *Coordenar/acompanhar os processos internos e externos de avaliação da qualidade*
- ▶ Prestar informação aos órgãos do IST sobre as atividades desenvolvidas
- ▶ Elaborar relatórios de apreciação sobre o funcionamento do SIQuIST
- ▶ Elaborar o Manual e Plano da Qualidade do IST
- ▶ Propor a criação de estruturas de apoio à política de garantia da qualidade
- ▶ Emitir recomendações
- ▶ E publicitar interna e externamente as ações e documentos relativos ao SIQuIST

## ▶ EQUIPA DE AUTOAVALIAÇÃO (EAA)

### ▶ CONSELHO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE



## ▶ ÁREAS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA



# 3. METODOLOGIA DE PREPARAÇÃO DO RAA

## ► COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO ESTRATÉGICO (CAPE)



## ► DISTRIBUIÇÃO DE TAREFAS

ÁREAS DE ANÁLISE GUIÃO	RESPONSÁVEIS
Ensino e Aprendizagem	Presidente do Conselho Pedagógico
Investigação & Desenvolvimento	Vice-Presidente do CC para a Investigação
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	Membro do CG p/ o Empreendedorismo e Ligações Empresariais
Sistema de Informação	Membro do CG p/ as Tecnologias de Informação e Comunicação
Políticas de Gestão de Pessoal	Membro do CG para os Assuntos de Pessoal
Serviços de Apoio	Vice-Presidente do IST para a Gestão Administrativa e Financeira
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Membro do CG para a Comunicação e Imagem
Internacionalização	Vice-Presidente para os Assuntos Internacionais

## ► CALENDARIZAÇÃO DOS TRABALHOS

TAREFA	TIMING	RESPONSABILIDADE
Elementos de Caracterização	1-15 ABRIL	AEP + AQAI
Elementos de Autoavaliação Recolha de evidências e identificação de melhorias (pontos 1, 3 e 4)	15-30 ABRIL	AEP + AQAI + CAPE
Elementos de Autoavaliação Análise SWOT (ponto 2)	1-15 MAIO	EAA +CAPE
Validação das propostas de Melhoria e Submissão do Processo	15-30 MAIO	EAA +CAPE
Visita da Comissão de Auditoria	SETEMBRO	A3ES
Relatório de Auditoria/Decisão e divulgação do relatório	NOV-JAN 2013	A3ES

## ► PROGRAMA TIPO

### Auditoria do Sistema Interno de Garantia da Qualidade

## Comissão de Avaliação Externa (CAE)

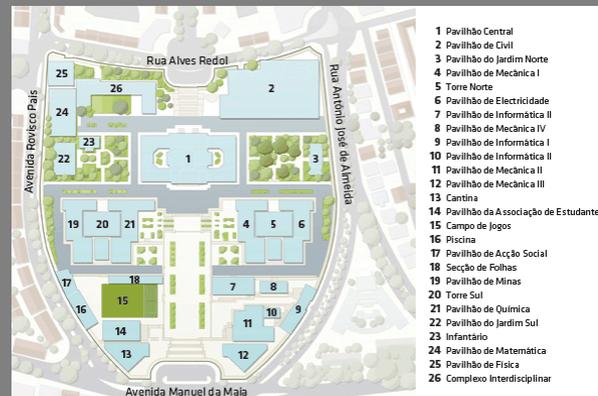
3 ACADÉMICOS PORTUGUESES (inclui o PRESIDENTE)

1 ACADÉMICO ESTRANGEIRO

1 ALUNO

1 RELATOR

### Sala reuniões IST – Pavilhão Central



## ▶ DIA INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

## CONTEÚDO DA REUNIÃO

### Autoridade académica máxima

(manhã)

Vice-Reitor da UTL  
Presidente IST  
Vice-Presidente (*Gestão Administrativa e Financeira*)  
Vices-Presidentes (*Gestão dos Campus Taguspark/Loures*)  
Presidente do Conselho Científico (CC)  
Presidente do Conselho Pedagógico (CP)  
Membros do Conselho para a Gestão da Qualidade (CGQ)

### PAUSA

### Responsável pela autoavaliação

CGQ + colaborador AEP

### Estrutura de Coordenação Estratégica

Membros da CAPE responsáveis pelas áreas referidas no Guião da A3ES

### Apresentação

- O compromisso institucional com a qualidade e a garantia da qualidade
- Uso dos resultados do SGQ na gestão estratégica da instituição (articulação horizontal)

### Metodologia de preparação do RAA

- Aprofundamento questões/esclarecimento dúvidas
- Apresentação do SGQ (facultativo-máx 20 mn)
- Política qualidade. Organização/funcionamento SGQ.
- Articulação c/ mecanismos de gestão estratégica.
- Análise SWOT e discussão das propostas de melhoria

## ▶ EXEMPLO ANÁLISE SWOT

PONTOS FORTES      ENSINO/APRENDIZAGEM      PONTOS FRACOS

▶ 3º Ciclo: inexistência de mecanismos de feed-back

- ▶ QUC
- ▶ R3A
- ▶ Programas Tutorado e Mentorado
- ▶ Figura do Coordenador de Curso
- ▶ Guia Académico

▶ Sobrecarga dos docentes e discentes com procedimentos que podem limitar a sua capacidade produtiva e de inovação

- ▶ Aproveitar referenciais QUC e R3A (auditorias e planos de ação para resultados não satisfatórios)

CONSTRANGIMENTOS

OPORTUNIDADES

SUGESTÕES  
DE  
MELHORIA

- ▶ Tradução do Guia Académico para a língua inglesa
- ▶ QUC para UC específicas (Portfólio, Dissertação, Projeto, ...)
- ▶ Alargar QUC e R3A ao 3º ciclo
- ▶ Novo Regulamento Tutorado

## ▶ DIA

I

(tarde)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

#### A vertente do Ensino e Aprendizagem

Presidente do CP  
Alunos do CP  
Diretor Direção Académica  
Coordenador Núcleo de Estatística e Prospetiva  
Coordenador do Gabinete do Tutorado  
Coordenadores de Curso

### PAUSA

#### Estudantes

Alunos do CP  
Alunos do CGQ  
Delegados curso 1º e 2º ciclo  
Estudantes de 3º ciclo  
Presidente da AEIST

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

#### Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade no ensino/aprendizagem

- Participação dos atores e constrangimentos verificados: perspetivas dos docentes e estudantes
- Análise e discussão das propostas de melhoria e de elementos de evidências

#### Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade no processo de ensino-aprendizagem e no desenvolvimento de trabalhos de investigação

- A contribuição da informação dos estudantes no SGQ
- Eficácia do sistema de garantia da qualidade

## ▶ DIA

2

(manhã)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

**Centros, Laboratórios e unidades de ID&I**

Membro do CG para os Assuntos Académicos  
Presidente do CC  
Projeto PEUI&D  
Responsáveis qualidade centro ID&I

### PAUSA

#### Serviços de apoio

Administrador do IST  
Coord. AQAI  
Coord. AEP  
Diretor Área Académica  
Coord. N. Mobilidade e Coop Internacional

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

**Mecanismos de institucionalização e gestão de I&D, de valorização do conhecimento, de articulação entre o ensino e a investigação**

- Implicações e a relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade na ID&I.
- Participação dos atores e constrangimentos
- Eficácia do SGQ
- Análise e discussão das propostas de melhoria

**Estratégia e práticas para a garantia da qualidade nos serviços de apoio**

- Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade na organização e funcionamento dos Serviços
- Instrumentos de planeamento, monitorização e avaliação
- A participação dos atores e constrangimentos
- Eficácia do SGQ
- Análise e discussão das propostas de melhoria

## ▶ DIA

2

(tarde)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

#### Docentes

Docentes 1º ciclo

Docentes 2º ciclo

Docentes 3º ciclo

#### PAUSA

#### Coordenação/Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade

Presidente do CGQ

Membros do CG para as áreas de Transferência de Tecnologia, de Comunicação e Imagem e de Internacionalização

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

#### A Cultura da Qualidade

- Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade no ensino e ID&I
- Participação dos atores e constrangimentos
- Eficácia do SGQ
- As perspetivas dos docentes.
- Análise e discussão das propostas de melhoria

#### A vertente da colaboração com o exterior no SGQ.

- Implicações e relevância dos procedimentos de garantia interna da qualidade nesta vertente da missão institucional
- Análise e discussão de evidências

## ▶ DIA

3

(manhã)

### INTERLOCUTORES DA REUNIÃO

### CONTEÚDO DA REUNIÃO

#### Autoridade académica máxima

Presidente IST  
Presidente do CGQ

Breve síntese sobre o processo de auditoria e impressões gerais sobre o SGQ

### PAUSA

#### Autoridades académicas e individualidades convidadas

Presidente IST  
Membros dos Órgãos de Gestão do IST  
CGQ IST  
Alunos da Comissão Executiva do CP

#### Relatório oral

- conclusões preliminares da auditoria e principais itens que fundamentam essas conclusões

# 5. RESULTADOS

ÁREAS DE ANÁLISE GUIÃO	RESULTADOS
Ensino e Aprendizagem	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>
Investigação & Desenvolvimento	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>
Sistema de Informação	 <b>CONSOLIDADO</b>
Políticas de Gestão de Pessoal	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>
Serviços de Apoio	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>
Internacionalização	 <i>EM DESENVOLVIMENTO</i>



**TÉCNICO**  
LISBOA

Muito obrigada pela vossa atenção.

<http://aep.ist.utl.pt/>  
<https://fenix.ist.utl.pt/cgq>