PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO DOS MECANISMOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Marta Pile

Área de Estudos e Planeamento do IST

IPQ, Caparica, 20 Out 2010

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO

SUMÁRIO

1. A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO IST

2. O DESENVOLVIMENTO DO SIQuIST
   - Princípios
   - Modelo
   - Abordagem

3. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

4. SIGQ DA UTL
   - Manual de Qualidade
   - Indicadores

A Avaliação da Qualidade no IST

PASSADO

Processos de Avaliação e Acreditação

PRESENTE

Reflexão

- Processos consolidados
- Processos em desenvolvimento
- Processos a desenvolver

FUTURO

SIQuIST

Cultura de Qualidade

Normas Europeias de Qualidade

Enquadramento Legal

Reg. Jurídico Av. Qual. ES

Reg. Jurídico Instituições ES

A Avaliação da Qualidade no IST:
instrumentos de monitorização da qualidade

PROGRAMA DE MONITORIZAÇÃO E TUTORADO

QUC
QUALIDADE DAS UNIDADES CURRICULARES

REGULAMENTOS
DE 1º, 2º E 3º CICLOS

ESTUDOS REGULARES
INGRESSO, INSUCESSO ESCOLAR, ABANDONOS, …

FÉNIX
SISTEMA DE INFORMAÇÃO

OEIST
OBSERVATÓRIO DE EMPREGABILIDADE DO IST

RAAA
RELATÓRIOS ANUAIS DE AUTO-AVALIAÇÃO DOS CURSOS

O desenvolvimento do SIQuIST: Princípios

1. Explicitar a politica de garantia da qualidade e procedimentos
2. Aprovar, monitorizar e rever periodicamente os CE
3. Avaliar os estudantes com critérios aplicados de forma consistente
4. Garantir a qualidade do seu corpo docente
5. Disponibilizar recursos adequados de suporte à aprendizagem
6. Dispor de um sistema de informação fiável/consistente
7. Publicitar informação actualizada sobre os CE
8. Promover e avaliar a actividade científica e tecnológica
9. Promover e avaliar as actividades de ligação à sociedade

REFERENCIAIS

ENQA (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Disponível em: http://www.enqa.eu/files/ENQA%20Bergen%20Report.pdf . Acesso em: 22-12-2009

Sérgio Machado dos Santos (2009). *Análise Comparativa dos Processos Europeus para a Avaliação e Certificação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (Versão de Trabalho 1.0)*

O desenvolvimento do SIQuIST: Princípios

Ajustado

Estimulante

Abrangente

Inclusivo

Aberto

Flexível

Participativo

EUA (2009). Improving Quality, Enhancing Creativity: change processes in European Higher Educations Institutions, Final Report of the Quality Assurance for the Higher Education Change Agenda (QAHECA) Project. Disponível em: http://www.eua.be/Libraries/Publications/QAHECA_Report.sflb.ashx. Acesso em: 11-10-2010.

O desenvolvimento do SIQuIST: Modelo

DEFINIÇÃO DE OBJECTIVOS

(Re)formulação de objectivos e metas

OPERACIONALIZAÇÃO

Operacionalização dos objectivos / implementação dos processos

AVALIAÇÃO

Controlo do processo e avaliação dos resultados (auto-avaliação/avaliação externa)

PROMOÇÃO DA QUALIDADE

Medidas preventivas correctivas

SIQuIST

O desenvolvimento do SIQuIST: Modelo

O desenvolvimento do SIQuIST: Abordagem

Nível Estratégico
PROCESSOS de GESTÃO

Nível Operacional
PROCESSOS NUCLEARES e de SUPORTE

Mapeamento dos Processos

PROCESSOS DE GESTÃO

- Gestão Estratégica
- Gestão Financeira
- Gestão de Recursos Humanos

PROCESSO NUCLEAR - ENSINO

- Divulgação da oferta de formação
- Desenvolvimento e revisão de ciclos/ Planos de estudo
- Preparação da Actividade Lectiva
- Selecção e Admissão dos Estudantes
- Execução da Actividade Lectiva
- Avaliação do Ensino e Aprendizagem

PROCESSOS DE SUPORTE

- Recursos Humanos
- Recursos Financeiros e Patrimoniais
- Recursos Administrativos
- Recursos Informáticos
- Apoio Social
- Recursos Pedagógicos e Científicos

Mapeamento dos Processos

O QUÊ?
identificação dos processos-chave

PORQUÊ?
identificação dos objectivos

COMO?
identificação das actividades

QUANDO?
definição da calendarização

ONDE?
identificação da área de actividade/ serviço/ departamento onde se realizam

QUEM?
identificação de responsabilidades

CONTROLO
registos para monitorização do processo e medição da evolução dos resultados

AVALIAÇÃO
recolha de evidências sobre a eficácia do processo

FEED-BACK
identificação do destino dos "outputs"

Mapeamento dos Processos

PROCESSO: PG1 - GESTÃO ESTRATÉGICA

➔INPUTS	QUEM FAZ...								INDICADORES DE RESULTADOS		
Visto que se trata do 1º processo, não existem METAS E INPUTS DE PROCESSOS ANTERIORES decorrem eventualmente de uma análise SWOT ou de resultados de uma avaliação de um plano estratégico anterior	CONSELHO DE GESTÃO	CONSELHO DE ESCOLA	CONSELHO CIENTÍFICO	CONSELHO PEDAGÓGICO	ASSEMBLEIA DE ESCOLA	COMISSÕES DE AVALIAÇÃO E/OU ACOMPANHAMENTO	ÁREA DE ESTUDOS E PLANEAMENTO	OUTRAS UNIDADES IST	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DAS VÁRIAS ACTIVIDADES PREVISTAS CONSTANTES DOS RELATÓRIOS DE PROGRESSO E/OU AUTO-AVALIAÇÃO DOS SUB-PROCESSOS		
SUB-PROCESSOS/ACTIVIDADES									Documentação	Monitorização e Avaliação	Periodicidade
SP1 - PLANO ESTRATÉGICO	3		1	1		4	2	2	ESTATUTOS DO IST 04/03/2009	RELATÓRIOS MENSAIS DE PROGRESSO (CAPE)	2010-2030 COM REVISÃO QUADRIENAL
SP2 - PROGRAMA QUADRIENAL DO PRESIDENTE DO IST	1		1	1		4					QUADRIENAL
SP 3 - PLANO DE ACTIVIDADES (PA)	4		1	1			3	2	DECRETO-LEI Nº 183/96 DE 27 DE SETEMBRO	RELATÓRIO DE ACTIVIDADES	ANUAL
SP 4 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (SIADAP1-QUAR)	2					4	3	2	LEI Nº 66-B/2007 DE 28 DE DEZEMBRO	MONITORIZAÇÃO QUADRIMESTRAL DA EVOLUÇÃO DOS INDICADORES E AUTO-AVALIAÇÃO	ANUAL

OUTPUTS➔	RESPONSÁVEL	LEGENDA		PRÓXIMA REVISÃO	PRÓXIMO(S) PROCESSO(S)
OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE) E OPERACIONAIS (OO) DEFINIDOS, INDICADORES E METAS A CURTO E MÉDIO PRAZO, CONFORME O SUB-PROCESSO QUE ESTÁ EM CAUSA	**ELABORAÇÃO: Marta Pile - AEP/GEP**	APROVA	5	**ELABORAÇÃO: AEP/GEP**	OS OUTPUTS DESTE PROCESSO VÃO FORNECER INDICADORES QUE SERVIRÃO DE ORIENTAÇÃO (INPUTS) AOS OUTROS PROCESSOS DE GESTÃO, AOS NUCLEARES E AOS DE SUPORTE
	APROVAÇÃO: Prof. Arlindo Oliveira - CG	COORDENA	4	**APROVAÇÃO: CG**	
	DATA	EXECUTA	3	**DATA**	
	28-Abr-10	COLABORA	2	28-Abr-11	
		DÁ PARECER	1		

SIGQ da UTL

GRUPO DE TRABALHO

SISTEMA INTERNO DE GARANTIA DE QUALIDADE

3 SUB-GRUPOS

MANUAL DE QUALIDADE

INDICADORES DE QUALIDADE

REGULAMENTO DO SIGC

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade

FOCO

Práticas Organizacionais

Garantia da qualidade dos processos NUCLEARES
(Ensino, I&DI, Ligação à Sociedade)

DEFINE

Funcionamento do SIGQ

Competências dos agentes envolvidos

IDENTIFICA

Indicadores de Desempenho

Decisões estratégicas

ORIENTA

Auto-Avaliação

Avaliação Externa

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade

Vectores de Qualidade

Avaliar/promover **SATISFAÇÃO** dos“stakeholders”

Identificar **NECESSIDADES E EXPECTATIVAS** da comunidade

Promover/ desenvolver **INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL**

Promover **EFICÁCIA DO ENSINO/I&DI**

Promover **AUTO-AVALIAÇÃO/ AVALIAÇÃO EXTERNA**

Contribuir **MELHOR AMBIENTE**

Promover **EFICÁCIA DO SIGQ**

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade

ESTRUTURA ORGANIZATIVA

- Promover a Qualidade institucional
- Desenvolver uma cultura interna de melhoria contínua

- Definir missão, objectivos, competências e métodos
- Promover a constituição de um SI com indicadores sobre os domínios formativos, de investigação e apoio ao estudante
- Organizar os procedimentos de Acreditação do Sistema
- Divulgar informação

- Recolher informação baseada nos indicadores de Qualidade
- Implementar estratégias de monitorização
- Apresentar resultados
- Prestar informações ao exterior
- Consolidar a aplicação de instrumentos de gestão da Qualidade

SIGQ da UTL: Manual de Qualidade

Objectivos

Estratégia

Planeamento

Dotação

Recursos

Normas

Orientações

- ✓ **Indicadores de desempenho**
- ✓ **Relatórios**
- ✓ **Informações**
- ✓ **Solicitações**
- ✓ **Objectivos**
- ✓ **Planeamento**

SIGQ da UTL: Indicadores

ÁREAS	DIMENSÕES	INDICADORES
ENSINO	ATRACTIVIDADE/RECONHECIMENTO EFICÁCIA EFICIÊNCIA INTERNACIONALIZAÇÃO RESPONSABILIDADE SOCIAL	Processos Nucleares
I&DI	EFICÁCIA INTERNACIONALIZAÇÃO RECONHECIMENTO/IMPACTO RESPONSABILIDADE SOCIAL	
LIGAÇÃO À SOCIEDADE	EFICÁCIA INTERNACIONALIZAÇÃO RESPONSABILIDADE SOCIAL RECONHECIMENTO/IMPACTO	
GESTÃO E SUPORTE	ESTRATÉGICA FINANCEIRA ADMINISTRATIVA RECURSOS HUMANOS RECURSOS MATERIAIS	Processos de Gestão e Suporte

SIGQ da UTL: Indicadores

	NOME	DESCRIÇÃO	UTILIDADE	FONTE
ENSINO	Taxa de Ocupação	Nº Colocados / Vagas 1ª fase	Atractividade/Relação Oferta-Procura	DGES/Instituição
	Taxa de Diplomados	Nº Diplomados / Nº Matriculados último ano curricular	Eficácia	RAIDES / Instituição
	Tempo médio para conclusão curso	Nº médio de ano para a conclusão do curso	Eficiência	RAIDES / Instituição
	% estudantes estrangeiros	Nº estudantes estrang. a frequentar a instituição/(Nº Matriculados+Nº estudantes programas mobilidade)	Internacionalização	RAIDES / Instituição
I&D	Produção Científica por doutorado elegível	Nº publicações/Nº Doutorados Elegíveis	Eficácia	Instituição/FCT
	% investigadores estrangeiros	Nº investig. Estrang. a trabalhar nos centros de I&D da Instituição/ Nº Investig. centros de I&D	Internacionalização	Instituição
	Citações por doutorado elegível	Nº Citações por doutorado elegível	Reconhecimento/Impacto	Instituição/ISI/Science Citation
LIGAÇÃO À SOCIEDADE	% Teses Desenvolvidas com o exterior	Nº Teses Mestrado Desenvolvidas com o exterior/Nº Teses Mestrado	Eficácia	Instituição
	% graduados empregados no estrangeiros	Nº graduados empregados/Nº graduados empregados no estrangeiro	Internacionalização	Instituição
	Patentes Concedidas	Nº Patentes Concedidas	Reconhecimento/Impacto	INPI
GOVERNAÇÃO	Rácio Nº horas formação/funcionários	Nº horas de formação/º funcionários (docentes e não docentes)	Recursos Humanos	Balanço Social
	% Receitas Próprias	Valor de receitas próprias/Valor do orçamento disponível	Financeira	Instituição
	Nº Reclamações	Nº Reclamações vários serviços no livro amarelo por ano	Administrativa	Instituição

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO

marta.pile@ist.utl.pt

http://gep.ist.utl.pt/

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO
Universidade Técnica de Lisboa

Login .IST | Contactos | Mapa do Site

Pesquisar: Google

Início | Aluno | Docente | Não Docente | Candidato | Alumni

- Página Inicial
- Sobre a AEP
- Estudos e Projectos
- Avaliação da Qualidade
- Outros documentos
- Inquéritos
- Relatórios e Planos
- Newsletter
- Eventos
- Contactos

ALUMNI Instituto Superior Técnico

OEIST OBSERVATÓRIO DE EMPREGABILIDADE DO INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO

QUC Qualidade das Unidades Curriculares

AEP
Área de Estudos e Planeamento

Destaque

Bolonha: mudança, cultura, qualidade e boas práticas
Carla Patrocínio, Marta Graça, Marta Pile, Isabel Gonçalves e Ana Lucas, Setembro 2010

Comunicação levada a cabo no Seminário "Revisitar a pedagogia no novo modelo de ensino superior" promovido pelo Instituto Politécnico de Castelo Branco na Escola Superior de Tecnologia.

Ver Comunicação

Notícias

Institutos e Universidades proibidos de contratar
Diário Económico, 15 de Outubro de 2010

Ver todas Notícias

Novidades

Estudos e Projectos

Caracterização do Programa ERASMUS - Apresentação
João Paiva Fernandes, Rui Mendes, Abril de 2010

Apresentação do Estudo Caracterização do Programa ERASMUS: Análise das motivações, condições de frequência e expectativas dos estudantes de Janeiro de 2009

Ver Apresentação

Ingresso no IST em 2009/10
Ana Torres, Carla Patrocínio (coord.), Dezembro 2009

"A caracterização do ingresso no IST tem-se revelado um instrumento de gestão para o IST, na

Avaliação da Qualidade

Caracterização global da população escolar ingressada no IST - 2009/10

Marta Graça, Ana Torres, Carla Patrocínio (coord.), Dezembro 2009

"Nos últimos anos, o Ensino Superior Português tem vindo a sofrer profundas transformações. A necessidade de integrar e competir numa dimensão europeia, a par com a conhecida diminuição do público-alvo em condições de ingressar no Ensino Superior tem-nos levado a analisar mais detalhadamente os perfis de alunos ingressados no Instituto Superior Técnico (IST)."

Ver Documento

Estatísticas e Prospectiva

Regras de inscrição vs. desempenho dos alunos
Carla Patrocínio, Abril de 2009

Neste trabalho pretende-se analisar os factores que influenciam o desempenho dos alunos em cada semestre, de entre os usados no âmbito das regras das inscrições e/ou outros que possam ser facilmente obtidos para o efeito, e caracterizar potenciais alterações na regra das inscrições, seja nos pesos dados a cada elemento que a integra, seja no limite máximo de inscrições em créditos ECTS/unidades curriculares.

Mais Informações

Impacto de alterações no elenco de

Divulgação e Planeamento

Rankings Internacionais Universitários
João Patrício, Agosto 2009

Este trabalho tem como objectivo compilar informação sobre os principais rankings universitários e acompanhar a situação das instituições nacionais nos mesmos.

Relatório

Últimas Participações em Eventos

Actividades de Enriquecimento Curricular - o seu contributo para o