



# RELATÓRIO SIGQ-IPL 2020/2021

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA**  
**Gabinete da Qualidade e da Acreditação**  
**setembro de 2022**

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório SIGQ-IPL 2020/2021

**Autoria:** Gabinete da Qualidade e da Acreditação (GQA)

**Edição:** IPL

**Data:** setembro de 2022

**Local de Edição:** Instituto Politécnico de Lisboa  
Estrada de Benfica, 529  
1549-020 Lisboa

Disponível em [www.ipl.pt/politecnico/qualidade/avaliacao-interna/sigg-ipl](http://www.ipl.pt/politecnico/qualidade/avaliacao-interna/sigg-ipl)



## ÍNDICE

FICHA TÉCNICA .....	2
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES.....	5
ÍNDICE DE QUADROS.....	7
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....	8
1. POLITÉCNICO DE LISBOA.....	10
1.1. Unidades Orgânicas .....	11
1.1.1. Escola Superior de Comunicação Social.....	12
1.1.2. Escola Superior de Dança .....	12
1.1.3. Escola Superior de Educação de Lisboa .....	13
1.1.4. Escola Superior de Música de Lisboa .....	13
1.1.5. Escola Superior de Teatro e Cinema .....	14
1.1.6. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa .....	14
1.1.7. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa .....	15
1.1.8. Instituto Superior de Engenharia de Lisboa.....	15
1.2. Serviços de Ação Social .....	16
2. MONITORIZAÇÃO DO ENSINO-APRENDIZAGEM.....	17
2.1. Acreditação de Ciclos de Estudos .....	17
2.2. Aplicação dos Instrumentos de Monitorização da Qualidade do Ensino nas Escolas.....	20
2.2.1. Funcionamento dos Cursos .....	22
2.2.2. Unidades Curriculares.....	24
2.2.3. Resultados Académicos .....	27
2.2.4. Empregabilidade .....	29
2.3. Medidas para a Melhoria Contínua .....	31
2.4. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.....	32
3. MONITORIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CRIAÇÃO ARTÍSTICA .....	33
3.1. Medidas para a Melhoria Contínua .....	36
3.2. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.....	37
4. MONITORIZAÇÃO DA COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE .....	38
4.1. Medidas para a Melhoria Contínua .....	41
5. MONITORIZAÇÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO .....	42

5.1.	Mobilidade .....	42
5.2.	Estudante Internacional .....	46
5.3.	Oportunidades de Melhoria .....	47
5.4.	Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes .....	47
6.	MONITORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	48
6.1.	Serviços do Politécnico de Lisboa .....	48
6.1.1.	Avaliação da Satisfação .....	49
6.1.2.	Auditoria Interna – Certificação Norma ISO 9001:2015 .....	56
6.1.3.	Auditoria Externa – Certificação Norma ISO 9001:2015 .....	59
6.2.	Serviços das Unidades Orgânicas .....	61
6.3.	Serviços de Ação Social .....	68
6.4.	Centro de Línguas e Cultura do Politécnico de Lisboa - CLIC-IPL .....	74
7.	PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES INTERNACIONAIS .....	78
7.1.	Projeto U-Multirank .....	78
7.2.	Oportunidades de Melhoria .....	81
8.	MONITORIZAÇÃO DO SIGQ DO POLITÉCNICO DE LISBOA .....	82
9.	ANÁLISE SWOT .....	86
9.1.	PONTOS FORTES .....	86
9.2.	PONTOS FRACOS .....	86
9.3.	OPORTUNIDADES .....	87
9.4.	CONSTRANGIMENTOS .....	87
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	88

## ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 2.1– Avaliação Média dos Estudantes sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos.....	22
Figura 2.2 - Avaliação Média do Pessoal Docente sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos .....	23
Figura 2.3 – Avaliação Média das Respostas dos Estudantes às Questões sobre o funcionamento das Unidades Curriculares.....	24
Figura 2.4 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Desempenho dos Docentes.....	25
Figura 2.5 – Avaliação Média do Pessoal Docente aos Parâmetros relativos ao Funcionamento das Unidades Curriculares.....	26
Figura 2.6 – Distribuição percentual dos estudantes de licenciatura em função do seu rendimento académico.....	27
Figura 2.7 – Distribuição percentual das respostas sobre os motivos do menor rendimento académico	28
Figura 2.8 – Distribuição percentual dos estudantes pela sua situação após o final do ano letivo .....	28
Figura 2.9 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Atualmente, qual das seguintes opções descreve a sua situação em termos laborais?” .....	29
Figura 2.10 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Quando Começou a Trabalhar?” .....	30
Figura 2.11 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Como Obteve Trabalho?” .....	30
Figura 2.12 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Relativamente ao seu trabalho considera que...” .....	31
Figura 3.1 – Projetos prorrogados por escola. ....	34
Figura 3.2 – Distribuição das taxas de execução dos projetos IDI&CA.....	35
Figura 3.3 – Grau de concretização dos Outputs dos Projetos IDI&CA. ....	36
Figura 4.1 – Protocolos Registados no IPL (1994-2021). ....	39
Figura 4.2 – Protocolos Registados no IPL (2017-2021). ....	39
Figura 4.3 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL (2017-2021). ....	41
Figura 5.1 – Evolução Mobilidade <i>Incoming</i> .....	43
Figura 5.2 – Evolução Mobilidade <i>Outgoing</i> .....	44
Figura 5.3 – Países de Destino da Mobilidade <i>Outgoing</i> .....	45
Figura 5.4 - Apoio administrativo dado IPL .....	45
Figura 6.1 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - docentes e não docentes .....	50
Figura 6.2 - Satisfação docentes e não docentes com o serviço prestado pelos SP.....	50
Figura 6.3 – Satisfação com a Gestão Académica - docentes e não docentes .....	51
Figura 6.4 - Satisfação dos docentes com área PEI .....	52
Figura 6.5 – Satisfação dos docentes com GRIMA .....	52
Figura 6.6 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - estudantes .....	53
Figura 6.7 - Satisfação com o serviço prestado pelos SP – estudantes .....	53
Figura 6.8 - Satisfação com resposta pedidos de apoio aos SP - estudantes .....	54
Figura 6.9 – Satisfação com os Serviços Académicos das Escolas - estudantes .....	54
Figura 6.10 – Satisfação com os aspetos gerais dos Serviços Académicos das Escolas- estudantes.....	55
Figura 6.11 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Interna .....	58
Figura 6.12 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Externa.....	60
Figura 6.13 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica .....	63
Figura 6.14 – Avaliação Média do Pessoal Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica.....	64

Figura 6.15 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Ambiente de Trabalho .....	65
Figura 6.16 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Componente Relacional e Clima de Trabalho.....	66
Figura 6.17 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Apoio Institucional.....	66
Figura 6.18 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Condições Gerais do Desempenho .....	67
Figura 6.19 – Avaliação Global dos estudantes ao serviço prestado pelos SAS/IPL.....	69
Figura 6.20 - Avaliação Global dos estudantes ao alojamento (Residencial M <sup>a</sup> Beatriz) .....	70
Figura 6.21 - Grau de satisfação global das Unidades Alimentares.....	71
Figura 6.22 – Grau de Satisfação Global dos Bares .....	71
Figura 6.23 – Grau de Satisfação Global dos Espaços “Comida de Casa” .....	72
Figura 6.24 - Grau de Satisfação Global “Food Delivery” .....	72
Figura 6.25 – Avaliação dos serviços CILC - docentes e não docentes .....	74
Figura 6.26 - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes .....	75
Figura 6.27 - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes .....	75
Figura 6.28 – Avaliação dos serviços CILC - estudantes.....	75
Figura 6.29 - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes .....	76
Figura 6.30 - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes .....	76
Figura 7.1– Perfil global do Politécnico de Lisboa .....	81
Figura 8.1 - Lista de verificação da implementação do SIGQ .....	82
Figura 8.2 – Grau de implementação do SIGQ em 2020/2021.....	83
Figura 8.3 – Grau da implementação do SIGQ em 2021/2022.....	84
Figura 8.4 – Implementação do SIGQ – 2020/2021 .....	85
Figura 8.5 – Implementação do SIGQ – 2021/2022 .....	85

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1– Resumo Dados IPL sobre Cursos, Estudantes e Docentes, por Unidade Orgânica, em 2020/2021 .....	11
Quadro 2.1- Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 2º ciclo de avaliações regulares, pela A3ES, entre o 2º semestre de 2020 e o 1º semestre de 2021 .....	18
Quadro 2.2- Ciclos de estudos submetidos a avaliação no âmbito do 4º ano do 2º ciclo de Avaliações Regulares pela A3ES (ACEF/PERA/2020/2021) .....	18
Quadro 2.3 – Número de Respostas Obtidas nos Inquéritos Pedagógicos .....	21
Quadro 2.4– Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização .....	21
Quadro 3.1– Projetos IDI&CA por escola do Politécnico de Lisboa.....	34
Quadro 3.2– Grau de concretização dos Outputs dos Projetos IDI&CA.....	35
Quadro 4.1– Protocolos registados no Politécnico de Lisboa. ....	38
Quadro 5.1– Mobilidade de estudantes para Estudos (SMS) e para Estágios, por ano letivo .....	43
Quadro 5.2 – Mobilidade de Docentes e não-docentes para missões Ensino (STA)/Formação (STT), por ano letivo .....	43
Quadro 6.1 - Percentagem respostas obtidas .....	49
Quadro 6.2 – Resumo das Constatações da Auditoria Interna .....	57
Quadro 6.3 - Resumos das Constatações da Auditoria Externa .....	60
Quadro 6.4 – Respostas Obtidas nos Inquéritos - Serviços de Apoio das Unidades Orgânicas .....	61
Quadro 6.5 – Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização .....	62
Quadro 6.6 – Apoios Sociais .....	68
Quadro 6.7 - Alojamento .....	69
Quadro 7.1 – Correspondência qualitativa às classificações da ferramenta U-Multirank .....	79
Quadro 7.2 - U-Multirank - Dimensão “Ensino e Aprendizagem” .....	79
Quadro 7.3 - U-Multirank - Dimensão “Investigação” .....	80

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- A3ES** – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- CAE** – Comissão de Avaliação Externa
- CEQ-IPL** – Comissão Executiva para a Qualidade do IPL
- CGQ-IPL** – Conselho de Gestão da Qualidade do IPL
- ESCS** – Escola Superior de Comunicação Social
- ESD** – Escola Superior de Dança
- ESELX** – Escola Superior de Educação de Lisboa
- ESML** – Escola Superior de Música de Lisboa
- ESTC** – Escola Superior de Teatro e Cinema
- ESTeSL** - Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa
- ETI** – Equivalente Tempo Integral
- GGQ-UO** – Gabinete de Gestão da Qualidade da UO
- GPEI** – Gabinete de Projetos Especiais e Inovação
- GQA** – Gabinete da Qualidade e da Acreditação
- GRIMA** - Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade Académica
- IDI&CA** – Projetos de Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística
- IES** – Instituição de Ensino Superior
- IPL** – Instituto Politécnico de Lisboa
- ISCAL** – Instituto Superior de Contabilidade Administração de Lisboa
- ISEL** - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
- QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- SAS** – Serviços de Ação Social
- SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade
- SIGQ – IPL** – Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa
- SP** – Serviços da Presidência
- UC** - Unidades Curriculares
- UO** – Unidade Orgânica

## NOTA INTRODUTÓRIA

O quadro legal instituído com a aprovação da Lei nº38/2007, de 16 de agosto (Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior) e do Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro (criação da A3ES), no que concerne à avaliação das IES e da sua qualidade de desempenho configura-se como um dos vetores inerentes ao desenvolvimento da atividade e evolução das Instituições de Ensino Superior, pelo que a implementação de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade se torna intrinsecamente parte da sua estratégia.

Neste sentido, e na prossecução dos objetivos estratégicos definidos, o IPL adotou, em 2010, a implementação de um Sistema Interno de Garantia da Qualidade, refletida nos Planos de Atividades e no QUAR, e harmonizada com os objetivos estratégicos das Unidades Orgânicas. Em 2007, os Serviços da Presidência do IPL iniciaram o processo de certificação dos procedimentos administrativos, pela Norma ISO 9001, sendo que a certificação, atualmente na versão 2015, abrange também os Serviços de Ação Social do IPL.

Paralelamente, o IPL apresenta uma estrutura na área da qualidade, na direta dependência da Presidência, sendo o Regulamento da Qualidade do IPL o documento orientador do SIGQ-IPL, em conjunto com as demais normas legais e diretrizes da A3ES. O Regulamento da Qualidade do IPL foi aprovado em 2011, tendo sido objeto de revisão em 2014 (RQ\_IPL-V2/2014), em 2017 (RQ\_IPL-V3/2017), e em 2019 (RQ\_IPL-V4/2019), sendo esta a versão em vigor no ano letivo 2020/2021.

O presente documento demonstra a implementação dos procedimentos definidos no Regulamento da Qualidade do IPL, em sintonia com as diretrizes e orientações emanadas da A3ES.

## **1. POLITÉCNICO DE LISBOA**

Em conformidade com o consignado nos seus Estatutos, o IPL é uma pessoa coletiva de direito público com autonomia estatutária, científica, pedagógica, administrativa, financeira, disciplinar e patrimonial. É uma Instituição de Ensino Superior orientada para a criação, transmissão e difusão do conhecimento, da cultura e das artes, da ciência e tecnologia e do saber da natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação e do desenvolvimento experimental.

O IPL tem como visão institucional a excelência das suas atividades numa perspetiva de melhoria contínua da qualidade das mesmas, promovendo condições para um exercício profissional relevante e pertinente por parte de diplomados altamente qualificados. A sua atividade é regida pelos princípios do serviço público, da competência e responsabilidade, da igualdade, diversidade e inclusão, da democracia e participação, da ética e da avaliação.

Orienta as suas atividades pelas seguintes finalidades:

- a) A formação dos estudantes, com elevado nível de exigência qualitativa, nos aspetos cultural, científico, artístico, técnico e profissional;
- b) A realização de atividades de pesquisa, de investigação de desenvolvimento;
- c) A prestação de serviços à comunidade;
- d) O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres nacionais e estrangeiras;
- e) A participação em projetos de cooperação nacional e internacional.

No ano letivo 2020/2021, frequentaram o IPL 13 857 estudantes, lecionaram 1 239 professores, suportados por 338 funcionários não-docentes, distribuídos pelas várias Unidades Orgânicas.

Neste ano letivo, totaliza 89 ciclos de estudos conferentes de grau, acreditados pela A3ES, 41 de licenciatura e 48 de mestrado, nas diversas Unidades Orgânicas.

**Quadro 1.1–** Resumo Dados IPL sobre Cursos, Estudantes e Docentes, por Unidade Orgânica, em 2020/2021

Unidade Orgânica	Ciclos de Estudos Acreditados (Nº)		Estudantes (Nº)		Docentes (Nº/ETI)		
	1º Ciclo	2º Ciclo	1º Ciclo	2º Ciclo	Doutores	Especialistas	Outros
ESCS	4	4	1257	230	41,9	7,65	36,25
ESD	1	2	148	42	7,45	4	16,75
ESELX	5	11	883	368	45,15	9,1	19,05
ESML	2	2	452	143	20,3	25,85	29,8
ESTC	2	2	335	93	10,8	28,45	14,45
ESTeSL	9	9	1725	303	54,6	42,25	36,9
ISCAL	5	7	3102	533	64	40	44
ISEL	13	11	3406	837	226	34	57
<b>TOTAIS</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>11 308</b>	<b>2 549</b>	<b>470,20</b>	<b>191,30</b>	<b>254,20</b>

## 1.1. Unidades Orgânicas

O IPL é constituído por oito Unidades Orgânicas autónomas, com órgãos e recursos próprios, designadas por escolas ou institutos superiores, pelos SAS (Serviços de Ação Social), pelo SSO (Serviço de Saúde Ocupacional), e pelo CLiC (Centro de Línguas e Cultura).

Os Estatutos do IPL determinam a autonomia estatutária, cultural, científica, pedagógica e administrativa das Unidades Orgânicas do IPL nas respetivas áreas específicas de intervenção e no âmbito dos cursos criados e lecionados. As Unidades Orgânicas são responsáveis pelo uso das suas autonomias e colaboram e orientam as suas atividades para a plena realização dos objetivos do Instituto.

### **1.1.1. Escola Superior de Comunicação Social**

A ESCS tem como missão ser uma instituição de excelência no ensino da comunicação e na investigação nas áreas da comunicação a nível nacional e internacional, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade através do ensino, da aprendizagem e da investigação nas áreas da comunicação.

A filosofia da ESCS assenta na Inovação, Cidadania, Interdisciplinaridade e Exigência como valores fundamentais da sua identidade. Uma inovação que se reflete no ensino e na investigação, um sentido de cidadania que se traduz numa forte noção de responsabilidade e participação social. Uma interdisciplinaridade suportada no cruzamento dos diversos saberes e experiências e uma exigência que se manifesta por uma cultura de rigor e na procura constante de aperfeiçoamento.

### **1.1.2. Escola Superior de Dança**

A ESD é um centro de formação artística, técnica, científica, cultural e profissional de nível superior, ao qual cabe ministrar a preparação para o exercício de atividades profissionais altamente qualificadas nos domínios da dança e promover o desenvolvimento das atividades e das profissões artísticas ligadas à dança.

A ESD prossegue ainda os seus fins, no âmbito da formação em dança, visando:

- a) A formação humana, cultural, artística, técnica e científica de todos os seus membros;
- b) A formação de profissionais da dança e de professores de dança, com o mais elevado nível possível de preparação artística, pedagógica e científica;
- c) A promoção de atividades de investigação científica nos âmbitos da dança e do ensino da dança;
- d) A prestação de serviços à comunidade;
- e) O desenvolvimento de projetos de formação permanente, de atualização e de reconversão dos profissionais do espetáculo e dos professores de dança;
- f) A contribuição, no seu âmbito de atividade, para a promoção da dança em Portugal e para a inserção da dança em todas as instituições escolares e comunitárias do País.

### **1.1.3. Escola Superior de Educação de Lisboa**

A ESELx tem como missão contribuir para a qualidade e eficácia da educação pública, assumindo-se como instituição de referência nas suas áreas de intervenção; orientar-se as suas atividades de formação e de investigação, por valores de cidadania, inovação e exigência; apostar numa formação centrada em grandes problemas ou projetos; defender uma relação estratégica entre a formação e o trabalho e um ethos formativo significativo que estruture as dimensões emocional, ética, estética e intelectual dos formandos.

A ESELx prossegue os seus objetivos no domínio genérico da educação e da intervenção social, cultural e artística, bem como em áreas afins, visando:

- a) A formação de professores e outros agentes educativos, artísticos e culturais com elevado nível de preparação nas dimensões científica, técnica, artística, pedagógica e profissional;
- b) A formação humana, cultural, artística, científica e técnica de todos os seus estudantes e funcionários docentes e não docentes;
- c) A realização de atividades de investigação.

### **1.1.4. Escola Superior de Música de Lisboa**

A ESML tem como missão promover um ambiente de ensino/aprendizagem de qualidade que, numa perspetiva de formação ao longo da vida, incentive os estudantes ao seu máximo desenvolvimento pessoal, artístico, científico, técnico e cultural, com vista a desempenhos profissionais empreendedores, nacional e internacionalmente competitivos e socialmente relevantes, nas áreas das Artes e Indústrias Musicais.

A ESML concretiza a sua missão nos domínios do ensino, da investigação aplicada, da formação profissional e da prestação de serviços à comunidade, tendo como objetivos:

- a) A formação de nível superior, preparando profissionais altamente qualificados;
- b) A realização de programas e projetos de criação e produção artísticas e de investigação;
- c) A organização de programas e projetos de inserção na vida ativa dos seus estudantes;
- d) O desenvolvimento de programas e projetos de atualização e reconversão profissional;
- e) A prestação de serviços, nos seus domínios específicos de intervenção.

#### **1.1.5. Escola Superior de Teatro e Cinema**

A ESTC orienta a sua missão de produção e difusão do conhecimento nas áreas do Teatro e do Cinema, em particular, e da Cultura e das Artes, em geral, pela articulação do estudo, do ensino, da investigação e da experimentação e produção artística, com o saber de natureza profissional.

A ESTC prossegue os seus fins nos domínios do Teatro e do Cinema, visando, designadamente:

- a) A formação de profissionais altamente qualificados;
- b) A realização de atividades de pesquisa e investigação;
- c) A experimentação e produção artísticas;
- d) A realização ou a participação em projetos de desenvolvimento;
- e) A prestação de serviços à comunidade.

#### **1.1.6. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa**

A ESTeSL é uma escola de ensino superior orientada para a criação, transmissão e difusão da ciência, tecnologia e cultura e tem como missão a excelência do ensino, da investigação e da prestação de serviços no âmbito das Ciências da Saúde, contribuindo para a promoção da Saúde e melhoria da sua qualidade. A ESTeSL realiza atividades nos domínios do ensino, da investigação e da prestação de serviços à comunidade, no âmbito das Ciências da Saúde. Prossegue os seus objetivos nos domínios da ciência, particularmente no âmbito das Ciências da Saúde, visando:

- a) Formar com elevado nível nos aspetos científicos, tecnológicos, humanos e socioculturais;
- b) Desenvolver atividades de investigação em todos os domínios do saber, em particular na área da saúde;
- c) Desenvolver serviços à comunidade no âmbito específico das valências da ESTeSL;
- d) Promover uma estreita ligação com a comunidade na organização das suas atividades, visando, designadamente, a inserção dos seus diplomados na vida ativa;
- e) Fomentar o intercâmbio cultural, científico e tecnológico com instituições congéneres, nacionais e internacionais, que visem objetivos semelhantes ou complementares;
- f) Promover a mobilidade efetiva de estudantes, diplomados, docentes e não docentes, tanto ao nível nacional como internacional;

- g) Contribuir para o desenvolvimento do País e da região em que se insere, assim como para a cooperação internacional, a compreensão e a ajuda entre os povos.

#### **1.1.7. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa**

O ISCAL tem como visão institucional a excelência nas suas atividades, numa perspetiva de melhoria contínua da qualidade das mesmas, promovendo condições para um exercício profissional relevante e pertinente por parte de diplomados altamente qualificados.

Tem como missão produzir, ensinar e divulgar conhecimento, bem como prestar serviços à comunidade, nas áreas em que dispõe de competências, contribuindo para a sua consolidação como instituição de referência nos planos nacional e internacional.

É uma instituição de ensino superior dotada das várias atribuições, no âmbito da sua vocação própria:

- a) A realização de ciclos de estudos do ensino superior visando a atribuição de graus académicos, de cursos de formação pós-graduada e outros, nos termos da lei;
- b) A criação do ambiente educativo apropriado às suas finalidades;
- c) A realização de investigação e o apoio e participação em instituições científicas;
- d) A transferência e valorização económica do conhecimento científico e tecnológico;
- e) A realização de ações de formação profissional e de atualização de conhecimentos;
- f) A prestação de serviços à comunidade e de apoio ao desenvolvimento;
- g) A cooperação e o intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições nacionais e estrangeiras;
- h) A contribuição, no seu âmbito de atividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, com especial destaque para os países de expressão oficial portuguesa e os países europeus;
- i) A produção e difusão do conhecimento e da cultura;
- j) Ações culturais, recreativas e desportivas no seio da comunidade académica.

#### **1.1.8. Instituto Superior de Engenharia de Lisboa**

O ISEL, enquanto centro de criação, transmissão e difusão da ciência, tecnologia e cultura, tem como missão a promoção da excelência no ensino superior em engenharia e na investigação

científica, assentes na liberdade e pluralidade de pensamento e em princípios humanistas e de responsabilidade social que tenham o saber, a criatividade e a inovação científica e tecnológica como fatores de crescimento e desenvolvimento sustentável da sociedade. Realiza fundamentalmente atividades nos domínios do ensino, de investigação científica e de prestação de serviços à comunidade, e ainda outras desde que enquadradas na lei e na sua missão.

O ISEL prossegue os seus objetivos nos domínios genéricos da ciência e tecnologia, particularmente no âmbito de engenharia, visando:

- a) A formação graduada e pós-graduada de elevado nível de preparação nos aspetos científico e tecnológico, sociocultural e humano;
- b) O desenvolvimento de atividades de investigação científica;
- c) O desenvolvimento de programas de atualização e requalificação dos profissionais de engenharia;
- d) A prestação de serviços à comunidade visando a integração entre o Instituto e a sociedade;
- e) A promoção de uma estreita ligação com a comunidade na organização das suas atividades, visando, designadamente, a inserção dos seus diplomados na vida profissional;
- f) O intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e internacionais, que visem objetivos semelhantes ou complementares;
- g) A contribuição, no seu âmbito de atividades, para o desenvolvimento do País e da região em que se insere, assim como da cooperação internacional, da compreensão e da ajuda entre os povos;
- h) Outros que se enquadrem na lei e na sua missão.

## **1.2. Serviços de Ação Social**

Os SAS integram o IPL, constituindo-se como uma unidade organizacional do Instituto, com o objetivo primordial de apoiar os estudantes, com vista à melhoria das suas condições para o estudo, de modo a melhorar o sucesso escolar. A missão dos SAS consiste na execução da política de ação social, através da prestação dos apoios e benefícios nela incluídos, designadamente na gestão da atribuição de bolsas de estudos, no alojamento, no acesso à

alimentação em cantinas e bares, no acesso a serviços de saúde e no apoio a atividades desportivas e culturais.

## **2. MONITORIZAÇÃO DO ENSINO-APRENDIZAGEM**

De acordo com o quadro legal em vigor e com o determinado no Regulamento da Qualidade do Instituto, o IPL e as suas Unidades Orgânicas avaliam e monitorizam a atividade desenvolvida, de modo a aferir a adequação das suas ações para garantir a melhoria contínua da qualidade nas diferentes dimensões de atuação.

A vertente do Ensino e da Aprendizagem revela-se como a atividade principal do IPL, tendo sido necessário desenvolver e implementar procedimentos, através da aplicação de vários instrumentos que permitem perceber o ajustamento da oferta formativa às necessidades e expectativas dos vários *stakeholders* e, em simultâneo, monitorizar o seu funcionamento e resultados obtidos, com vista a assegurar elevados padrões de qualidade e a melhoria contínua.

### **2.1. Acreditação de Ciclos de Estudos**

Apresentam-se os resultados da acreditação dos ciclos de estudos em funcionamento no ciclo avaliativo 2020/2021, com a designação do curso, grau que confere, respetiva Unidade Orgânica, e estado do processo. Apresenta-se também informação sobre a acreditação prévia de novos cursos e dos cursos em funcionamento que iniciam processo de renovação da acreditação.

#### ***Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento (ACEF)***

Durante o ano letivo 2020/2021 (2º semestre de 2020 e o 1º semestre de 2021), o CA da A3ES emitiu diversas deliberações, designadamente quanto aos processos de avaliação de ciclos de estudos em funcionamento, incluídos nos 1º e 2º ciclos de avaliações regulares pela A3ES, tendo os mesmos obtido decisões de acreditação favorável:

O quadro apresenta os resultados de acreditação de ciclos de estudos integrados no 2º ano do 2º ciclo de avaliação regular (2018/2019).

**Quadro 2.1-** Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 2º ciclo de avaliações regulares, pela A3ES, entre o 2º semestre de 2020 e o 1º semestre de 2021

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO
<b>ISEL</b>	ACEF/1819/0217177	Mestre	Engenharia Eletrotécnica	Acreditado em 02-06-2021

Devido ao estado de emergência, decorrente da pandemia COVID-19, a A3ES decidiu proceder ao adiamento do prazo para preenchimento e submissão dos guiões de autoavaliação dos ciclos de estudos em funcionamento inseridos no 3º ano do 2º ciclo de avaliações regulares pela A3ES, ACEF/PERA 2021, tendo o mesmo decorrido entre 2 de janeiro e 28 de fevereiro de 2021. Incluem-se os novos ciclos de estudos (NCE/2013 NCE/2014 e NCE/2015), já alinhados no ano de avaliação correspondente à classificação da área de formação, conforme a planificação daquela Agência.

**Quadro 2.2-** Ciclos de estudos submetidos a avaliação no âmbito do 4º ano do 2º ciclo de Avaliações Regulares pela A3ES (ACEF/PERA/2020/2021)

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO
<b>ESCS</b>	ACEF/2021/0405257	Licenciado	Audiovisual e Multimédia
<b>ESCS</b>	ACEF/2021/0405277	Mestre	Audiovisual e Multimédia
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/0402997	Licenciado	Artes Visuais e Tecnologias
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/0403062	Mestre	Administração Educacional
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/0403042	Mestre	Didática da Língua Portuguesa no 1º e 2º Ciclos do Ensino Básico
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/0403032	Mestre	Educação Especial
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/0403067	Mestre	Educação Social e Intervenção Comunitária
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/1500134	Mestre	Jogo, Brinquedos e Linguagens na Educação de Infância
<b>ESELX</b>	ACEF/2021/0900652	Mestre	Intervenção Precoce
<b>ESELX</b>	PERA/2021/1400226	Mestre	Educação Pré-Escolar

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO
ESELX	PERA/2021/1400641	Mestre	Ensino do 1º Ciclo do Ensino Básico e de Matemática e Ciências Naturais no 2º Ciclo do Ensino Básico
ESELX	PERA/2021/1400636	Mestre	Ensino do 1º Ciclo do Ensino Básico e de Português e História e Geografia de Portugal no 2º Ciclo do Ensino Básico
ESTC	ACEF/2021/0403517	Licenciado	Cinema
ESTC	ACEF/2021/0403522	Licenciado	Teatro
ESTC	ACEF/2021/0403532	Mestre	Desenvolvimento de Projeto Cinematográfico
ESTC	ACEF/2021/0403527	Mestre	Teatro
ESTeSL	ACEF/2021/0414552	Licenciado	Dietética e Nutrição
ESTeSL	ACEF/2021/1301366	Licenciado	Ciências Biomédicas Laboratoriais
ESTeSL	ACEF/2021/1401171	Licenciado	Fisiologia Clínica
ESTeSL	ACEF/2021/1401176	Licenciado	Imagem Médica e Radioterapia
ESTeSL	ACEF/2021/0414577	Licenciado	Ortótica e Ciências da Visão
ESTeSL	ACEF/2021/0414562	Licenciado	Fisioterapia
ESTeSL	ACEF/2021/1500087	Licenciado	Ortoprotesia
ESTeSL	ACEF/2021/1101426	Mestre	Radiações Aplicadas às Tecnologias da Saúde
ESTeSL	ACEF/2021/0027716	Mestre	Gestão e Avaliação de Tecnologias em Saúde
ESTeSL	ACEF/2021/1101031	Mestrado	Nutrição Clínica
ISEL	PERA/2021/1401656	Licenciado	Tecnologias e Gestão Municipal

Estes processos de avaliação decorrem nos meses seguintes, até à deliberação do CA da A3ES, pelo que a conclusão dos mesmos se verificará nos anos letivos seguintes.

### *Acreditação Prévia de Novos Ciclos de Estudos (PAPNCE)*

Durante o 2º semestre de 2020, entre 1 setembro e 15 outubro, decorreu o prazo determinado pela A3ES, para a apresentação pela IES de Pedidos de Acreditação Prévia de Novos Ciclos de Estudos. Neste ano, não se registou qualquer pedido para a criação de novos cursos conferentes de grau pelas Unidades Orgânicas do IPL.

## **2.2. Aplicação dos Instrumentos de Monitorização da Qualidade do Ensino nas Escolas**

Neste âmbito, o IPL, através das suas Unidades Orgânicas procede à avaliação dos ciclos de estudos lecionados, das respetivas unidades curriculares e do desempenho dos docentes, através da aplicação de inquéritos aos estudantes, aos docentes e aos diplomados. A análise dos resultados obtidos permite avaliar e monitorizar a vertente Ensino e Aprendizagem, permitindo aferir a sua adequação aos objetivos estabelecidos.

A avaliação solicitada aos diplomados, que constituem o resultado final mais direto da atividade primordial do IPL, permite aferir a adequação da oferta formativa à sociedade e ao mercado de trabalho, contribuindo para a melhoria das competências adquiridas pelos estudantes e para o aumento da satisfação das necessidades e expectativas de todos *stakeholders* envolvidos neste processo.

No ano letivo 2020/2021, estiveram envolvidos neste processo de auscultação 5281 inquiridos, entre estudantes, docentes e diplomados, das Unidades Orgânicas do IPL conforme apresentado no quadro seguinte.

**Quadro 2.3 – Número de Respostas Obtidas nos Inquéritos Pedagógicos**

Inquérito	População Alvo	Respostas
Inquérito Avaliação Curso, Unidades Curriculares e Docentes (Anexo IV do Regulamento da Qualidade do IPL)	Estudantes	3430
Inquérito Avaliação Curso e Unidades Curriculares (Anexo VI do Regulamento da Qualidade do IPL)	Docentes	984
Inquérito aos Diplomados (Anexo V do Regulamento da Qualidade do IPL)	Diplomados	867
<b>Total</b>		<b>5281</b>

O quadro 2.4 apresenta o resumo de respostas obtidas em cada Unidade Orgânica, em cada um dos instrumentos de monitorização.

**Quadro 2.4– Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização**

Unidade Orgânica	Inquérito Avaliação Curso, Unidades Curriculares e Docentes <sup>1</sup>		Inquérito aos Diplomados <sup>1</sup>
	Nº Respostas Estudantes	Nº Respostas Docentes	Nº Respostas Diplomados
ESCS	436	115	376
ESD	72	29	13
ESELX	663	81	134
ESML	59	51	48
ESTC	120	63	54
ESTeSL	585	236	45
ISCAL	530	213	16
ISEL	965	196	181
<b>TOTAIS</b>	<b>3 430</b>	<b>984</b>	<b>867</b>

<sup>1</sup>Regulamento da Qualidade do IPL

As classificações atribuídas pelos estudantes e pelos docentes são apresentadas sob a forma de média obtida, numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito desadequado”, 3 a “adequado” e 5 a “muito adequado”: valores médios acima de 3 indicam uma avaliação positiva e abaixo de 3, uma avaliação negativa.

### 2.2.1. Funcionamento dos Cursos

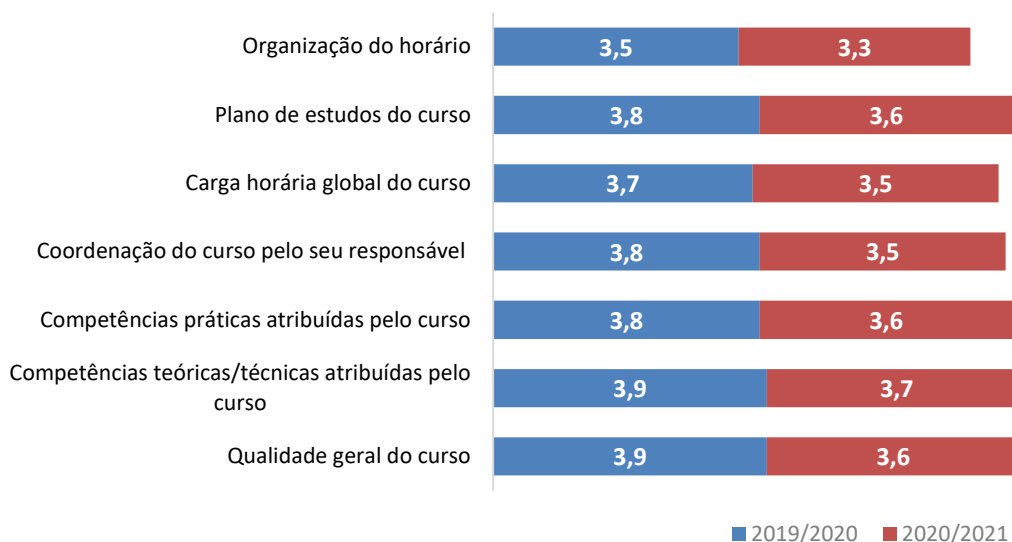
No âmbito da implementação e consolidação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade no IPL e suas Unidades Orgânicas, anualmente são aplicados instrumentos de monitorização da atividade de Ensino e Aprendizagem, com vista à revisão e melhoria dos ciclos de estudos.

Neste âmbito, apresentam-se em seguida os resultados obtidos através da aplicação dos inquéritos aos estudantes e aos docentes, no decorrer do ano letivo 2020/2021, designadamente no que concerne aos cursos lecionados.

#### *Resultados do Inquérito aos Estudantes*

Em termos globais, em 2020/2021, e no que respeita ao funcionamento dos ciclos de estudos, regista-se uma classificação média de 3,5 neste conjunto de parâmetros, resultado da apreciação positiva nos mesmos. O decréscimo no valor médio global em todos os itens, comparativamente ao ano letivo anterior, resulta no decréscimo da classificação média global registada em 2019/2020, de 3,8.

O parâmetro “competências teóricas/técnicas atribuídas pelo curso” (3,7) é o que apresenta a classificação média mais elevada, conforme se verificou no ano letivo anterior.

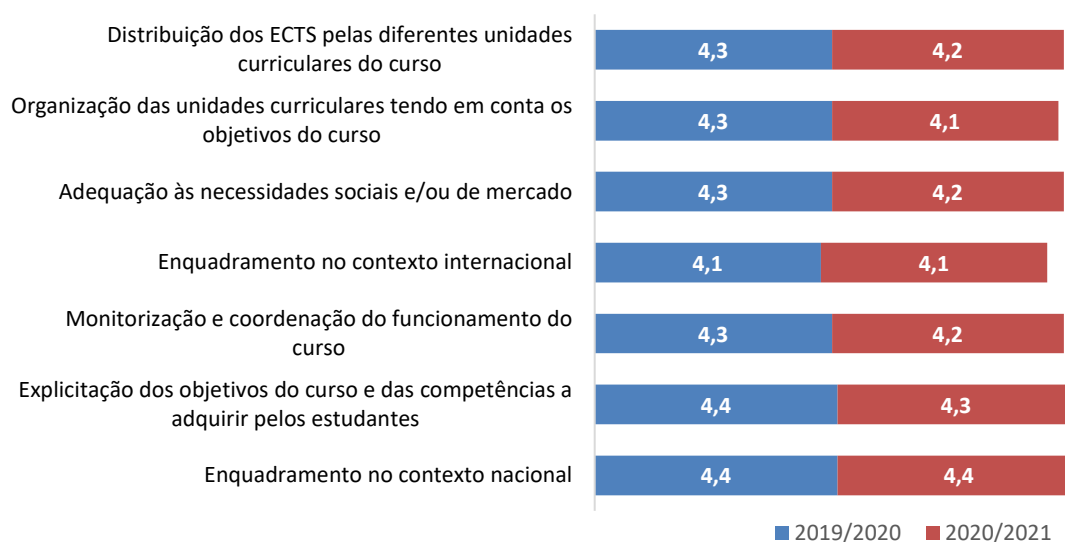


**Figura 2.1**– Avaliação Média dos Estudantes sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos

Em 2020/2021, o parâmetro “organização do horário” continua a apresenta, neste conjunto, a classificação média global mais baixa (3,3), registando um decréscimo comparativamente ao ano anterior.

#### *Resultados do Inquérito ao Pessoal Docente*

No que respeita à avaliação realizada pelos docentes sobre o funcionamento dos ciclos de estudos no ano letivo 2020/2021, registam-se resultados médios globalmente positivos em todos os parâmetros, conforme se apresenta na Figura 2.2:



**Figura 2.2** - Avaliação Média do Pessoal Docente sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos

Continua a verificar-se uma uniformidade nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 4,2 no conjunto dos parâmetros, ligeiramente abaixo da registada no ano anterior (4,3). Este decréscimo deve-se a ligeiras descidas nas classificações médias registadas em 5 dos 7 parâmetros em avaliação.

Em 2020/2021, o item “enquadramento no contexto nacional” (4,4) é aquele que apresenta a classificação média mais elevada neste conjunto; em seguida, surge o item “explicitação dos objetivos do curso e das competências a adquirir pelos estudantes”, com uma classificação média global de 4,3.

À semelhança do verificado no ano anterior, em 2020/2021, o parâmetro “enquadramento no contexto internacional” continua a registar a classificação média mais baixa no conjunto apresentado (4,1), juntamente com o item “organização das unidades curriculares tendo em conta os objetivos do curso” (4,1).

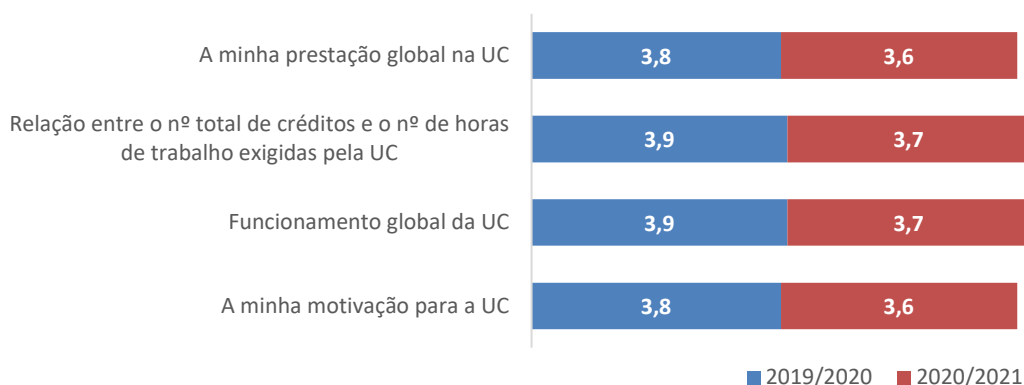
### 2.2.2. Unidades Curriculares

No âmbito da monitorização do Processo de Ensino e Aprendizagem está prevista a apreciação anual das Unidades Curriculares e dos docentes que as ministram pelos estudantes. Neste sentido, os estudantes realizam a avaliação das Unidades Curriculares do ciclo de estudos que frequentam, bem como o desempenho dos respetivos docentes; estes também procedem à apreciação das Unidades Curriculares respetivas, através da classificação dos vários parâmetros associados às mesmas.

#### *Resultados do Inquérito aos Estudantes*

No ano letivo 2020/2021, a avaliação efetuada pelos estudantes no que respeita ao funcionamento das unidades curriculares apresenta um resultado médio global de 3,7 neste conjunto, registando-se um decréscimo, comparativamente ao valor de 3,9 registado no ano letivo anterior.

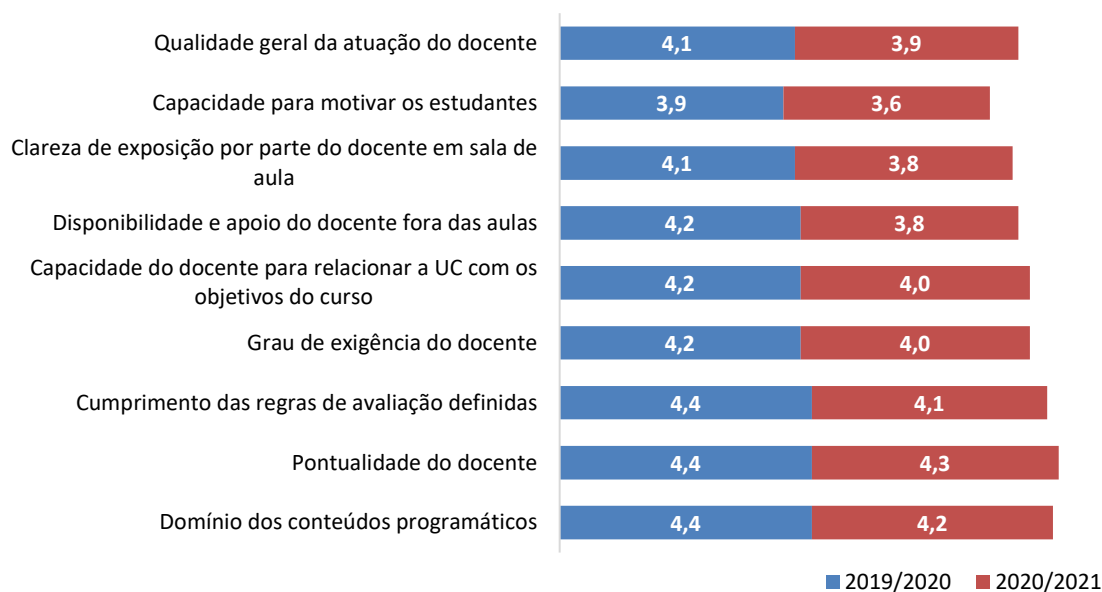
Os parâmetros “relação entre o nº total de créditos e o nº de horas de trabalho exigidas pela UC” e “funcionamento global da UC” obtêm uma classificação média global de 3,7, cada um.



**Figura 2.3** – Avaliação Média das Respostas dos Estudantes às Questões sobre o funcionamento das Unidades Curriculares

Os itens “a minha prestação global na UC” e “a minha motivação para a UC” obtêm uma classificação média global de 3,6, inferior às registadas em 2019/2020.

A Figura 2.4 apresenta os resultados obtidos quanto ao desempenho dos docentes na perspetiva dos estudantes.



**Figura 2.4** – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Desempenho dos Docentes

Em termos globais, em 2020/2021, regista-se uma classificação média de 4,0 neste conjunto de parâmetros, resultado da apreciação positiva nos mesmos. O decréscimo no valor médio global em todos os itens, comparativamente ao ano letivo anterior, resulta no decréscimo da classificação média global quando comparada com a obtida em 2019/2020 e que foi de 4,2 pontos.

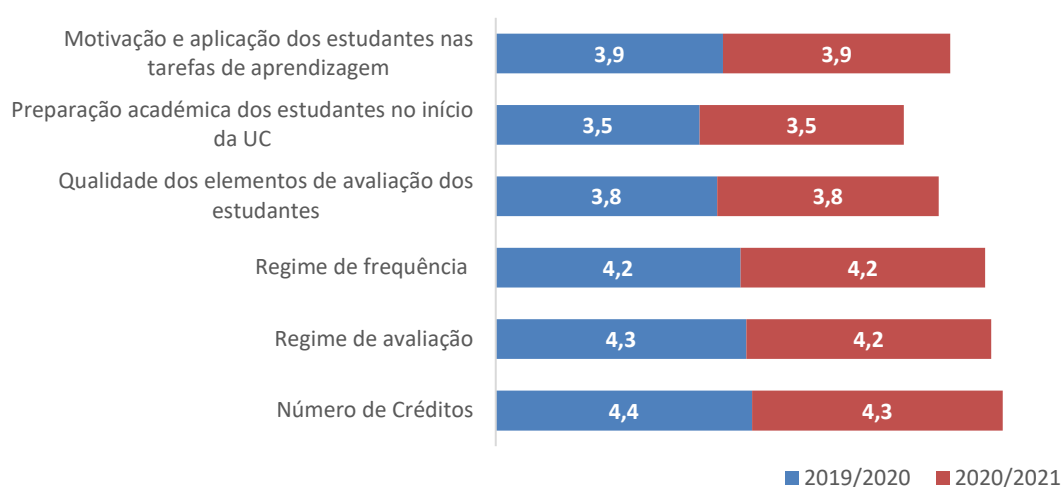
Regista-se um decréscimo mais expressivo no item “disponibilidade e apoio do docente fora de aula” (3,8); em 2019/2020, este parâmetro apresentou uma classificação média de 4,2.

Os parâmetros que apresentam as classificações médias globais mais elevadas respeitam ao “domínio dos conteúdos programáticos” (4,2) e ao “cumprimento das regras de avaliação definidas” (4,1); os itens “capacidade do docente para relacionar a UC com os objetivos do curso” e “grau de exigência do docente” registam uma classificação de 4,0.

Em 2020/2021, o parâmetro “capacidade para motivar os estudantes” (3,6) é o que apresenta a classificação média global mais baixa, com um decréscimo comparativamente a 2019/2020 (3,9).

#### *Resultados do Inquérito ao Pessoal Docente*

No ano letivo 2020/2021, e no que concerne à avaliação realizada pelos docentes às unidades curriculares, registam-se valores médios positivos, conforme consta na Figura 2.5:



**Figura 2.5** – Avaliação Média do Pessoal Docente aos Parâmetros relativos ao Funcionamento das Unidades Curriculares

Em termos globais, em 2020/2021, os resultados obtidos neste conjunto de parâmetros são idênticos aos registados no ano letivo anterior.

À semelhança do ano letivo anterior, em 2020/2021, o parâmetro “número de créditos” (4,4) é o que apresenta a classificação média global mais elevada, com um ligeiro decréscimo relativamente ao ano anterior (4,4).

Regista-se um decréscimo mais expressivo no item “disponibilidade e apoio do docente fora de aula” (3,8); em 2019/2020, este parâmetro apresentou uma classificação média de 4,2.

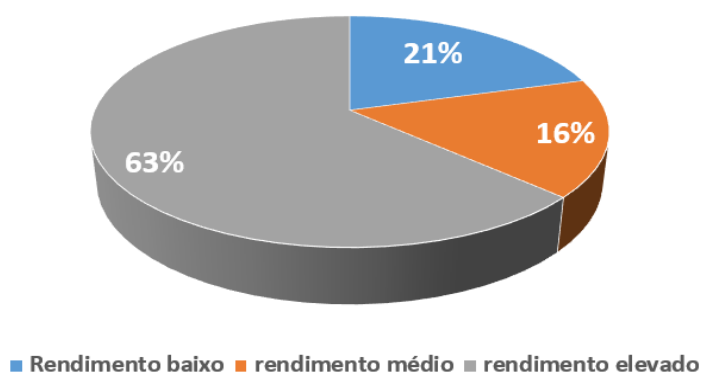
Em 2020/2021, o item “preparação académica dos estudantes no início da UC” continua a apresentar o valor médio mais baixo (3,5) no conjunto apresentado.

### 2.2.3. Resultados Académicos

Outro instrumento no âmbito da monitorização do Processo de Ensino e Aprendizagem é a monitorização dos resultados académicos dos estudantes nas várias UC que frequentam. Esta monitorização é feita em dois momentos, após o final do semestre de inverno e após o final do ano letivo.

No primeiro caso, pretende-se obter a taxa de aprovação que os estudantes têm nas UC que frequentam. Aos estudantes com menor rendimento académico (todos os/as estudantes que tenham tido um aproveitamento inferior a 3 UC no semestre) é, posteriormente, enviado um inquérito com o objetivo de conhecer e compreender quais os fatores com impacto no rendimento académico no 1º semestre e que apoios pode o Politécnico de Lisboa, através das suas Escolas e estruturas de apoio, disponibilizar para ajudar a reduzir as dificuldades sentidas.

No segundo caso, para além do rendimento académico, pretende-se também saber a taxa de abandono nas UO, ou seja, quantos alunos abandonaram os seus cursos sem se terem diplomado. Também neste caso é enviado um inquérito a estes alunos para conhecer as causas do seu abandono.



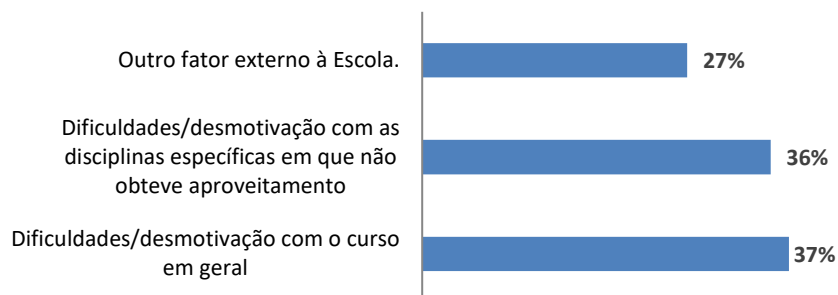
**Rendimento baixo:** até 2 UC com aprovação

**Rendimento médio:** 3 ou 4 UC com aprovação

**Rendimento alto:** mais de 4 UC com aprovação, ou 4 se estas forem a totalidade das inscritas

Figura 2.6 – Distribuição percentual dos estudantes de licenciatura em função do seu rendimento académico

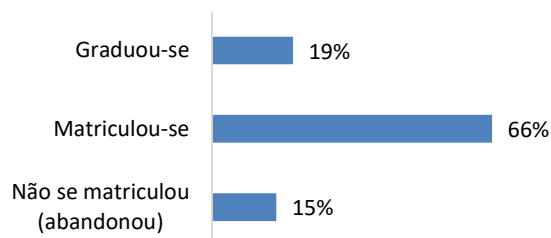
Relativamente ao rendimento dos estudantes, verifica-se que a grande maioria dos estudantes apresenta um rendimento elevado. Contudo esta distribuição não é homogénea entre todas as UO do IPL, assim, a maioria das escolas tem taxas de rendimento elevado acima dos 80%, mas as duas maiores Escolas apresentam valores mais baixos, 66% no caso do ISCAL e 26% no caso do ISEL.



**Figura 2.7** – Distribuição percentual das respostas sobre os motivos do menor rendimento académico

Relativamente ao inquérito, este foi enviado por correio eletrónico a 1727 estudantes com rendimento académico baixo, dos quais responderam 270. Os motivos que os estudantes apresentaram para o seu menor rendimento distribuiu-se por fatores externos e fatores internos gerais ou específicos. Também neste caso as situações são diferentes nas várias UO, assim na ESTeSL e no ISEL tem mais peso os motivos relacionados com o curso, no ISCAL os motivos mais específicos relacionados com as UC e na ESCS os fatores externos são mais apontados.

De referir que, todos os estudantes que referiram querer ser contactados para obter apoio, foram contactados pelos Serviços de Apoio Psicológico e Educativo para iniciarem processo de aconselhamento psicológico.



**Figura 2.8** – Distribuição percentual dos estudantes pela sua situação após o final do ano letivo

Cerca de dois terços dos estudantes matricularam-se de novo em 2021/22, os restantes ou concluíram o seu curso ou abandonaram a UO sem se terem diplomado. Mais uma vez as realidades são distintas entre as UO, ESCS, ESELX e ESTeSL apresentam taxas de abandono mais baixas, cerca de 10%, enquanto ISCAL e ISEL apresentam valores mais elevados, 18% e 19% respetivamente.

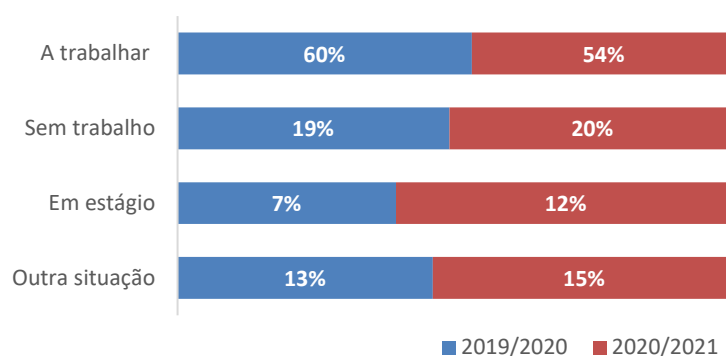
#### 2.2.4. Empregabilidade

A aplicação de inquéritos aos diplomados e respetivos resultados traduzem-se, também, num instrumento de monitorização da atividade de Ensino e Aprendizagem, sendo realizados anualmente pelas Unidades Orgânicas do IPL.

Apresentam-se em seguida, os resultados dos inquéritos realizados aos diplomados no ano letivo 2020/2021, sendo que os diplomados inquiridos são representativos do conjunto das Unidades Orgânicas do IPL. Os resultados são apresentados sob a forma de percentagem.

#### *Resultados do Inquérito aos Diplomados*

A Figura 2.9 demonstra a situação atual dos diplomados inquiridos quanto à respetiva situação laboral:

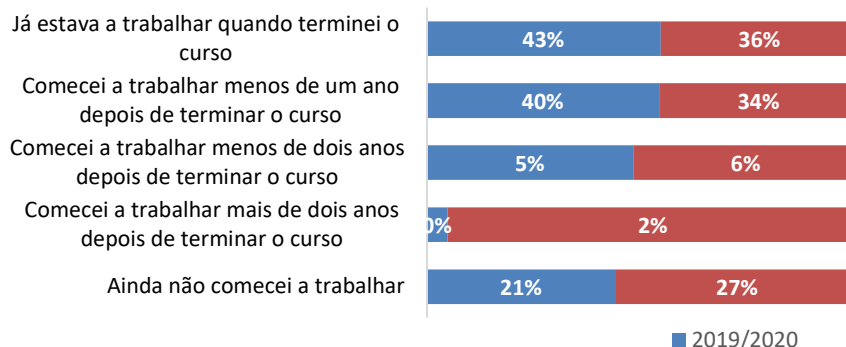


**Figura 2.9** – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Atualmente, qual das seguintes opções descreve a sua situação em termos laborais?”

Dos diplomados inquiridos em 2020/2021, 54% declaram encontrar-se a trabalhar, menos 6% comparativamente ao ano letivo anterior.

A percentagem de diplomados em estágio apresenta um acréscimo de 5%, comparativamente ao ano letivo anterior.

Na Figura 2.10 são apresentados os dados relacionados com a entrada no mercado de trabalho.



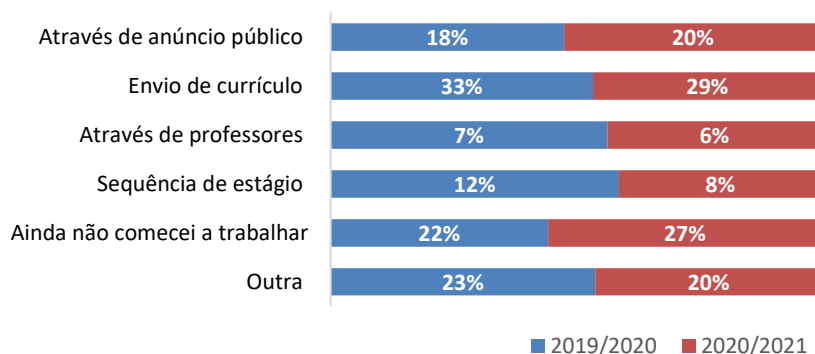
**Figura 2.10** – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Quando Começou a Trabalhar?”

Dos inquiridos em 2020/2021, 36% referem encontrar-se já a trabalhar quando terminaram o curso, menos 7% face ao ano anterior.

Dos diplomados inquiridos em 2020/2021, 34% refere ter começado a trabalhar menos de um ano depois de terminar o curso, e 6% começaram a trabalhar menos de dois anos depois de concluírem o curso, o que perfaz um total de 40% que inicia atividade laboral a curto prazo.

Comparativamente ao ano letivo 2020/2021, verifica-se um acréscimo de 6% nos diplomados que indicam ainda não ter começado a trabalhar (de 21% para 27%).

A seguir apresenta-se a forma como os diplomados inquiridos obtiveram emprego (Figura 2.11).

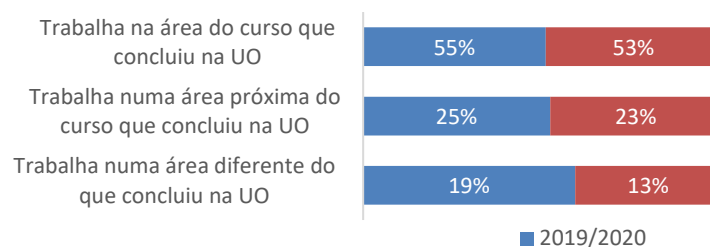


**Figura 2.11** - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Como Obteve Trabalho?”

Em 2020/2021, 29% dos inquiridos refere ter obtido trabalho através do “envio de currículo, com um ligeiro decréscimo comparativamente ao ano anterior; 18% revelam ter obtido emprego “através de anúncio público”, com um ligeiro acréscimo face a 2018/2019.

Em 2020/2021, 8% dos diplomados inquiridos revelam ter obtido emprego “na sequência de estágio”, registando-se um decréscimo de 4%, face a 2019/2020.

O gráfico seguinte (Figura 2.12), demonstra que 53% dos diplomados inquiridos em 2020/2021 revelam que desenvolvem a sua atividade profissional na área do curso que concluíram no IPL, registando-se um decréscimo de 2%, face a 2019/2020.



**Figura 2.12** - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Relativamente ao seu trabalho considera que...”

Em 2020/2021, 23% dos diplomados inquiridos declaram estar a trabalhar numa “área próxima do curso que conclui na UO”, registando-se um decréscimo de 2 pontos percentuais face ao ano letivo anterior.

Relativamente aos diplomados a trabalhar em área distinta do curso que concluíram no IPL, em 2019/2020 regista-se uma percentagem global de 13%, constatando-se um decréscimo de 6% em comparação com resultados obtidos em 2019/2020.

### 2.3. Medidas para a Melhoria Contínua

1. Implementação de mecanismos que permitam o acompanhamento do trajeto profissional dos diplomados do IPL;
2. Implementação de mecanismos para a obtenção de informação junto das entidades empregadoras ligadas ao IPL.

#### **2.4. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes**

1. Aplicação de inquéritos pedagógicos aos estudantes, que podem expressar a sua perceção face ao processo de ensino-aprendizagem;
2. Acompanhamento aos diplomados, através da aplicação de questionários, de forma a monitorizar o seu percurso profissional e inserção na vida ativa.

### **3. MONITORIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CRIAÇÃO ARTÍSTICA**

Este capítulo é dedicado aos mecanismos que o IPL dispõe para promover, avaliar e melhorar a atividade científica, tecnológica, artística e de desenvolvimento profissional de alto nível adequada à sua missão institucional.

O concurso de Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística (IDI&CA) é realizado anualmente pelo Politécnico de Lisboa com o objetivo de dinamizar a investigação interna, a criação artística e a integração dos estudantes nestas atividades. Este concurso anual está baseado em regulamento aprovado e publicado, conta com um júri diversificado e escolhido pelas Unidades Orgânicas entre os seus docentes mais experientes e que não participem no concurso nesse ano. O concurso possui mecanismos de recurso para o júri e para o Sr. Presidente do IPL. Todo o processo é acompanhado pelo Gabinete de Projetos Especiais e Inovação (GPEI).

Nos projetos IDI&CA o GPEI monitoriza a Execução Financeira, a produção científica e artística, a publicação dos Relatórios Finais e o acompanhamento na sociedade dos impactos dos resultados de cada projeto. O acompanhamento durante a execução dos projetos é realizada com base mensal e no final é acompanhada a produção e entrega do Relatório Final. Os resultados de cada edição são utilizados para a avaliação de projetos futuros submetidos pelos mesmos docentes. Particular atenção é dada à monitorização das bolsas de Iniciação à Investigação que são consideradas instrumento estratégico na integração dos estudantes na investigação e na prática de criação artística.

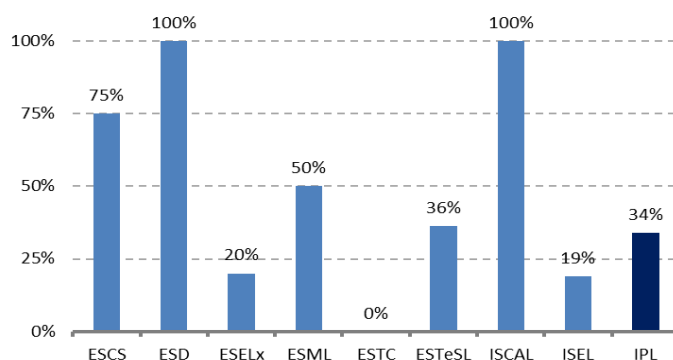
No quadro 3.1 mostram-se os projetos IDI&CA aprovados para o ano 2021/22. Estes projetos tem tipicamente uma duração de um ano podendo ser prorrogados até mais seis meses. Cada projeto tem um financiamento máximo de 5.000 euros. O orçamento para estes projetos é orçamento próprio do IPL. O número de projetos a financiar em cada ano e para cada escola depende do número de docentes ETI de cada escola face ao total de docentes ETI do IPL.

**Quadro 3.1**– Projetos IDI&CA por escola do Politécnico de Lisboa.

Escola	Projetos Aprovados
ESCS	4
ESD	1
ESELx	5
ESML	2
ESTC	1
ESTeSL	11
ISCAL	2
ISEL	21
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

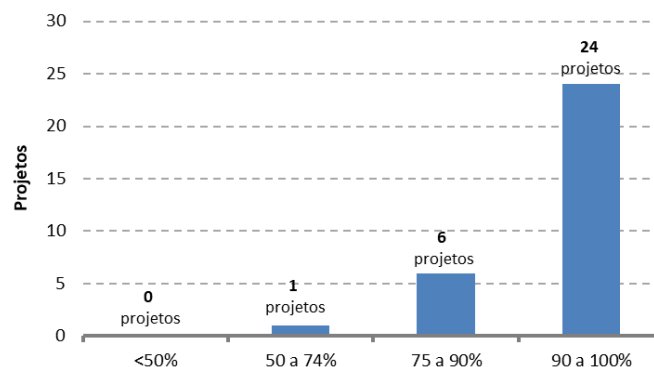
Do total de 47 projetos, 31 encontram-se terminados e 16 foram prorrogados.

A distribuição dos projetos prorrogados por escola mostra-se na Figura 3.1. De realçar que a apresentação é percentual face ao número de projetos financiados para cada escola. Globalmente, no programa, cerca de 34% dos projetos solicitam a prorrogação de prazo.


**Figura 3.1** – Projetos prorrogados por escola.

A taxa de execução dos projetos ao nível do IPL situa-se nos 94% com cerca de 77% dos projetos (24) a apresentarem uma taxa de execução entre os 90 e os 100%. Consta-se que 19% dos

projetos (6) apresentam taxas de execução entre 75 e 90% e apenas um projeto apresenta uma taxa de execução de 57%. Estes dados são representados na Figura 3.2.



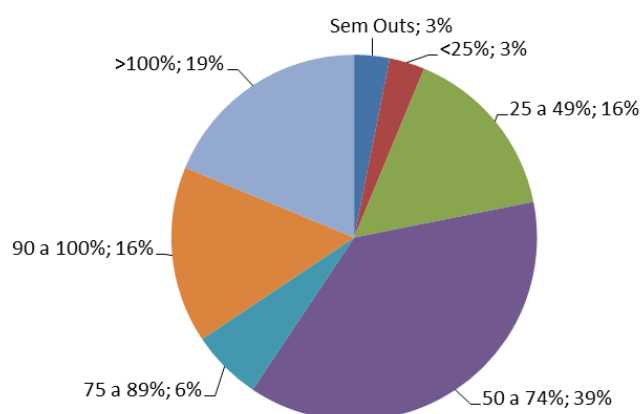
**Figura 3.2** – Distribuição das taxas de execução dos projetos IDI&CA.

Os projetos são também avaliados em termos de produtividade científica e artística. Cada projeto apresenta na sua candidatura a proposta de produção científica e artística a atingir no seu término. Estas métricas são no final comparadas com as métricas reais apresentadas no Relatório Final e validadas pelo GPEI. No Quadro 3.2 e na Figura 3.3, mostram-se as metas atingidas pelos 31 projetos já terminados. De salientar que um dos projetos ainda não procedeu à entrega do Relatório Final.

**Quadro 3.2**– Grau de concretização dos Outputs dos Projetos IDI&CA.

Outputs atingidos	Projetos	Projetos %
Sem Outputs	1	3%
< 25%	1	3%
25 a 49%	5	16%
50 a 74%	12	39%
75 a 89%	2	6%
90 a 100%	5	16%
>100%	6	19%

De realçar que cerca de 39% dos projetos cumprem entre 50 a 74% dos objetivos propostos e que há mesmo cerca de 19% dos projetos que ultrapassam os objetivos propostos. O Projeto identificado como não tendo produzido nenhum output trata-se do projeto que ainda não entregou o Relatório Final e que por tal ainda não é possível quantificar o cumprimento dos objetivos.



**Figura 3.3** – Grau de concretização dos Outputs dos Projetos IDI&CA.

Um parâmetro também monitorizado é o prazo de entrega do relatório. A maioria dos Responsáveis de projeto entrega o Relatório Final dentro do prazo. O maior atraso foi registado para um Relatório final que foi entregue seis dias depois do final do prazo.

### 3.1. Medidas para a Melhoria Contínua

1. Otimização das estruturas de investigação existentes no IPL com a criação de uma estrutura de coordenação comum a todo o Politécnico de Lisboa;
2. Inclusão de verba para publicação de artigos em “open access” no Programa de Financiamento de Projetos, o IDI&CA;
3. Verificação do cumprimento das regras de afiliação, definidas por despacho do Presidente do IPL, no âmbito das publicações científicas e artísticas;

4. Registo dos trabalhos de investigação/produção científica e artística no Repositório Científico do IPL.

### **3.2. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes**

1. Criação e implementação de vários procedimentos que permitem a gestão e monitorização das atividades desenvolvidas;
2. Existência do Programa de Financiamento IDI&CA como programa dinamizador de projetos de investigação e criação artística.

## 4. MONITORIZAÇÃO DA COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

As atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade são operacionalizadas através do estabelecimento de protocolos e programas.

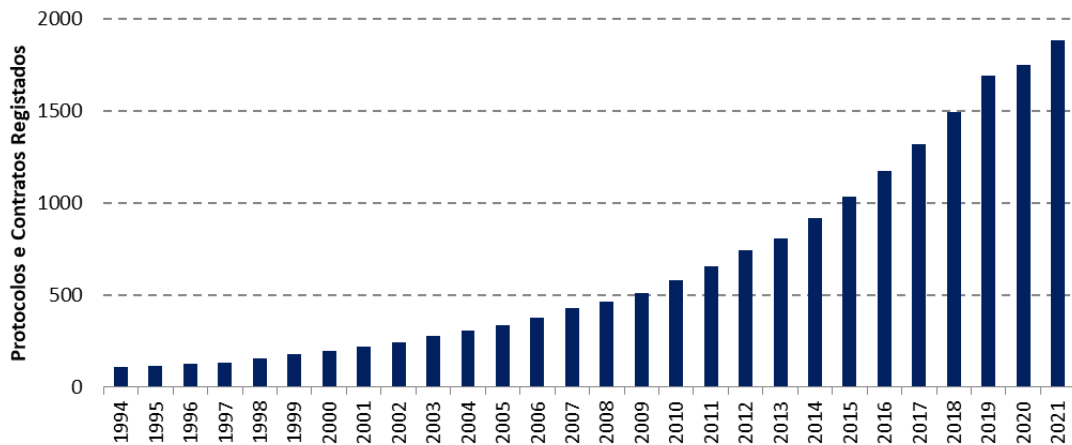
O estabelecimento de protocolos é registado a nível dos Serviços Centrais do IPL com separação por escola. No Quadro 4.1 mostra-se o número total de protocolos registados nos Serviços Centrais do IPL. Este registo inclui os protocolos dos próprios Serviços Centrais do IPL bem como os protocolos registados pelas escolas e pelos SAS (Serviços de Ação Social).

**Quadro 4.1**– Protocolos registados no Politécnico de Lisboa.

Ano	Protocolos Registados	Protocolos Totais
1994	109	109
1995	6	115
1996	9	124
1997	11	135
1998	23	158
1999	21	179
2000	19	198
2001	19	217
2002	27	244
2003	35	279
2004	28	307
2005	27	334
2006	43	377
2007	52	429
2008	36	465
2009	47	512
2010	68	580
2011	75	655
2012	88	743
2013	66	809
2014	109	918
2015	113	1 031
2016	145	1 176
2017	144	1 320
2018	174	1 494
2019	195	1 689
2020	58	1 747
2021	138	1 885

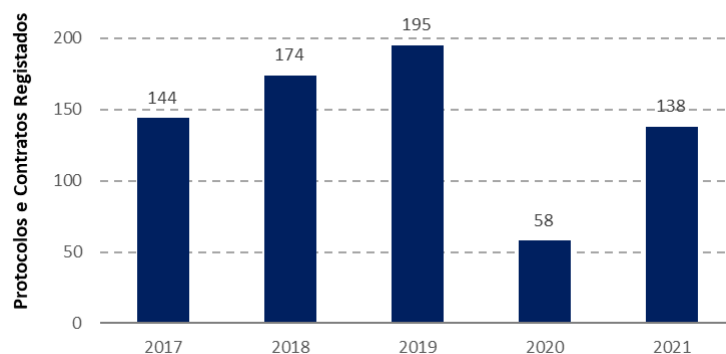
Constata-se que existem registados cerca de 1 880 protocolos na Base de Dados mantida nos Serviços Centrais.

A evolução do número de Protocolos Registados ao longo dos anos é mostrada na Figura 4.1



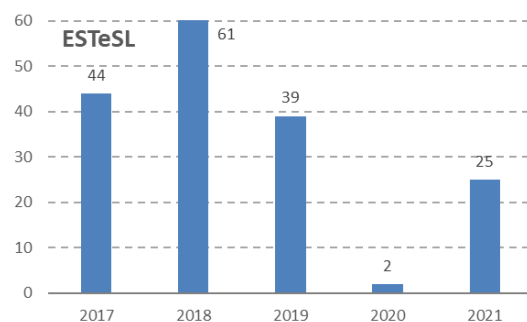
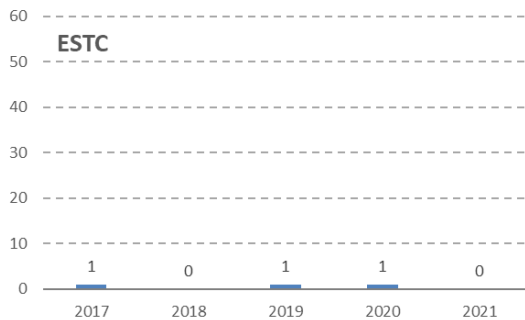
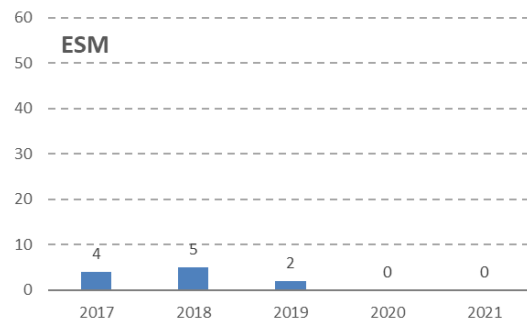
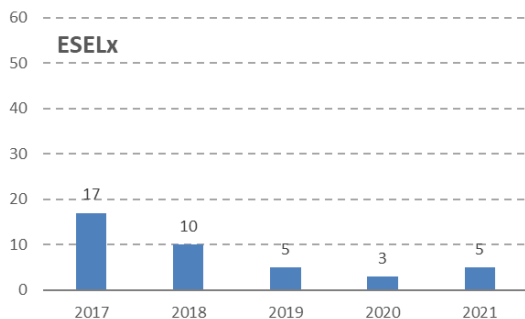
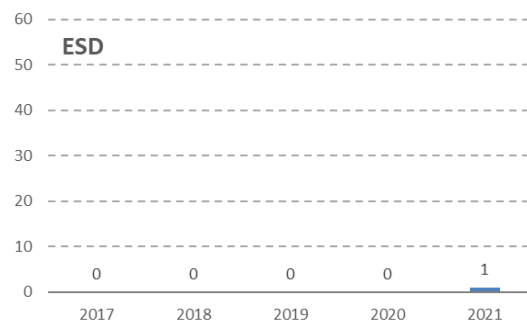
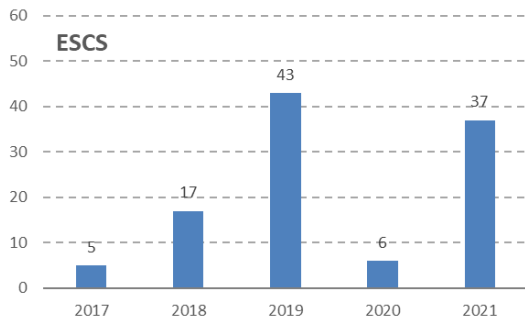
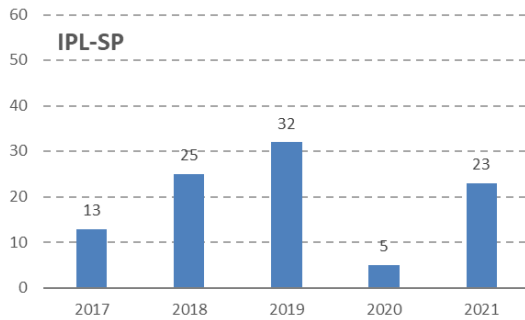
**Figura 4.1** – Protocolos Registados no IPL (1994-2021).

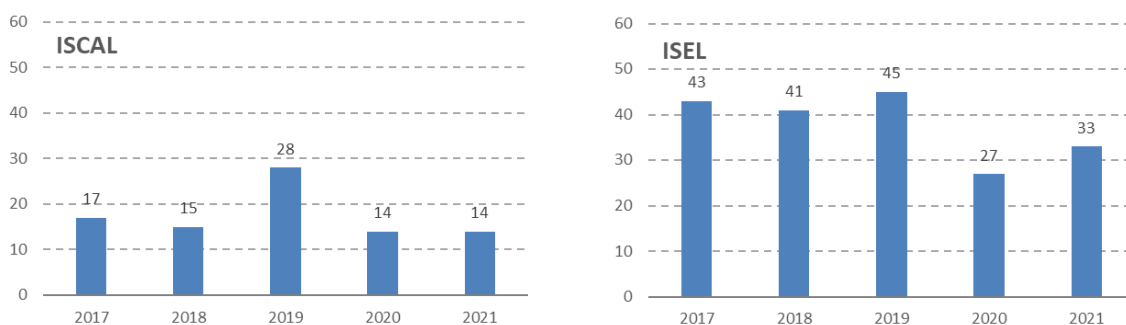
Quando se observa os Protocolos Registados nos últimos cinco anos, mostrados na Figura 4.2, constata-se claramente o efeito da pandemia no abrandamento do ritmo de interação com outras instituições e com a comunidade.



**Figura 4.2** – Protocolos Registados no IPL (2017-2021).

Na Figura 4.3 pode observar-se a segregação dos Protocolos e Contratos Registados por Escola do IPL e pelos SP (Serviços da Presidência). Neste período, os SAS não registaram qualquer Protocolo ou Contrato.





**Figura 4.3** – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL (2017-2021).

Constata-se que as maiores escolas em termos de alunos e também aquelas em que é necessário que os alunos frequentem um estágio curricular, são as que mais Protocolos celebram. O número de Protocolos celebrado também poderá estar ligado à produção de conhecimento para a sociedade mas este é um parâmetro que ainda não é possível quantificar por ausência de classificação dos protocolos e contratos.

#### **4.1. Medidas para a Melhoria Contínua**

1. Registo do tipo de Protocolo ou Contrato nomeadamente em relação aos objetivos principais e partes envolvidas;
2. Designação de um Gestor de Protocolo associado a cada parceria;
3. Estabelecimento de um Relatório Anual de Resultados a produzir por cada Gestor de Protocolo identificando os resultados de cada Protocolo ou Contrato;
4. Definir um tempo de vida máximo para Protocolos inativos;
5. Definição de uma minuta comum para estabelecimento de Protocolos em que constem as principais questões legais.

## **5. MONITORIZAÇÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO**

Como eixo estratégico relevante de desenvolvimento da instituição e como instrumento de definição da sua identidade própria, a internacionalização, nas suas diferentes dimensões, é decisiva no incremento da atratividade para estudantes e profissionais em busca de contextos diferenciadores e de qualidade.

Nos últimos anos, e com o objetivo de incrementar a política de internacionalização nas dimensões de “mobilidade”, “redes e projetos internacionais” e “estudantes internacionais”, foram criados e implementados procedimentos e novas ferramentas de trabalho de apoio ao desenvolvimento das diferentes atividades, resultando em melhorias nos processos, quer em termos de agilização, quer em termos de resultados quantificáveis.

### **5.1. Mobilidade**

A internacionalização é um dos pilares estratégicos do desenvolvimento do Politécnico de Lisboa, enquanto processo de integração da dimensão intercultural no ensino e formação; neste âmbito, o Instituto estimula a mobilidade internacional dos estudantes, docentes e pessoal não docente, à escala mundial, através de inúmeras parcerias com instituições de referência internacional integradas no programa Erasmus+ e outros programas de mobilidade fora da Europa.

O Programa oferece múltiplas oportunidades aos estudantes, dependendo do ano de ensino superior em que se encontram e dos objetivos que cada um definiu, face ao Curso que frequenta, contando sempre com o apoio dos respetivos Coordenadores ECTS e com o Gabinete de Relações Internacionais.

Estas mobilidades podem ser para estudos, estágios curriculares ou estágios recém-graduados.

Verifica-se que o número de estudantes do IPL que participaram neste programa de mobilidade, foi crescendo ao longo dos anos, e que em 2019/2020 esta tendência começou a ser contrariada, como consequência da situação pandémica vivida (Quadro 5.1).

**Quadro 5.1**– Mobilidade de estudantes para Estudos (SMS) e para Estágios, por ano letivo

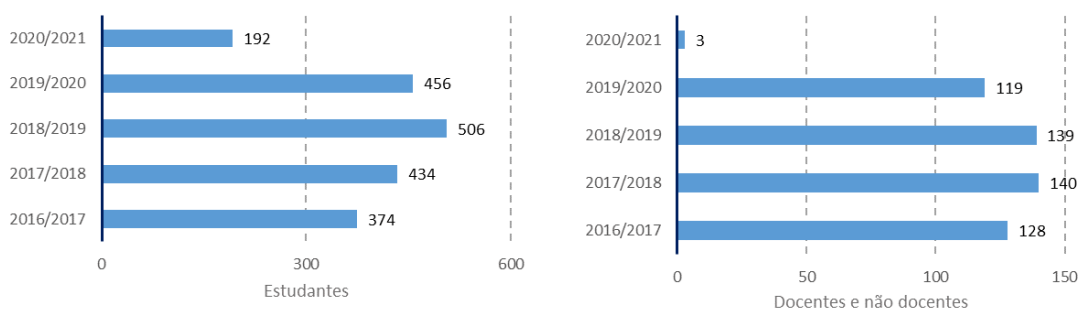
	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
<b>In</b>	374	434	506	456	192
<b>Out</b>	287	264	285	290	123
<b>Total</b>	661	698	791	746	315

A mobilidade dos docentes e não docentes, é menos expressiva que a dos estudantes, e apresentava uma tendência de aumento gradual, ao longo dos anos, que foi completamente quebrada no ano letivo 2019/2020, refletindo a situação pandémica vivida no mundo (Quadro 5.2)

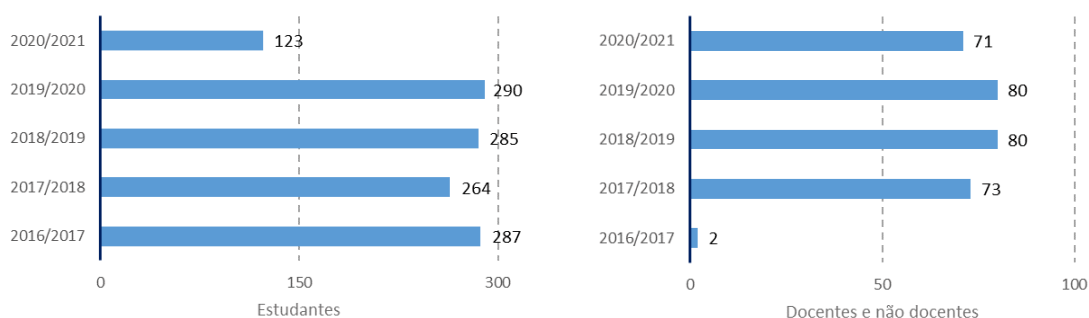
**Quadro 5.2** – Mobilidade de Docentes e não-docentes para missões Ensino (STA)/Formação (STT), por ano letivo

	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
<b>In</b>	128	140	139	119	3
<b>Out</b>	71	80	80	73	2
<b>Total</b>	199	220	219	192	5

Apresenta-se, em seguida, uma análise comparativa entre os anos letivos, no que respeita a mobilidade *Incoming* (Figura 5.1)


**Figura 5.1** – Evolução Mobilidade *Incoming*

E também relativamente à mobilidade *Outgoing* (Figura 5.2).



**Figura 5.2 – Evolução Mobilidade *Outgoing***

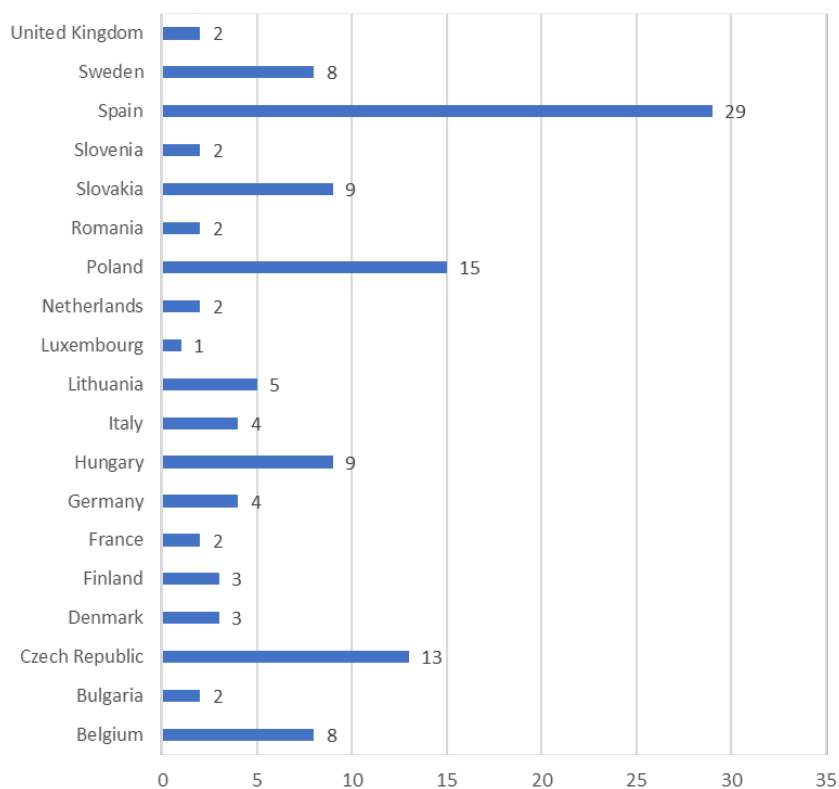
À semelhança dos anos anteriores, e com o objetivo de monitorizar a sua atividade no que concerne à mobilidade de estudantes ao abrigo do programa ERASMUS+, o GRIMA procedeu à aplicação do Inquérito de Satisfação destinado aos estudantes *Outgoing* 2020/2021.

Este inquérito foi aplicado aos estudantes de todas as Unidades Orgânicas do Instituto, com o objetivo de aferir o funcionamento do processo e monitorizar o trabalho desenvolvido no âmbito da mobilidade.

Do universo de estudantes que fizeram mobilidade (123 estudantes), 88 estudantes fizeram mobilidade de estudos e 35 mobilidade de estágios.

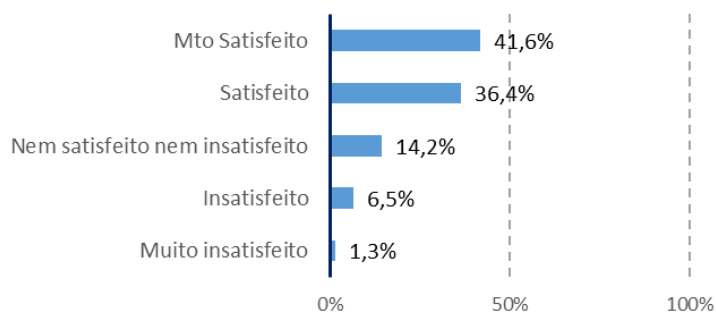
Os estudantes realizaram a sua mobilidade em 19 países diferentes, tal como se pode verificar na Figura 5.3.

Tal como se verificou nos dois últimos anos letivos anteriores, em 2020/2021, a Espanha (29 estudantes) continua a ser o destino favorito dos estudantes do Politécnico, o que se justifica pela proximidade geográfica e linguística, assim como pela oferta disponível. Esta tendência também se mantém ao nível da escolha do segundo, e terceiro destinos mais escolhidos, que continua a ser a Polónia (15 estudantes), seguida da República Checa (13 estudantes).



**Figura 5.3 – Países de Destino da Mobilidade *Outgoing***

Mais de 35,0% dos estudantes em mobilidade de estudos, ficaram muito satisfeitos com o apoio administrativo e académico dado pelo Politécnico (Figura 5.4).



**Figura 5.4 - Apoio administrativo dado IPL**

A grande maioria dos estudantes (84,3%) considera que o Politécnico de Lisboa age de forma justa, no processo de seleção dos participantes ao programa de mobilidade Erasmus+.

Também cerca de 80,0% dos estudantes afirma ter sentido igualdade de tratamento, por parte da instituição de acolhimento. Estando mais de metade dos inquiridos (59,0%), muito satisfeitos com o apoio que lhes foi prestado.

Quanto ao grau de satisfação com a experiência de mobilidade Erasmus+, 74,0% dos estudantes demonstram-se muito satisfeitos e 25,0% satisfeitos, o que se traduz numa apreciação bastante positiva.

A maioria dos estudantes que realizaram a mobilidade de estudos (83,1%), entende que adquiriu outros conhecimentos ou competências, com a realização da mobilidade.

Também, mais de metade dos estudantes em mobilidade de estágio (68,0%), afirmam estar mais confiantes e convencidos quanto às suas capacidades.

Dos estudantes em mobilidade, 85,0% diz que melhorou as suas competências no idioma do país de destino.

Em termos globais, os estudantes *Outgoing* ao abrigo do programa de mobilidade Erasmus+ fazem uma apreciação positiva da sua participação e dos procedimentos inerentes aplicados pelos Serviços da Presidência e suas Unidades Orgânicas.

Parte dos resultados de satisfação dos estudantes, deve-se à utilização da aplicação informática, MOBILIDADE.net, que facilita a gestão dos processos, desde a fase de candidatura, seleção/seriação de candidatos, até à fase de conclusão, permitindo a gestão da documentação e a transferência automática dos resultados para os processos individuais (base legal o Regulamento para a Mobilidade Académica no IPL, publicado pelo Despacho nº10470/2014, de 12 de agosto (DR nº154, 2ª Série)).

## **5.2. Estudante Internacional**

Foi implementado um módulo do sistema académico SiGES-CSS para receber as candidaturas online dos estudantes internacionais, sendo um sistema comum no IPL; este processo de candidaturas é gerido na estrutura central do GRIMA, em que a informação é posteriormente exportada de forma automática para o SiGES de cada uma das Unidades Orgânicas, com os respetivos estudantes; este processo tem como base legal o Regulamento do Concurso Especial de Acesso e Ingresso do Estudante Internacional a Ciclos de Estudos de Licenciatura no Instituto

Politécnico de Lisboa, publicado pelo Despacho nº9837/2014, de 30 de julho (DR nº145, 2ª Série).

### **5.3. Oportunidades de Melhoria**

1. Mecanismos de divulgação dos programas de mobilidade;
2. Implementação de questionário de satisfação aos estudantes em mobilidade *Incoming*.

### **5.4. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes**

1. Organização anual da Semana Internacional;
2. Organização de cursos de Língua Portuguesa para estrangeiros;
3. Implementação de regulamentos e procedimentos.

## 6. MONITORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 6.1. Serviços do Politécnico de Lisboa

A avaliação da qualidade de desempenho do Politécnico de Lisboa é abrangente e transversal a todas as atividades desenvolvidas no Instituto, versando a melhoria da qualidade e o desenvolvimento de uma cultura institucional interna de garantia da qualidade.

No âmbito dos requisitos da Norma ISO 9001:2015, o Politécnico de Lisboa, monitoriza a satisfação dos seus estudantes, docentes e não docentes, pela aplicação dos Inquéritos de Satisfação da População Servida, e audita internamente os seus Processos, por forma a verificar a conformidade do Sistema. Estes dados são também utilizados para a monitorização dos indicadores definidos no sistema de garantia da qualidade determinado pela A3ES.

A consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) passa efetivamente pela manutenção da certificação pela Norma ISO 9001:2015, obtida em resultado da Auditoria Externa realizada por entidade certificadora.

A avaliação da satisfação dos estudantes, docentes e não docentes, é realizada através da aplicação de dois inquéritos, o “Inquérito de Avaliação da Satisfação da População Servida – Estudantes” (MOD–15 PR.ML) e o “Inquérito de Avaliação da Satisfação da População Servida – Docentes e Não docentes” (MOD–16 PR.ML), cujas respostas são facultativas e anónimas.

Pretende-se aferir a satisfação desta população em relação ao serviço prestado pelas diferentes áreas dos Serviços da Presidência do Politécnico de Lisboa, incluindo o Serviço de Saúde Ocupacional (SSO), o Site e às Redes Sociais, Facebook e Instagram.

O inquérito é enviado a todos os estudantes inscritos nos ciclos de estudo ministrados pelas escolas/institutos do IPL. E o inquérito aos docentes e não docentes a todos aqueles que exercem atividade profissional nas escolas/institutos do IPL e nos serviços centrais deste Instituto.

A escala de satisfação utilizada é a seguinte:

1	2	3	4	5	6
Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Não Aplicável

Os docentes, não docentes, e os estudantes deram a sua opinião acerca dos serviços oferecidos pelas diversas áreas de atuação do IPL, em 2021.

Obteve-se 43,3% de respostas de docentes e não docentes, e 12,0% de estudantes (Quadro 6.1).

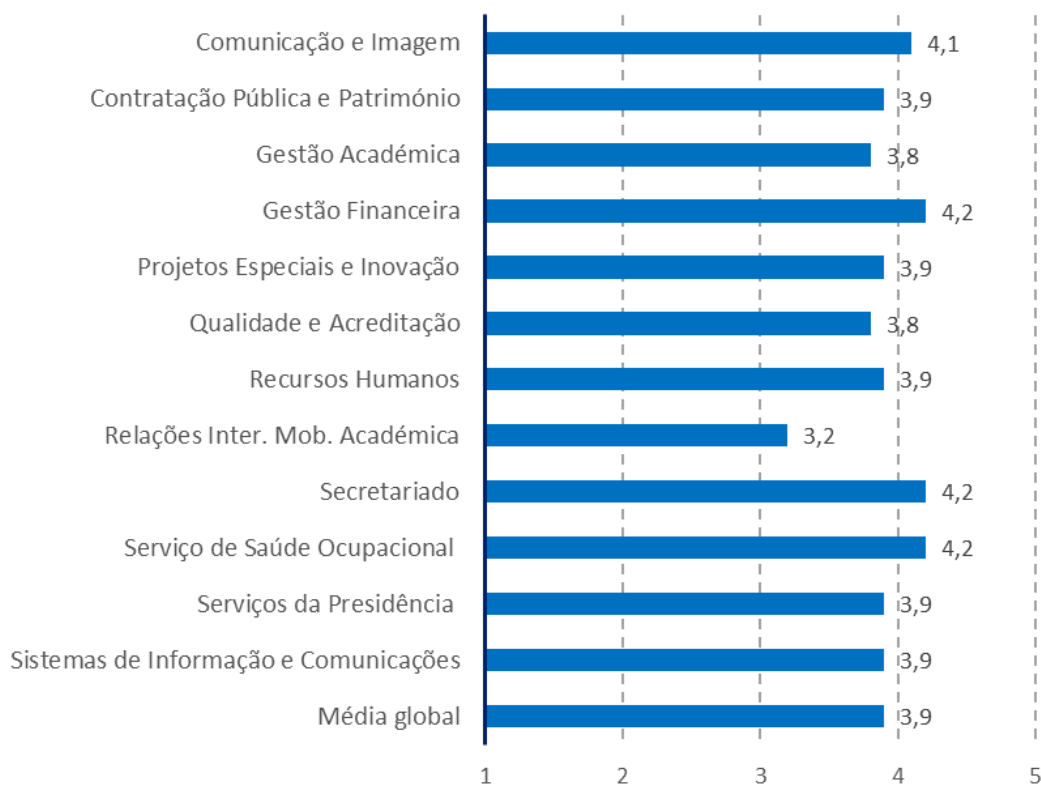
**Quadro 6.1** - Percentagem respostas obtidas

IPL	Docentes/Não docentes			Estudantes		
	Universo	Respostas	% respostas	Universo	Respostas	% respostas
ESCS	175	94	53,7	1731	254	14,7
ESD	49	8	16,3	241	30	12,4
ESELx	138	62	44,9	1353	296	21,9
ESML	119	60	50,4	648	14	2,2
ESTC	89	39	43,8	443	51	11,5
ESTeSL	248	98	39,5	1961	275	14,0
ISCAL	239	112	46,9	3662	333	9,1
ISEL	465	178	38,3	4415	479	10,8
CLIC	1	1	100,0	-	-	-
SP	84	41	48,8	-	-	-
SAS	19	11	57,9	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1625</b>	<b>704</b>	<b>43,3</b>	<b>14454</b>	<b>1732</b>	<b>12,0</b>

### 6.1.1. Avaliação da Satisfação

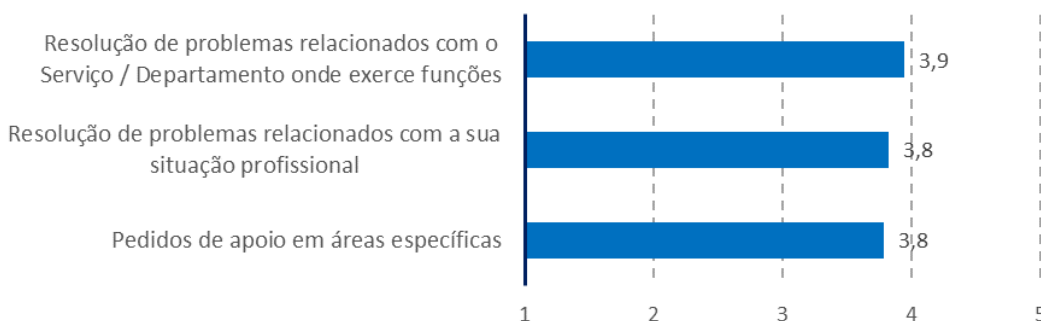
#### *Resultados do inquérito aos Docentes e não docentes*

Globalmente, os docentes e não docentes, estão bastante satisfeitos com os serviços oferecidos pelas diferentes áreas do Instituto, tendo-se obtido uma apreciação média de 3,9 (Bom).



**Figura 6.1** – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - docentes e não docentes

No caso particular dos Serviços da Presidência, este conjunto de inquiridos considera que lhes foi prestado um bom serviço, na resolução de problemas relacionados com o serviço onde exerce funções e com a sua situação profissional, bem como com os pedidos de apoio em outras áreas (Figura 6.2).



**Figura 6.2** - Satisfação docentes e não docentes com o serviço prestado pelos SP

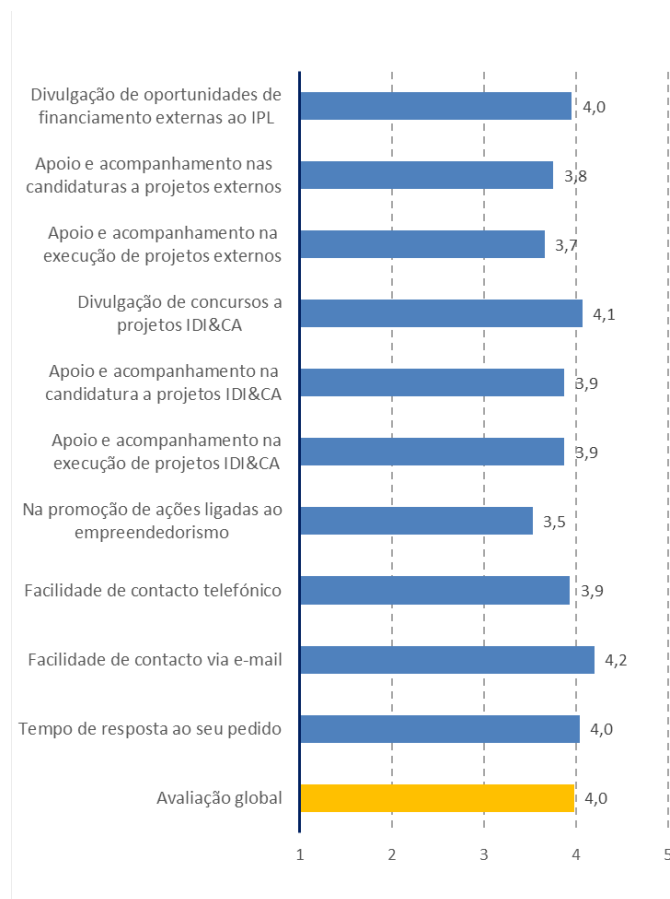
A maioria dos que recorreram à área académica dos Serviços da Presidência, considera que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,8), tal como se pode verificar na Figura 6.3.



**Figura 6.3** – Satisfação com a Gestão Académica - docentes e não docentes

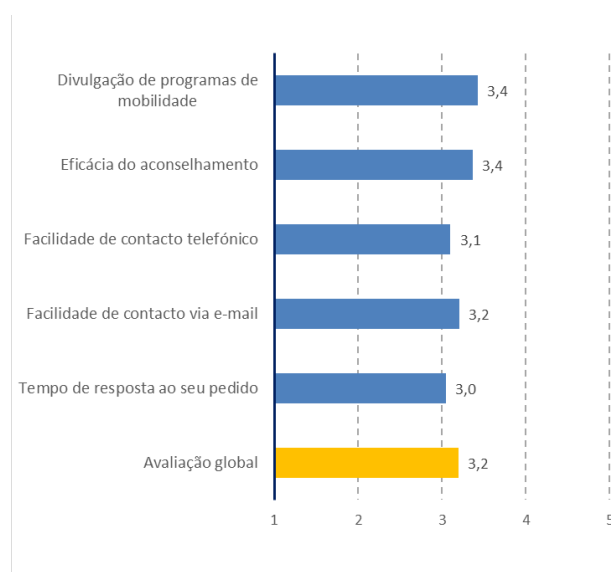
Não se verificaram praticamente nenhuma avaliações negativas, e os que se mostraram insatisfeitos (quatro inquiridos), justificam-se com a dificuldade que tiveram em contactar telefonicamente a área (um) e o longo tempo que decorre entre o envio do pedido e a obtenção de esclarecimento (três).

Os docentes e não docentes, fizeram uma boa apreciação do apoio prestado pela área de Projetos (média de 4,0), tal como se pode verificar na Figura 6.4.



**Figura 6.4 - Satisfação dos docentes com área PEI**

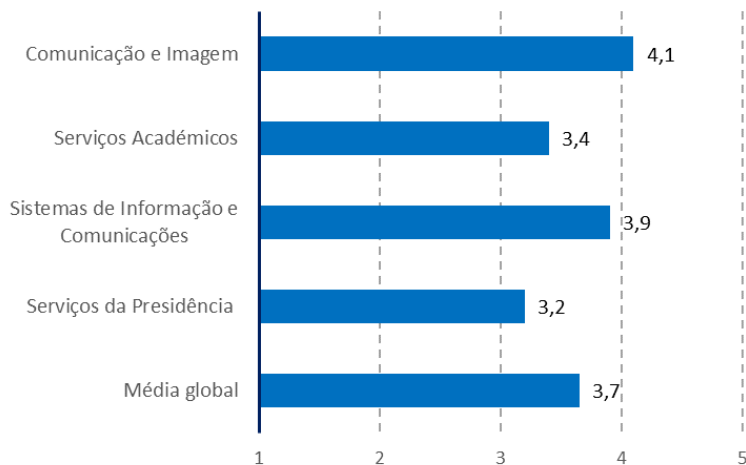
O serviço prestado pelas relações internacionais, é considerado um serviço satisfatório (média de 3,2), tal como se pode verificar na Figura 6.5.



**Figura 6.5 – Satisfação dos docentes com GRIMA**

### Resultados do inquérito aos Estudantes

Por sua vez, os estudantes, atribuem uma classificação média de 3,7 (Bom), às áreas a que recorreram no Politécnico de Lisboa ().



**Figura 6.6** – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - estudantes

Os estudantes avaliaram de forma satisfatória o serviço prestado pelos Serviços da Presidência (3,2), em particular no que diz respeito à resposta aos pedidos de apoio (3,3) (Figura 6.7 e Figura 6.8).



**Figura 6.7** - Satisfação com o serviço prestado pelos SP – estudantes



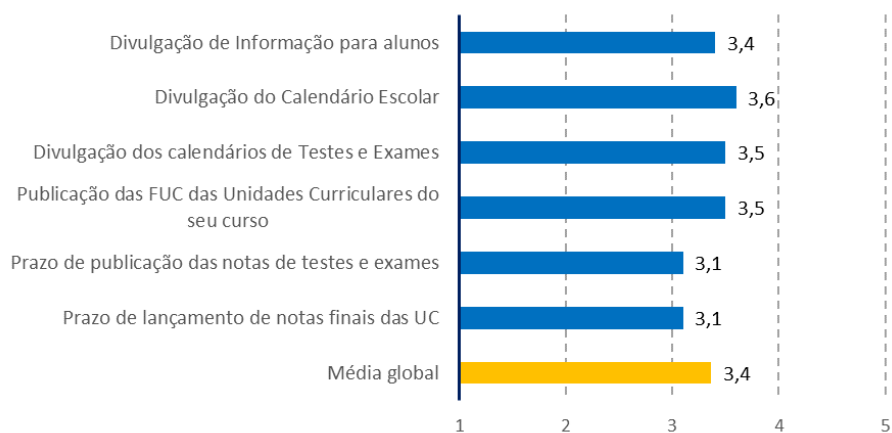
**Figura 6.8** - Satisfação com resposta pedidos de apoio aos SP - estudantes

Os estudantes foram convidados a apreciar os Serviços Académicos da sua Escola/Instituto, e em média, estão satisfeitos (3,4) com o serviço prestado (Figura 6.9).



**Figura 6.9** – Satisfação com os Serviços Académicos das Escolas - estudantes

Avaliaram os aspetos gerais destes serviços, de forma satisfatória (média 3,4) (Figura 6.10).



**Figura 6.10** – Satisfação com os aspetos gerais dos Serviços Académicos das Escolas-estudantes

Os resultados mais detalhados encontram-se no Relatório de “Avaliação da Satisfação da População Servida 2021”.

#### *Oportunidades de Melhoria*

Com base na avaliação dos resultados, e nos comentários e sugestões tecidas pelos inquiridos, foram encontradas algumas medidas a aplicar, versando a melhoria continua dos serviços prestados:

#### Presidência

1. Reforçar as equipas com mais recursos humanos;
2. Simplificar Processos; Implementar soluções de *Workflow* nos Processos das áreas com atendimento ao público;
3. Fomentar trabalho de equipa entre serviços, nomeadamente através da realização de reuniões para partilha de dificuldades e boas práticas;
4. Implementar um serviço de Medicina Curativa para os docentes e não docentes (SSO);
5. Alargar os serviços prestados, nomeadamente com testes de audiometria (SSO).

#### Académicos

1. Reforçar a equipa da Gestão Académica dos Serviços da Presidência do Politécnico de Lisboa;
2. Potenciar a proximidade entre a área de Gestão Académica dos Serviços da Presidência e aqueles que a procuram;

3. Procurar definir horários de atendimento ao público que cubram as necessidades dos estudantes dos regimes diurno e pós-laboral;
4. Melhorar o nível do atendimento presencial, procurando esclarecer mais pormenorizadamente quem recorre ao serviço;
5. Implementar mecanismos que promovam o cumprimento dos prazos de lançamento dos resultados das avaliações;
6. Divulgar os horários e calendários de exames em tempo útil.

#### Projetos Especiais e Investigação

1. Melhorar o apoio ao nível dos procedimentos ligados aos projetos ID&CA;
2. Centralizar tudo no IPL para agilizar os processos.

#### Relações Internacionais

1. Promover medidas que permitam melhorar o atendimento por e-mail e por telefone, e consequentemente o tempo de resposta aos pedidos.

#### **6.1.2. Auditoria Interna – Certificação Norma ISO 9001:2015**

Em 2021, e devido aos constrangimentos causados pelas medidas impostas, decorrentes da pandemia COVID-19, a auditoria interna decorreu entre os dias 21 de junho e 6 de julho. Teve como objetivo a monitorização e análise global ao SGQ, cobrindo todos os requisitos aplicáveis e procedimentos previstos. Os critérios tidos em conta na execução desta auditoria interna prendem-se com o grau de conformidade do SGQ à Norma de referência NP EN ISO 9001:2015, bem como a sua eficácia e funcionalidade.

Salienta-se que, desde 2020, devido ao alargamento da certificação ao Serviço de Saúde Ocupacional (SSO), já se inclui o requisito 7.1.5. (Recursos de monitorização e medição), pois a atividade desenvolvida naquele serviço inclui a utilização de equipamentos de monitorização e medição, evidência da conformidade da prestação de serviços.

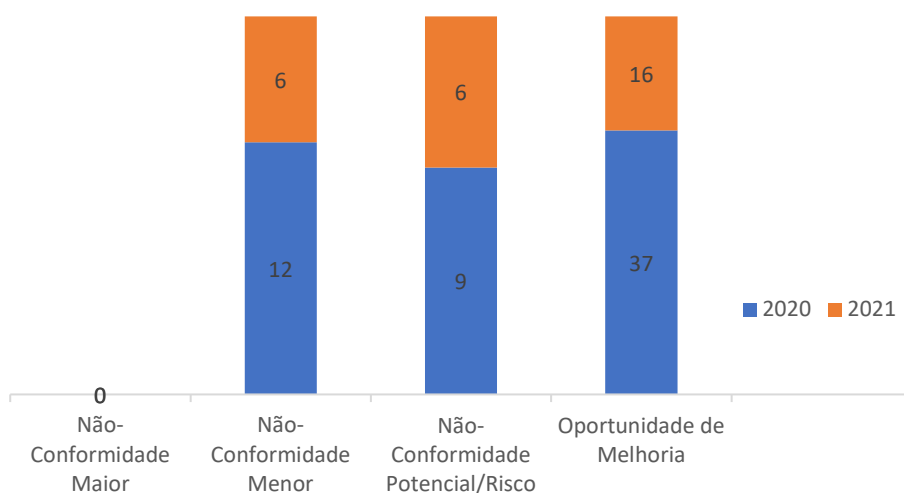
O relatório da auditoria revela que o SGQ encontra-se, na generalidade, conforme à Norma NP EN ISO 9001:2015, carecendo da implementação de ações face às inconformidades detetadas.

**Quadro 6.2 – Resumo das Constações da Auditoria Interna**

Requisito da norma ISO 9001:2015	NC- M	NC - m	NCP/ Risco	OM
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	0	0	0	0
4.2 Compreender as necessidades expetativas partes interessadas	0	0	0	0
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	0	0	0	0
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	0	0	0	0
5.1 Liderança e compromisso	0	0	0	1
5.2 Política	0	0	0	0
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	0	0	0	0
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	0	0	0	3
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	0	0	0	0
6.3 Planeamento das alterações	0	0	0	0
7.1.1 Generalidades	0	0	0	0
7.1.2 Pessoas	0	0	0	0
7.1.3 Infraestrutura	0	0	2	0
7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos	0	0	0	0
7.1.5 Recursos de monitorização e medição	0	0	0	0
7.1.6 Conhecimento organizacional	0	0	0	0
7.2 Competência	0	2	1	0
7.3 Consciencialização	0	0	0	0
7.4 Comunicação	0	0	0	0
7.5 Informação documentada	0	1	1	5
8.1 Planeamento e controlo operacional	0	0	0	1
8.2 Requisitos para produtos e serviços	0	0	0	0
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	0	0	0	0
8.4 Controlo processos, produtos e serviços fornecedores externos	0	0	0	2
8.5 Produção e prestação do serviço	0	1	0	0
8.6 Libertação de produtos e serviços	0	0	0	0
8.7 Controlo das saídas não conformes	0	0	0	0
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	0	0	1	3
9.2 Auditoria interna	0	0	0	0
9.3 Revisão pela gestão	0	1	0	1

Requisito da norma ISO 9001:2015	NC- M	NC - m	NCP/ Risco	OM
10.1 Generalidades	0	0	0	0
10.2 Não conformidade e ação corretiva	0	1	1	0
10.3 Melhoria continua	0	0	0	0
<b>TOTAL DAS CONSTATAÇÕES = 28</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

A seguir apresentam-se os resultados obtidos no que concerne às constatações registadas em Auditoria Interna, demonstrando uma comparação entre os anos 2020 e 2021:



**Figura 6.11** – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Interna

O mesmo indica um decréscimo no número de constatações registadas em 2021, comparativamente a 2020, de 58 para 28. Salienta-se a ausência de registo de Não-Conformidades maiores nos períodos apresentados.

Todas as constatações registadas encontram-se elencadas na documentação correspondente a este processo, designadamente no modelo “Gestão de Melhoria”, tendo sido definidas as medidas corretivas e ações de melhoria necessárias à monitorização e melhoria contínua do sistema.

### **6.1.3. Auditoria Externa – Certificação Norma ISO 9001:2015**

No dia 30 de setembro de 2021 decorreu a Auditoria Externa de 1º Acompanhamento. No relatório, no que concerne à conformidade com os requisitos, a equipa auditora externa conclui que o SGQ evidencia:

- Capacidade do sistema de gestão em cumprir critérios de auditoria aplicáveis (requisitos normativos, legais e estatutários e requisitos determinados pela organização nos processos e sistema de gestão).

Quanto ao desempenho do sistema de gestão, o relatório da auditoria externa revela a capacidade do sistema de gestão para atingir os resultados pretendidos, salientando-se o seguinte:

1. O sistema de gestão mostrou capacidade para atingir os objetivos da norma de referência e do IPL;
2. A monitorização dos processos e atividades mostra que os objetivos são genericamente atingidos;
3. O sistema da Qualidade está documentado com base no conhecimento e na experiência acumulada, evidenciando capacidade para cumprir os requisitos aplicáveis aos serviços e atividades, e as obrigações de conformidade;
4. A gestão de topo, os responsáveis pelos processos e os colaboradores revelaram comprometimento com a melhoria do desempenho do sistema, demonstrando conhecer e entender os requisitos aplicáveis;
5. O IPL evidenciou estar focado na satisfação dos requisitos dos serviços a prestar, tendo em conta as necessidades e expectativas dos seus clientes e demais partes interessadas;
6. Foi evidenciada a existência de um sistema de auscultação da satisfação dos clientes com base anual, e uma prática de análise e reflexão com vista a potenciar a sua satisfação e a melhoria contínua.

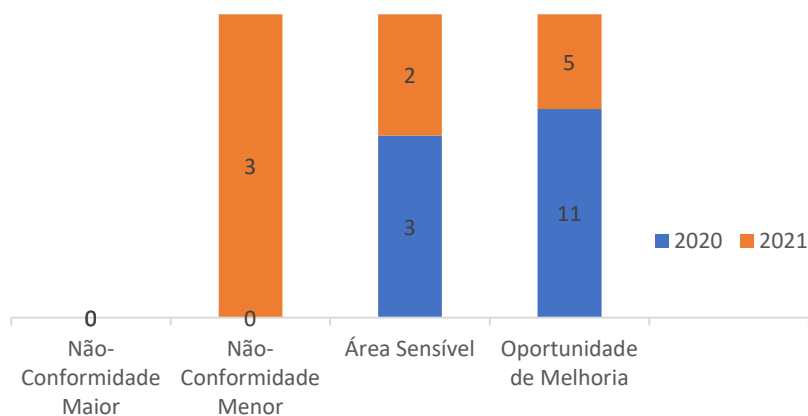
Em síntese, a equipa auditora, analisado o âmbito da certificação pretendida, conclui pela sua adequação, no sentido em que reflete o funcionamento do IPL e dos SASIPL, e as atividades desenvolvidas. Face às conclusões da auditoria, a equipa auditora é de parecer favorável à manutenção da certificação, segundo a norma ISO 9001:2015.

O Quadro 6.3, apresenta a síntese das constatações registadas no âmbito da Auditoria Externa. São detetadas 3 Não-conformidades menores, 2 áreas sensíveis e consideradas 5 oportunidades de melhoria.

**Quadro 6.3** - Resumos das Constatações da Auditoria Externa

NCM	NCm	AS	OM
0	3	2	5

O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos no que concerne às constatações registadas em Auditoria Externa, demonstrando uma comparação entre os anos 2020 e 2021:



**Figura 6.12** – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Externa

O mesmo demonstra um decréscimo no número de constatações registadas em 2021, comparativamente a 2020, de 14 para 10. Salienta-se a ausência de registo de Não-Conformidades maiores nos períodos apresentados.

As ações corretivas e ações de melhoria correspondentes foram incluídas no documento “Gestão de Melhoria”, com vista à concretização e melhoria contínua do SGQ.

## 6.2. Serviços das Unidades Orgânicas

Em conformidade com o disposto no Regulamento da Qualidade do IPL é realizada, anualmente, uma avaliação aos serviços das Unidades Orgânicas, sendo a aplicação de inquéritos a ferramenta utilizada para o efeito. Os questionários são disponibilizados aos estudantes, aos docentes e ao pessoal não-docente. Os resultados desta avaliação são apresentados, por Escola, nos respetivos Relatórios do SIGQ-UO.

Os resultados obtidos permitem uma apreciação do funcionamento de cada UO, designadamente em aspetos como a adequação das instalações, os recursos logísticos e a organização dos serviços.

No ano letivo 2020/2021, obteve-se um total de 4558 respostas, no conjunto das várias UO do IPL, distribuídas conforme apresentado a seguir:

**Quadro 6.4** – Respostas Obtidas nos Inquéritos - Serviços de Apoio das Unidades Orgânicas

Inquérito	População Alvo	Respostas
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações (Anexo IV do Regulamento da Qualidade do IPL)	Estudantes	3430
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações (Anexo VI do Regulamento da Qualidade do IPL)	Docentes	984
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações/Condições Trabalho(Anexo VII do Regulamento da Qualidade do IPL)	Não- Docentes	144
	<b>Total</b>	<b>4558</b>

O quadro seguinte apresenta o resumo de respostas obtidas em cada Unidade Orgânica, em cada um dos instrumentos de monitorização:

**Quadro 6.5** – Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização

Unidade Orgânica	Inquérito Avaliação Curso, Unidades Curriculares e Docentes <sup>1</sup>		Inquérito aos Funcionários Não- Docentes <sup>1</sup>
	Nº Respostas Estudantes	Nº Respostas Docentes	Nº Respostas Não-Docentes
ESCS	436	115	17
ESD	72	29	7
ESELX	663	81	13
ESML	59	51	7
ESTC	120	63	13
ESTeSL	585	236	23
ISCAL	530	213	20
ISEL	965	196	44
<b>TOTAIS</b>	<b>3 430</b>	<b>984</b>	<b>144</b>

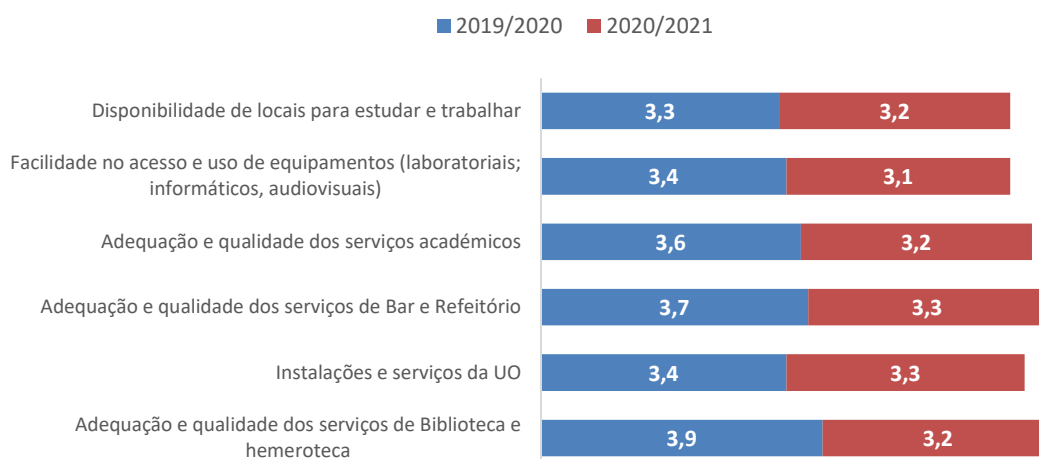
<sup>1</sup>Regulamento da Qualidade do IPL

Os resultados destes inquéritos são a seguir apresentados, sob a forma de média obtida em cada um dos parâmetros relacionados com o funcionamento das UO e dos seus serviços, numa escala de 1 a 5, sendo que 1 corresponde a “muito desadequado”, 3 a “adequado” e 5 a “muito adequado”.

É realizada uma análise comparativa com os resultados obtidos no ano letivo, por grupo de inquiridos (estudantes, funcionários docentes e funcionários não-docentes).

#### *Resultados do Inquérito aos Estudantes*

Em termos globais, em 2020/2021, regista-se uma classificação média de 3,2 neste conjunto de parâmetros. O decréscimo no valor médio global em todos os itens, comparativamente ao ano letivo anterior, resulta no decréscimo da classificação média global registada em 2019/2020, de 3,6.



**Figura 6.13** – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica

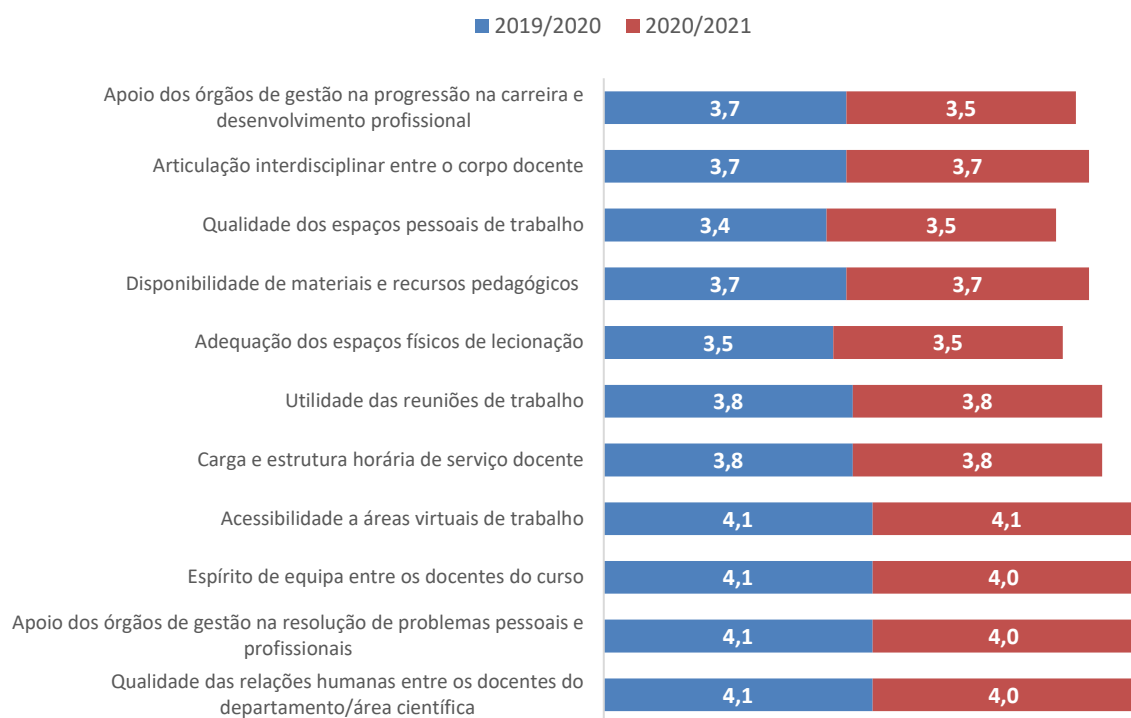
Regista-se um decréscimo mais expressivo no item “adequação e qualidade dos serviços de biblioteca e hemeroteca” (3,2); em 2019/2020, este parâmetro apresentou uma classificação média de 3,9.

Os parâmetros que apresentam as classificações médias globais mais elevadas respeitam ao “adequação e qualidade dos serviços de bar e refeitório” (3,3) e às “instalações e serviços da UO” (3,3).

Em 2020/2021, o parâmetro “facilidade no acesso e uso de equipamentos” (3,1) é o que apresenta a classificação média global mais baixa, com um decréscimo comparativamente a 2019/2020 (3,4).

#### *Resultados do Inquérito aos Funcionários Docentes*

No que concerne ao funcionamento das Unidades Orgânicas, no ano letivo 2020/2021, a avaliação realizada pelos docentes revela resultados médios globais de “adequado” ou superior em todos os itens.



**Figura 6.14** – Avaliação Média do Pessoal Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica

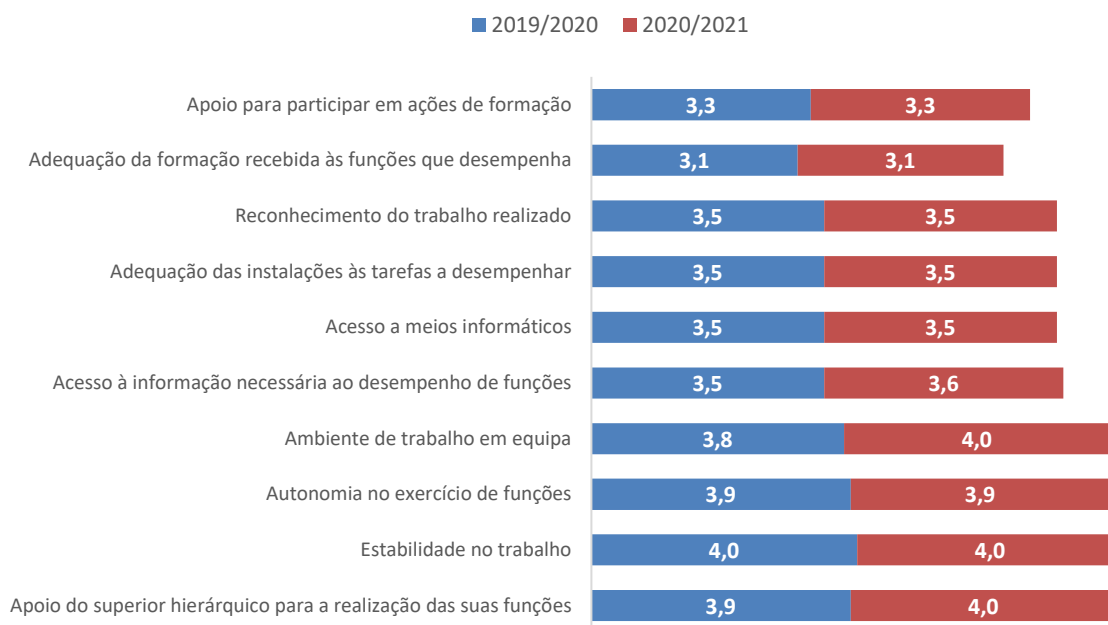
Continua a verificar-se uma uniformidade nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 3,8 no conjunto dos parâmetros, idêntica à registada no ano anterior (3,8).

Em 2020/2021, o item “acessibilidade a áreas virtuais de trabalho” (4,1) é aquele que apresenta a classificação média mais elevada neste conjunto; em seguida, surgem os itens “espírito de equipa entre os docentes do curso” (4,0), “apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais e profissionais” (4,0) e “qualidade das relações humanas entre os docentes” (4,0).

À semelhança do verificado no ano anterior, em 2020/2021, o parâmetro “qualidade dos espaços pessoais de trabalho” continua a registar a classificação média mais baixa no conjunto apresentado (3,5), juntamente com os itens “apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional” (3,5) e “adequação dos espaços físicos de lecionação” (3,5).

### Resultados do Inquérito aos Funcionários Não-Docentes

Em 2020/2021, os resultados dos inquéritos aplicados ao pessoal não-docente são demonstrativos de um grau de satisfação globalmente positivo.

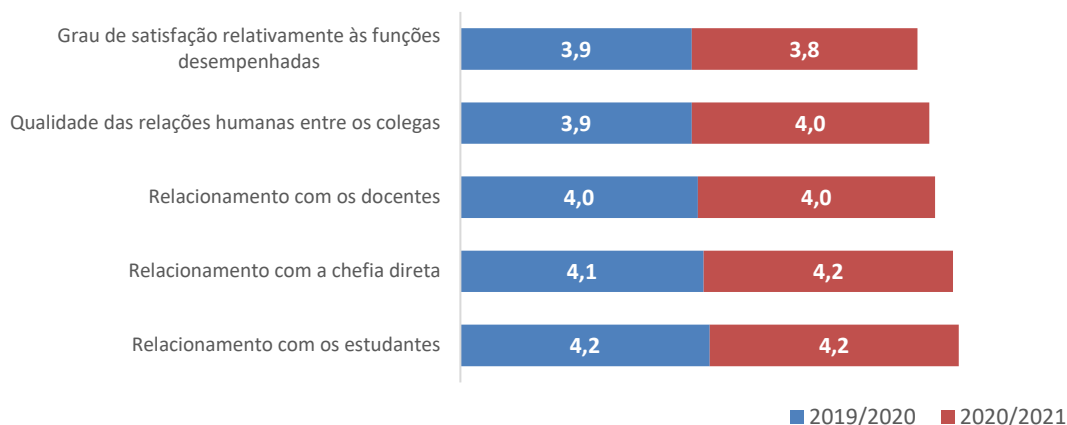


**Figura 6.15** - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Ambiente de Trabalho

Regista-se uma uniformidade nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 3,6 no conjunto dos parâmetros, idêntica à registada no ano anterior (3,6).

Em 2020/2021, no que respeita ao ambiente de trabalho, o item “estabilidade no trabalho” (4,0) continua a apresentar uma classificação média elevada; os parâmetros “ambiente de trabalho em equipa” (4,0) e “apoio do superior hierárquico para a realização das funções” (4,0) registam a mesma classificação, com um acréscimo comparativamente ao ano anterior.

À semelhança do verificado no ano anterior, em 2020/2021, o parâmetro “adequação da formação recebida às funções que desempenha” (3,1) continua a registar a classificação média mais baixa no conjunto apresentado, seguido pelo item “apoio para participar em ações de formação” (3,3).

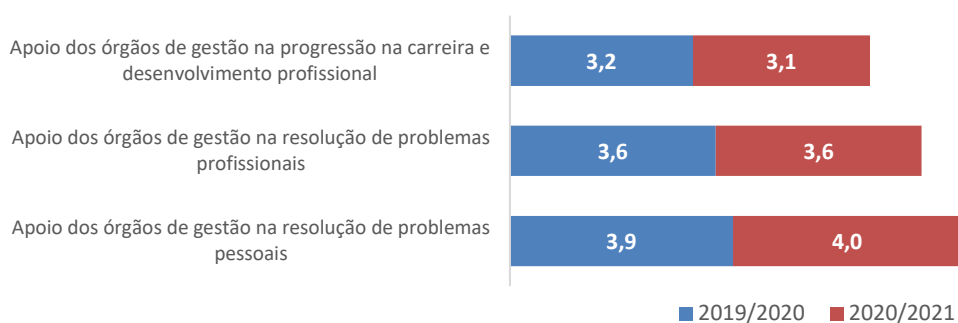


**Figura 6.16** - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Componente Relacional e Clima de Trabalho

Em 2020/2021, no que respeita à componente relacional e clima de trabalho, regista-se uma uniformidade nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 4,0 no conjunto dos parâmetros, idêntica à registada no ano anterior (4,0).

Verifica-se um ligeiro acréscimo nos itens “relacionamento com a chefia direta” (de 4,1 para 4,2), e “qualidade das relações humanas entre os colegas” (de 3,9 para 4,0); o item “relacionamento com os estudantes” continua a apresentar uma classificação média global de 4,2.

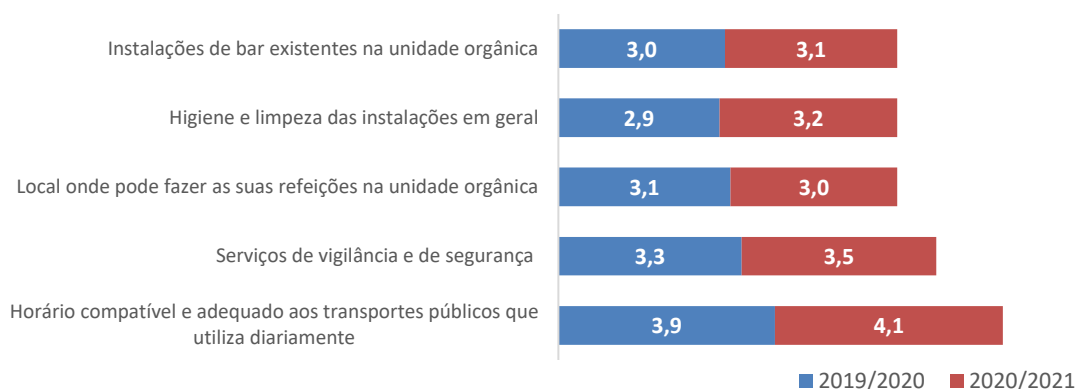
O parâmetro “grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas”, obtém uma classificação média de 3,8, com decréscimo relativamente ao ano anterior (3,9).



**Figura 6.17** - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Apoio Institucional

Em 2020/2021, no que respeita à vertente do apoio institucional, regista-se uma uniformidade nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 3,6 no conjunto dos parâmetros, idêntica à registada no ano anterior (3,6).

O parâmetro “apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais” é o que obtém a classificação média mais elevada (4,0), com acréscimo comparativamente ao ano anterior (3,9); o item “apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional” apresenta a classificação média mais baixa (3,1).



**Figura 6.18** - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Condições Gerais do Desempenho

Em termos globais, em 2020/2021, e no que respeita às condições gerais do desempenho das Unidades Orgânicas, regista-se uma classificação média de 3,4 neste conjunto de parâmetros. O acréscimo no valor médio global na maior parte dos itens, comparativamente ao ano letivo anterior, resulta no acréscimo da classificação média global registada em 2019/2020, de 3,2.

O parâmetro “horário compatível e adequado aos transportes públicos que utiliza diariamente” (4,1) é o que apresenta a classificação média mais elevada, conforme se verificou no ano letivo anterior (3,9).

Em 2020/2021, o parâmetro “local onde pode fazer as suas refeições na Unidade Orgânica” é o que apresenta, neste conjunto, a classificação média global mais baixa (3,0), registando um decréscimo comparativamente ao ano anterior (3,1).

O parâmetro “higiene e limpeza das instalações em geral” apresenta uma classificação média global de 3,2, apresentando um acréscimo; em 2019/2020 registou uma classificação média global abaixo de “adequado” (2,9).

### 6.3. Serviços de Ação Social

Os SAS integram o IPL, constituindo-se como uma unidade organizacional do Instituto, com o objetivo primordial de apoiar os estudantes. A missão dos SAS consiste na execução da política de ação social, através da prestação dos apoios e benefícios nela incluídos, designadamente na gestão da atribuição de bolsas de estudos, no alojamento, no acesso à alimentação em cantinas e bares, no acesso a serviços de saúde e no apoio a atividades desportivas e culturais.

Na prossecução dos seus objetivos, a política da Qualidade é desenvolvida com base em práticas de sucesso, com vista à melhoria contínua, de modo a corresponder às expectativas dos estudantes, dos parceiros institucionais e de outras entidades. Neste âmbito, os Serviços de Ação Social encontram-se certificados pela Norma ISO 9001:2015 através da qual procuram garantir a implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

A avaliação do cumprimento dos objetivos propostos é realizada através da medição de vários indicadores, identificados no QUAR.

Neste âmbito, os inquéritos de satisfação da população servida constituem um dos instrumentos que permitem a autoavaliação da atividade desenvolvida pelos SAS. Assim, estes serviços procedem à aplicação de questionários, apresentando-se em seguida uma síntese dos resultados obtidos quanto aos apoios sociais, aos refeitórios e bares e ainda quanto ao alojamento na residência de estudantes.

#### *Resultados do inquérito aos Apoios Sociais e Alojamento*

Síntese dos resultados relativos ao ano letivo 2020/2021:

**Quadro 6.6 – Apoios Sociais**

Nº de Candidaturas Recebidas	2609
% Candidaturas Deferidas	69,7%
% Candidaturas Rejeitadas	30,3%

**Quadro 6.7 - Alojamento**

Nº de Candidaturas Recebidas	225
% Candidaturas Deferidas	64%
Taxa Ocupação Residência	87%

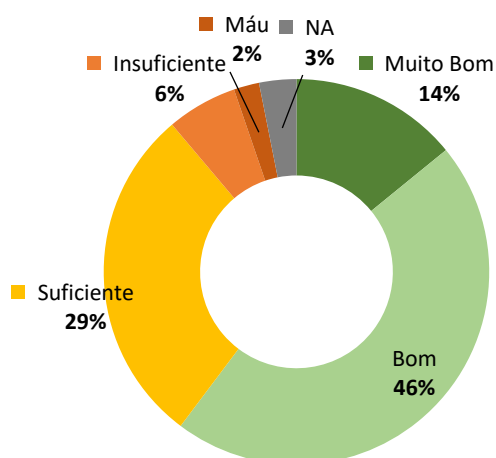
As restantes camas disponíveis na Residência Maria Beatriz ficam reservadas para estudantes no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos. Aos estudantes que não foi possível conceder alojamento, foi atribuído o complemento previsto na lei.

A avaliação da satisfação dos estudantes, através da aplicação de inquéritos, constitui um dos instrumentos de aferição dos indicadores ligados a estes objetivos.

A escala utilizada é a seguinte: 1 – corresponde a “Mau”; 2 – corresponde a “Insuficiente”; 3 – corresponde a “Suficiente”; 4 – corresponde a “Bom”; 5 – corresponde a “Muito Bom”; 6 – corresponde a “Não aplicável”.

Neste sentido, é efetuada uma auscultação anual aos estudantes requerentes de bolsas de estudos e de alojamento, através dos SAS/IPL. Em 2020 foram enviados 2607 convites, através de mensagem de correio eletrónico, registando-se uma taxa de resposta de 24,5%.

Apresenta-se, em seguida, o resultado da avaliação global realizada pelos estudantes quanto às bolsas de estudo:


**Figura 6.19 – Avaliação Global dos estudantes ao serviço prestado pelos SAS/IPL**

No que respeita à avaliação global, o gráfico apresentado demonstra que a maior parte dos inquiridos avaliam o serviço prestado pelos SAS/IPL de forma positiva, num total de 89% de respostas favoráveis.

Em seguida, apresenta-se o grau de satisfação global dos estudantes quanto ao alojamento, designadamente quanto à Unidade Residencial M<sup>a</sup> Beatriz. Os dados recolhidos demonstram uma avaliação de 3,84 valores, na escala utilizada, o que revela um grau de satisfação positivo.



**Figura 6.20** - Avaliação Global dos estudantes ao alojamento (Residencial M<sup>a</sup> Beatriz)

Quanto às propostas de melhoria, em 2020 foi dada continuidade às obras de beneficiação da residencial, bem como a promoção de ações de divulgação dos SAS juntos dos estudantes nas Unidades Orgânicas, ações que se estenderam para 2021, designadamente o alargamento da divulgação aos estudantes através das redes sociais.

#### **Resultados do inquérito às Unidades Alimentares**

Neste âmbito, e em conformidade com o QUAR, um dos seus objetivos estratégicos definidos para 2020 consiste em “melhorar a qualidade dos serviços de atendimento”.

Foram definidos vários objetivos operacionais, designadamente no que refere à satisfação dos utentes nas unidades alimentares, cuja medição assenta num indicador: a percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação.

A fonte de verificação deste indicador traduz-se num inquérito aplicado aos utentes das unidades de alimentação, destinado a avaliar a satisfação da população servida em termos de

unidades alimentares, bares/cafetarias e, mais recentemente, os espaços “Comida de Casa”, e os serviços “Take Away” e de “Food Delivery”.

A escala utilizada é a seguinte: 1 – corresponde a “Mau”; 2 – corresponde a “Insuficiente”; 3 – corresponde a “Suficiente”; 4 – corresponde a “Bom”; 5 – corresponde a “Muito Bom”; 6 – corresponde a “Não aplicável”.

Em 2020, foram enviados 16038 convites, através de mensagem de correio eletrónico, registando-se uma taxa de resposta de 16,4%, num total de 2604 respostas válidas.

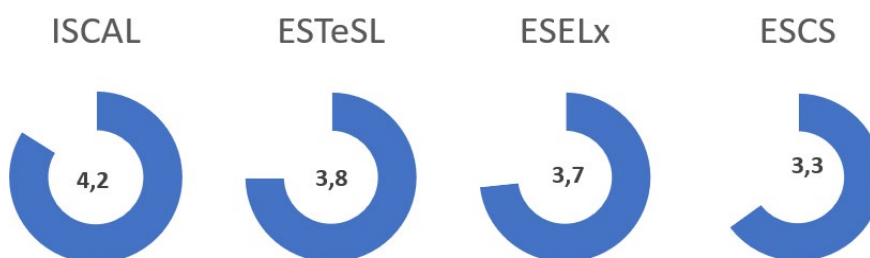
Apresenta-se, em seguida, o resultado da avaliação global realizada pelos utentes às Unidades Alimentares/Refeitórios do IPL:



**Figura 6.21** - Grau de satisfação global das Unidades Alimentares

Nesta avaliação global das cantinas, os gráficos apresentados demonstram um grau de satisfação positivo da parte dos inquiridos. A cantina da ESCS (3,7) é a que obtém a classificação mais elevada, enquanto a da ESTeSL apresenta a mais baixa (3,2).

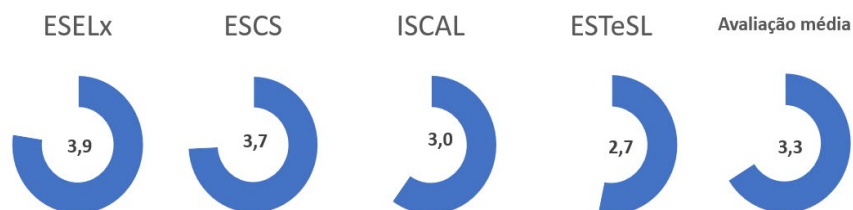
Os gráficos seguintes apresentam os resultados da avaliação global dos bares disponíveis em algumas das Unidades Orgânicas do IPL:



**Figura 6.22** – Grau de Satisfação Global dos Bares

O bar do ISCAL (4,2) é o que obtém a classificação mais elevada por parte dos inquiridos, sendo o da ESCS (3,3) aquele que apresenta a avaliação mais baixa neste conjunto.

No que respeita à avaliação dos espaços “Comida de Casa”, disponíveis em algumas das Unidades Orgânicas do IPL, os resultados são os seguintes:



**Figura 6.23** – Grau de Satisfação Global dos Espaços “Comida de Casa”

O espaço da ESELX (3,9) é o que apresenta o valor mais elevado, com uma avaliação global positiva; o espaço da ESTeSL obtém uma classificação global de 2,7, abaixo de 3, demonstrativo da insatisfação dos inquiridos. A avaliação média global destes espaços é de 3,3.

No que respeita à avaliação do serviço “*Food Delivery*”, o gráfico seguinte apresenta a avaliação em termos globais.



**Figura 6.24** - Grau de Satisfação Global “*Food Delivery*”

Os resultados demonstram que os inquiridos revelam-se satisfeitos com este serviço, recentemente implementado.

De um modo global, verifica-se uma satisfação de 76% no conjunto das respostas obtidas junto da comunidade académica do IPL, no âmbito das unidades alimentares, salientando-se a introdução do novo serviço “*Food Delivery*”.

Quanto às propostas de melhoria, em 2020 foi dada continuidade ao alargamento do projeto de serviço “*Take Away*” às diferentes unidades alimentares/bares do IPL e à implementação do serviço de “*Food Delivery*”, que se estenderam para 2021, em que continua a implementação do Programa Alimentação Saudável e Sustentável do IPL (*Pass-IPL*), bem como a promoção de campanhas de sensibilização no âmbito desperdício alimentar e gestão da reciclagem, da alimentação saudável e celebração de dias alusivos à alimentação e colaboração com a ESELx, ISEL e ESCS no âmbito do projeto “ECO Escolas”.

Os resultados mais detalhados da avaliação da satisfação da população servida, no âmbito dos serviços prestados pelos SAS/IPL encontram-se nos respetivos relatórios publicados no sítio da internet (<https://www.sas.ipl.pt/gabinete-da-qualidade> ).

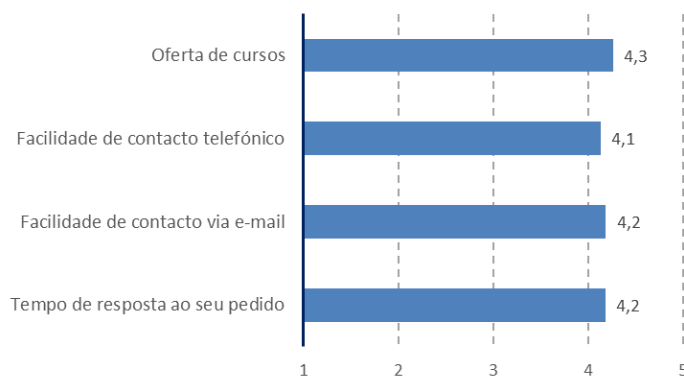
#### 6.4. Centro de Línguas e Cultura do Politécnico de Lisboa - CLIC-IPL

O Centro de Línguas e Cultura do Politécnico de Lisboa, CLiC-IPL, é uma unidade do IPL, sem personalidade jurídica, de apoio pedagógico, cultural, científico, e de prestação de serviços, em áreas específicas. Tem como missão a organização de cursos de línguas, em regime de complementaridade à oferta formativa da instituição, e a promoção de diversas atividades culturais, quer para a comunidade do IPL, quer para outros públicos.

O CLiC-IPL monitoriza a satisfação dos seus estudantes, docentes e não docentes, através dos Inquéritos de Satisfação da População Servida, aplicados no âmbito da ISO 9001:2015 (ponto 5.1.1).

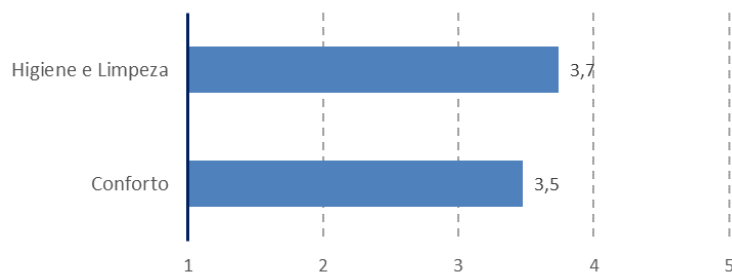
##### *Resultados do inquérito aos docentes e não docentes*

Globalmente, os docentes e não docentes, estão bastante satisfeitos com os serviços oferecidos pelo CLIC, tendo-se obtido uma apreciação média de 4,2 (Bom).



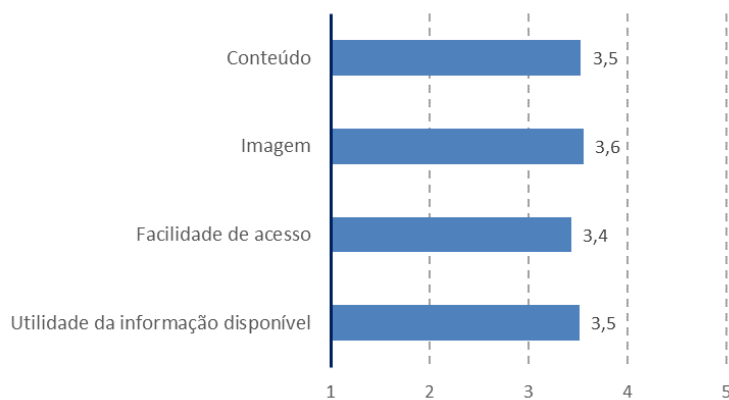
**Figura 6.25** – Avaliação dos serviços CLIC - docentes e não docentes

Consideram que as instalações são satisfatórias, tal como se pode visualizar na Figura 6.26.



**Figura 6.26** - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes

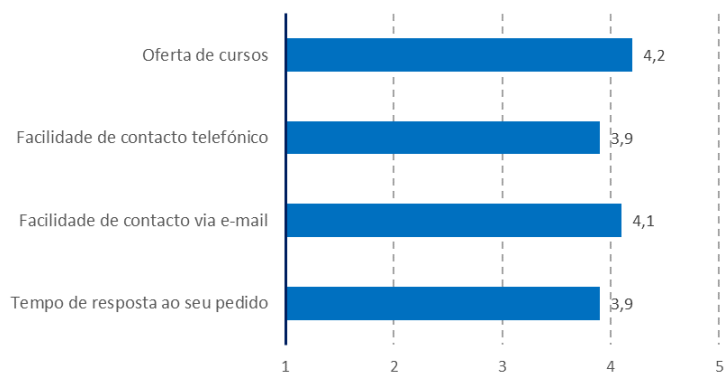
Os inquiridos estão razoavelmente satisfeitos, quanto à página do CLIC no *site* do Instituto



**Figura 6.27** - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes

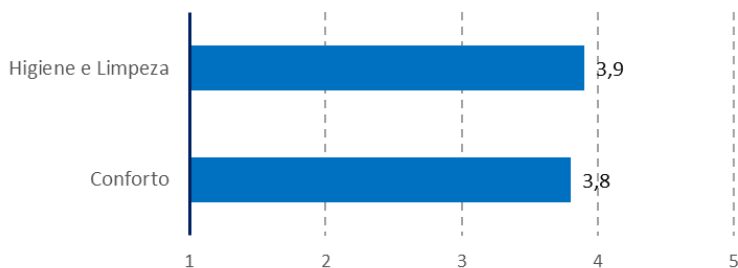
### *Resultados do inquérito aos Estudantes*

Os estudantes, também estão bastante satisfeitos com os serviços oferecidos pelo CLIC, tendo-se obtido uma apreciação média de 4,0 (Bom).



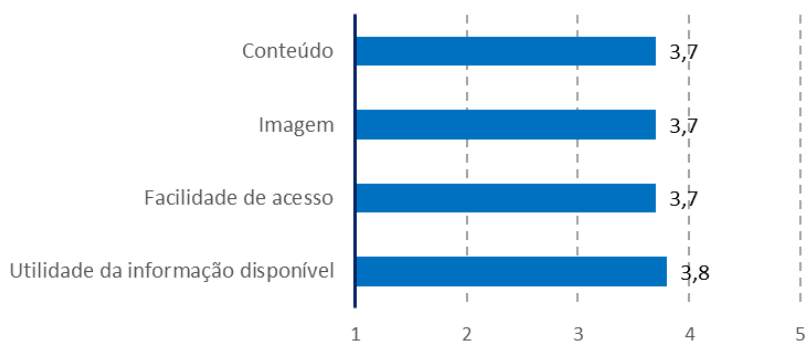
**Figura 6.28** – Avaliação dos serviços CLIC - estudantes

Consideram que as instalações são relativamente boas (3,9), tal como se pode visualizar na Figura 6.29 .



**Figura 6.29** - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes

Os inquiridos estão bastante satisfeitos (3,7), com a página do CLIC no site do Instituto, tal como se vê na Figura 6.30.



**Figura 6.30** - Satisfação com as instalações - docentes e não docentes

### ***Oportunidades de Melhoria***

Com base na avaliação dos resultados, e nos comentários e sugestões tecidas pelos inquiridos, foram encontradas algumas medidas a aplicar, versando a melhoria continua dos serviços prestados:

1. Ponderar a hipótese de proporcionar aos colaboradores do Politécnico, a frequência de cursos de inglês de forma gratuita;
2. Aperfeiçoar os conteúdos disponibilizados no *site* do IPL;
3. Testar/alterar o portal de inscrição, por forma a tornar este processo mais célere e intuitivo;
4. Diversificar a oferta formativa;

5. Aumentar a oferta de cursos em regime on-line, ou misto (presencial e online);
6. Selecionar os formandos, para uma determinada formação, garantindo que estão todos ao mesmo nível em termos de conhecimento;
7. Ampliar a mancha horária em que os cursos são ministrados, por exemplo, ao fim de semana, por forma a aumentar o número de interessados;
8. Apostar mais na divulgação dos cursos;
9. Melhorar as condições das salas de aula, ao nível da climatização, isolamento sonoro, mobiliário, e limpeza;
10. Reforçar a limpeza dos espaços de higiene pessoal (edifício P3);
11. Investir nos recursos tecnológicos disponíveis para os docentes ministrarem as suas aulas;
12. Maior celeridade na publicação de notas e emissão dos certificados;
13. Procurar ser mais assertivo nas respostas aos pedidos de esclarecimento.

De salientar que foi referido que as funcionárias são muito prestáveis e simpáticas e o atendimento é sempre muito rápido e eficaz.

Houve igualmente, manifestação de contentamento em relação às docentes que lecionam os cursos de línguas de Inglês e de Português.

## 7. PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES INTERNACIONAIS

### 7.1. Projeto U-Multirank

O *U-Multirank* trata-se de um *ranking* multidimensional que possibilita uma comparação do desempenho entre instituições de Ensino Superior congéneres nos vários indicadores das diferentes dimensões, através das ferramentas disponíveis no sítio da internet do projeto (<https://www.umultirank.org/university-rankings/rankings-by-subject/index.html>).

Estas ferramentas permitem avaliar o desempenho das instituições de ensino superior participantes em 5 (cinco) dimensões e respetivos indicadores, distribuídos em cinco dimensões: “Ensino e Aprendizagem”, “Investigação”, “Transferência de conhecimento”, “Orientação internacional” e “Envolvimento regional”.

É um projeto financiado pela Comissão Europeia, desenvolvido e implementado por um consórcio independente constituído pelo CHE (*Center for Higher Education*), na Alemanha, pelo CHEPS (*Center for Higher Education Policy Studies*), da Universidade de Twente, e pelo CWTS (*Centre for Science and Technology Studies*), da Universidade de Leiden, ambas na Holanda, assim como pela FCYD (*Fundación Conocimiento y Desarrollo*) em Espanha. Neste sentido, e no âmbito das redes internacionais, o IPL e as suas Unidades Orgânicas têm vindo a participar no projeto *U-Multirank* desde a primeira edição, que teve início em 2013.

Na 9ª edição do projeto (*U-Multirank* 2022), o IPL participou através do preenchimento do questionário institucional, tendo reportado dados relativos ao ano letivo 2020/2021. Nesta edição, o projeto inclui 2202 instituições de ensino superior, em 96 países de todo o mundo.

Em dezembro de 2021 foram submetidos e confirmados todos os dados consolidados das Unidades Orgânicas. Os resultados desta edição foram disponibilizados às IES no mês de junho de 2022.

À semelhança do ano anterior, foi realizada uma análise comparativa dos resultados obtidos nas várias dimensões, entre os anos letivos 2019/2020 (Edição 2021) e 2020/2021 (Edição 2022), devendo ser interpretada com a escala de avaliação apresentada no quadro seguinte:

**Quadro 7.1** – Correspondência qualitativa às classificações da ferramenta U-Multirank

<b>1</b>	very good
<b>2</b>	good
<b>3</b>	average
<b>4</b>	below average
<b>5</b>	weak
<b>0</b>	data not known
<b>100</b>	not applicable
<b>Low response</b>	Only student survey: numbers of responses was too low for calculation

Apresentam-se os resultados referentes à dimensão “Ensino/Aprendizagem”:

**Quadro 7.2** - U-Multirank - Dimensão “Ensino e Aprendizagem”

Teaching & Learning	2021 (2019/2020)		2022 (2020/2021)	
	Score	Rank group	Score	Rank group
Bachelor graduation rate	61,66%	3	61,45%	3
Masters graduation rate	50,61%	4	45,96%	4
Graduating on time (bachelors)	67,25%	3	66,83%	3
Graduating on time (masters)	56,02%	4	66,13%	3
Outreach programmes	-	-	4	3
Pedagogiacally skilled teaching staff	-	-	-	-
Digital education investment	-	-	2%	1
Relative BA graduate unemployment	-	-	Above 10% to 25%	
Relative MA graduate unemployment	-	-	Above 5% to 10%	

Mantém o grupo de classificação na maior parte dos indicadores, com exceção do indicador “graduation on time (*masters*)”, que sobe para o terceiro grupo em 2020/2021.

Nos novos indicadores “*outreach programs*” (admissão de candidatos provenientes de grupos ou situações sociais mais desfavorecidas) e “*digital education investment*”, salienta-se a colocação nos grupos de classificação 3 e 1, respetivamente.

Em termos globais, e comparativamente a 2021 (2019/2020), registam-se resultados mais positivos, embora não se verifique uma variação significativa na classificação do IPL no ranking.

Seguem-se os resultados referentes à dimensão “Investigação”:

**Quadro 7.3 - U-Multirank - Dimensão “Investigação”**

Research	2021 (2019/2020)		2022 (2020/2021)	
	Score	Rank group	Score	Rank group
Femal authors	-	-	57,51%	1
Citation rate	0,71	3	0,73	3
Research publications (absolute numbers)	436	3	538	3
Research publications (size normalised)	0,03	4	0,039	4
External research income	0,91	4	1,24	4
Art related output	3,14	1	0,07	4
Top cited publications (% of total publications)	6%	4	5,5%	4
Interdisciplinary publications (% of total publications)	11,6	2	10,4	2
Post-doc positions	0,23%	4	0,24%	4
Professional publications	0,16	4	0,46	4
Open Access Publications	24,3%	1	28,8%	1

Verifica-se que as classificações atribuídas aos diferentes parâmetros em avaliação, se mantêm nestes dois anos consecutivos. Havendo, no entanto, uma descida abrupta ao nível da criação de objetos artísticos.

De salientar a excelente classificação obtida para o parâmetro referente às publicações em acesso aberto.

Apesar de se verificar uma ligeira descida do número de publicações interdisciplinares, manteve-se a boa classificação obtida anteriormente.

Apesar de uma ligeira subida ao nível das publicações de investigação, e profissionais, e nas receitas com a investigação, as classificações mantiveram-se, na média, no primeiro caso e abaixo da média nos restantes.

A, mostra o perfil global do Politécnico de Lisboa, nas cinco dimensões do *ranking*, em 2019/2020 e 2020/2021.

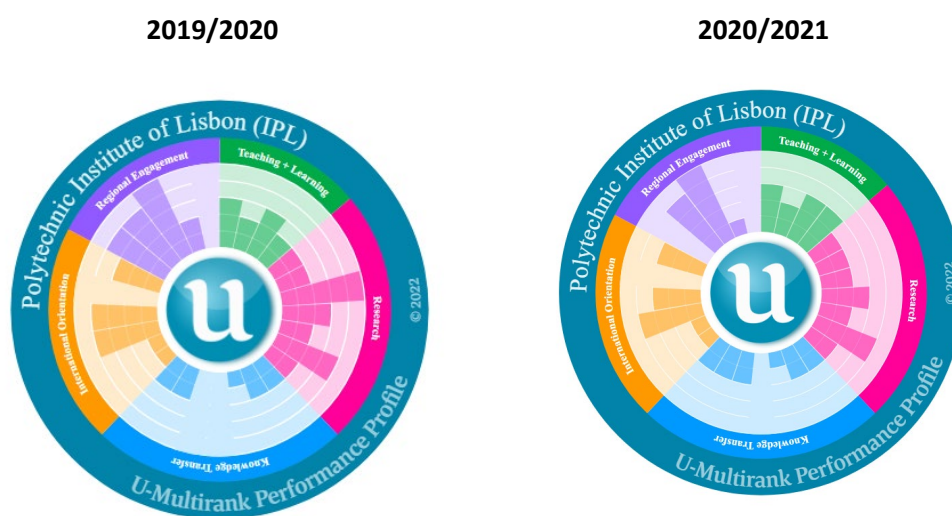


Figura 7.1– Perfil global do Politécnico de Lisboa

## 7.2. Oportunidades de Melhoria

A considerar a melhoria do sistema de recolha de informação, por forma a garantir que os dados são apurados com a maior fiabilidade possível, e também potenciando a participação em outros rankings internacionais.

## 8. MONITORIZAÇÃO DO SIGQ DO POLITÉCNICO DE LISBOA

As Escolas e os Institutos, avaliam semestralmente, o estado de implementação do SIGQ, para o ano letivo em curso, em termos da concretização dos elementos relacionados com o ensino/aprendizagem, a I&D e Criação Artística, e a aplicação dos instrumentos de avaliação da satisfação dos estudantes, docentes, não docentes e outras partes interessadas.

Para este fim, aplicam a Lista de verificação da implementação do Sistema (Figura 8.1).



**POLITÉCNICO DE LISBOA** SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DA QUALIDADE

Lista de Verificação de Implementação do Sistema de Garantia da Qualidade nas Escolas e Unidades Orgânicas do Politécnico de Lisboa

Escola / Unidade Orgânica:  
Responsável pelo preenchimento (nome profissional):

2. Avaliação Documental SIGQ	Situa	Observações
Plano Anual de Atividades 2020		
Plano Anual de Atividades 2021		
Relatório de Atividades 2020		
Relatório de Atividades 2021		
Relatório SIGQ UC 2020-21		
Relatório SIGQ UC 2021-22		
Relatório SIGQ UC 2021-22		
2. Aplicação Instrumentos SIGQ (IC ponto 2.2.1)		Observações:
Inquérito a Novos Estudantes 2020-21		
Inquérito a Novos Estudantes 2021-22		
Inquérito a Estudantes (UC e Disciplinas) 2020-21		
Inquérito a Estudantes (Cursos) 2020-21		
Inquérito a docentes (UC, Cursos, funcionamento serviços UC) 2020-21		
Inquérito a docentes (ambiente de trabalho e serviços da UC) 2020-21		
Inquérito a docentes 2020-21		
Inquérito a empregados 2020-21		
Inquérito a empregados 2021-22		
3. Avaliação Ensino/Aprendizagem (IC ponto 3.1)		Observações:
Relatórios de Unidades Curriculares 2020-21		
Relatórios de Unidades Curriculares 2021-22		
Relatórios de Unidades Curriculares 2021-22		
Relatórios Anuais de Curso 2020-21		
Relatórios Anuais de Curso 2021-22		
Relatórios Anuais de Curso 2021-22		
4. Avaliação I&D e Criação Artística (IC Anexo IX)		Observações:
Relatório do Sistema de Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Inovação ou Inovação Artística (Relatório CTC) 2020		
Relatório do Sistema de Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Inovação ou Inovação Artística (Relatório CTC) 2021		
Relatório Anual de centros/grupos de Investigação e de centros/grupos de Criação ou Inovação Artística 2020		
Relatório Anual de centros/grupos de Investigação e de centros/grupos de Criação ou Inovação Artística 2021		
5. Outras Ferramentas SIGQ		Observações:
Fichas de Unidade Curricular inseridas no Portal Académico - NETP@ (IC Anexo X)		
Implementação de Planos de Melhoria nos Serviços da Unidade Orgânica (IC ponto 6.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na Investigação & Inovação / Criação Artística (IC ponto 6.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na Interação com a Comunidade (IC ponto 6.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na Internacionalização (IC ponto 6.1)		
Elaboração do portefólio de Boas Práticas Teóricas (IC ponto 6.1)		
Registo de Proibidos e Parentais (IC ponto 6.1)		

Figura 8.1 - Lista de verificação da implementação do SIGQ

Os resultados das duas últimas monitorizações do grau de implementação do SIGQ, constam das Figura 8.2 e Figura 8.3.

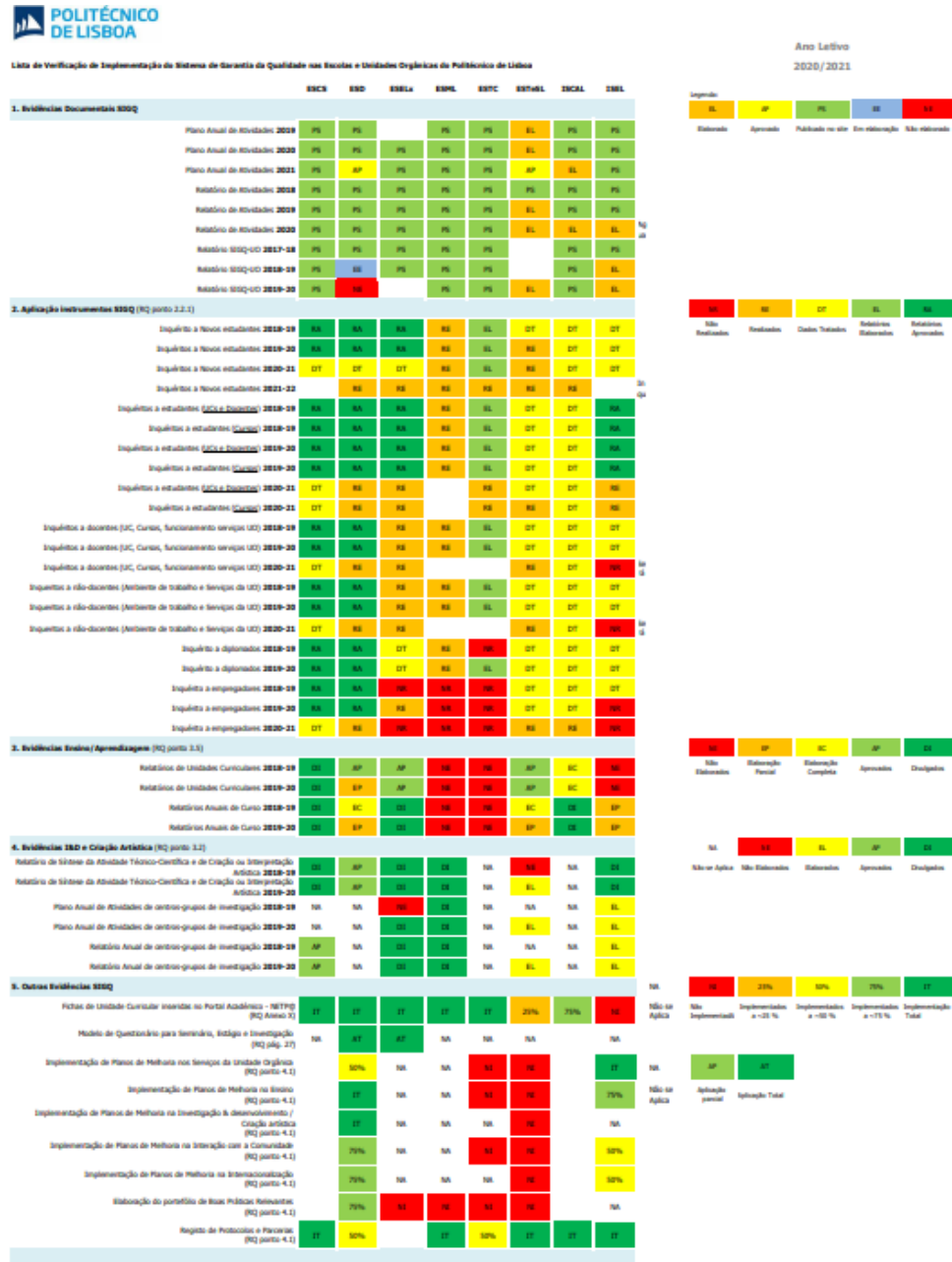


Figura 8.2 – Grau de implementação do SIGQ em 2020/2021

	ESCS	ESD	ESELx	ESML	ESTC	ESTeSL	ISCAL	ISEL
<b>1. Evidências Documentais SIGQ</b>								
Plano Anual de Atividades 2022	PS	PS	EL	PS	PS	AP	EE	EL
Plano Anual de Atividades 2021	PS	PS	PS	PS	PS	AP	PS	PS
Relatório de Atividades 2021	PS	PS	EL	PS	EL	EL	EL	EL
Relatório de Atividades 2020	PS	PS	PS	PS	PS	AP	PS	PS
Relatório SIGQ-UD 2020-21	PS	EE	EE	PS	PS	EE	EL	EL
Relatório SIGQ-UD 2019-20	PS	EE	EE	PS	PS	EE	PS	EL
Relatório SIGQ-UD 2018-19	PS	PS	PS	PS	PS	EL	PS	EL
<b>2. Aplicação Instrumentos SIGQ (RQ ponto 2.2.1)</b>								
Inquérito a Novos estudantes 2021-22	DT	RE	RE	RA	EL	RE	EL	RE
Inquéritos a Novos estudantes 2020-21	RA	RE	RA	RA	EL	EL	EL	RE
Inquéritos a estudantes (UCs e Docentes) 2020-21	RA	RE	RA	RA	EL	EL	EL	RE
Inquéritos a estudantes (Cursos) 2020-21	RA	RE	RA	RA	EL	EL	EL	RE
Inquéritos a docentes (UC, Cursos, funcionamento serviços UO) 2020-21	RA	RA	RA	RA	EL	EL	EL	RE
Inquéritos a não-docentes (Ambiente de trabalho e Serviços da UO) 2020-21	RA	RA	RE	RA	EL	EL	EL	RE
Inquérito a diplomados 2020-21	RA	RA	RE	RA	EL	EL	EL	RE
Inquérito a empregadores 2020-21	RA	RE	RE	RA	RE	EL	EL	RE
Inquérito a empregadores 2019-20	RA	RE	RE	RA	RE	EL	EL	RE
<b>3. Evidências Ensino/Aprendizagem (RQ ponto 3.5)</b>								
Relatórios de Unidades Curriculares 2020-21	DI	EC	EC	AP	NE	AP	DI	EC
Relatórios de Unidades Curriculares 2019-20	DI	DI	EC	AP	NE	AP	DI	RE
Relatórios de Unidades Curriculares 2018-19	DI	DI	EC	AP	NE	AP	DI	RE
Relatórios Anuais de Curso 2020-21	DI	EC	EC	AP	NE	EP	DI	EP
Relatórios Anuais de Curso 2019-20	DI	AP	EC	AP	NE	EP	DI	RE
Relatórios Anuais de Curso 2018-19	DI	DI	EC	AP	NE	EC	DI	RE
<b>4. Evidências I&amp;D e Criação Artística (RQ Anexo IX)</b>								
Relatório de Síntese da Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Interpretação Artística (Relatório CTC) 2021	DI	AP	DI	DI	DI	EL	NA	DI
Relatório de Síntese da Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Interpretação Artística (Relatório CTC) 2020	DI	AP	DI	DI	DI	EL	NA	DI
Relatório Anual de centros-grupos de Investigação e de centros-grupos de Criação ou Interpretação Artística 2021	NA	NA	DI	DI	NA	EL	NA	RE
Relatório Anual de centros-grupos de Investigação e de centros-grupos de Criação ou Interpretação Artística 2020	NA	NA	DI	DI	NA	EL	NA	RE
<b>5. Outras Evidências SIGQ</b>								
Fichas de Unidade Curricular inseridas no Portal Académico - NETP@ (RQ Anexo X)	IT	IT	IT	NI	IT	25%	IT	25%
Implementação de Planos de Melhoria nos Serviços da Unidade Orgânica (RQ ponto 4.1)	75%	50%	NA	75%	50%	NI	IT	50%
Implementação de Planos de Melhoria na Investigação & desenvolvimento / Criação artística (RQ ponto 4.1)	50%	IT	NA	75%	NA	NI	NA	50%
Implementação de Planos de Melhoria na interação com a Comunidade (RQ ponto 4.1)	50%	75%	NA	NA	NI	NI	50%	50%
Implementação de Planos de Melhoria na Internacionalização (RQ ponto 4.1)	50%	50%	NA	NA	NA	NI	50%	50%
Elaboração do portefólio de Boas Práticas Relevantes (RQ ponto 4.1)		75%	50%	NI	NI	NI	NI	NI
Registo de Protocolos e Parcerias (RQ ponto 4.1)	IT	IT	50%	IT	50%	IT	IT	IT

**Figura 8.3 – Grau da implementação do SIGQ em 2021/2022**

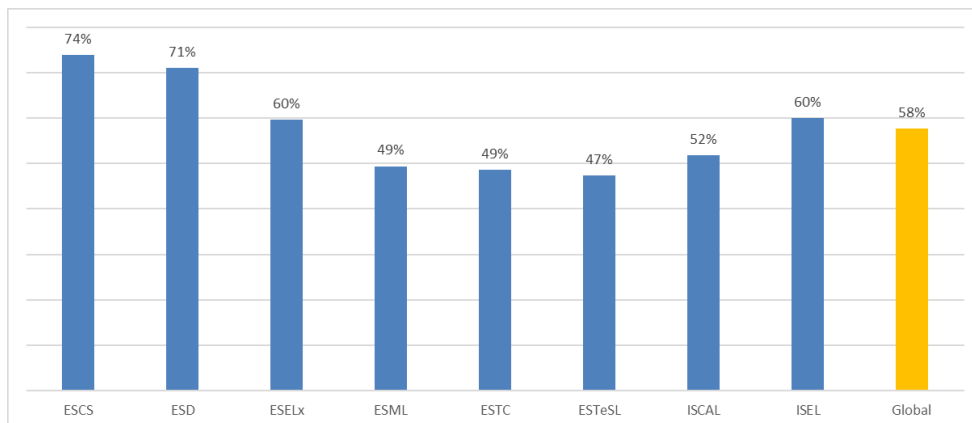
Nestes dois anos letivos, as Escolas mantiveram a implementação do SIGQ, aplicando, em média, 58% e 63% dos instrumentos que constituem o SIGQ.

Quando se comparam os anos de 2020/2021 e 2021/2022, constatamos que seis das oito Escolas do IPL melhoraram a sua performance, enquanto uma escola manteve e outra escola baixou o seu desempenho.

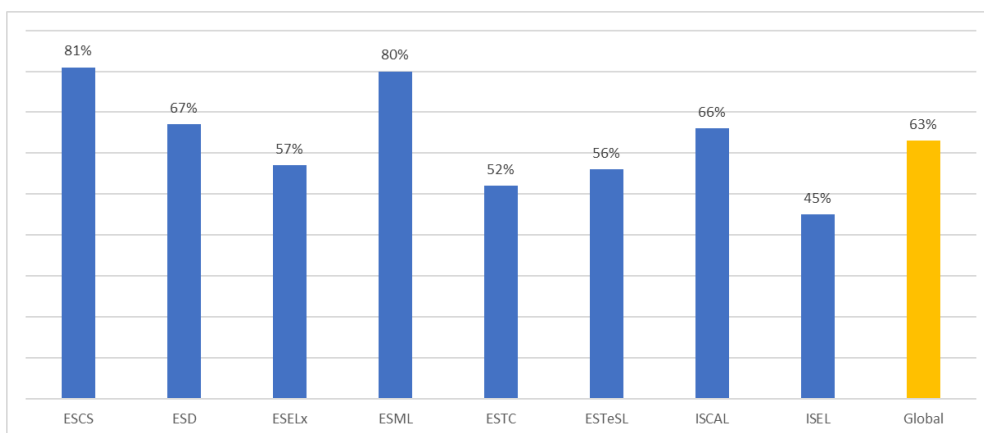
As Escolas referem sistematicamente dificuldade de recrutamento de pessoal e afetação de meios à área da qualidade. Os sistemas de suporte são eficazes, mas implicam que a informação

académica de base (distribuição de serviço docente, horários, etc.) seja inserida no sistema. Esta é uma tarefa exigente e que, em algumas situações, compromete o funcionamento do sistema.

A postura do IPL tem sido manter em funcionamento o sistema de garantia da qualidade, seja através de aplicações automáticas, seja através da gestão manual dos dados e resultados. É missão a curto prazo que o sistema informático de apoio à qualidade seja expurgado de pequenos “bugs” e que este atinja a funcionalidade que permita a sua utilização plena.



**Figura 8.4 – Implementação do SIGQ – 2020/2021**



**Figura 8.5 – Implementação do SIGQ – 2021/2022**

## 9. ANÁLISE SWOT

### 9.1. PONTOS FORTES

1. Acreditação favorável, pela A3ES, de novos ciclos de estudos e de ciclos de estudos em funcionamento;
2. Renovação da certificação pela Norma ISO 9001:2015;
3. Avaliação global satisfatória pelos estudantes dos serviços prestados quanto aos serviços alimentares (refeitórios e bares);
4. Apreciação global positiva do serviço prestado pelos Serviços da Presidência, pela comunidade académica;
5. Avaliação positiva do funcionamento dos serviços das Unidades Orgânicas, pela comunidade académica;
6. Avaliação global positiva sobre o funcionamento dos ciclos de estudos e das unidades curriculares, pelos docentes e pelos estudantes;
7. Apreciação global positiva sobre o desempenho dos docentes, pelos estudantes;
8. Elevado grau de satisfação dos estudantes com o programa de mobilidade;
9. Resultados positivos obtidos no projeto U-Multirank.

### 9.2. PONTOS FRACOS

1. Fragilidades na gestão, organização e sistematização da informação relativa às parcerias/protocolos;
2. Reduzido número de mobilidades *Outgoing* (estudantes), docentes e não-docentes;
3. Evolução do sistema abaixo da meta estabelecida, principalmente resultado da complexidade e exigências do sistema;
4. Dificuldade de implementação em algumas Escolas, grande parte devido à dificuldade de recrutamento de pessoal com competências na área da qualidade;
5. Atraso no desenvolvimento da solução tecnológica da responsabilidade de fornecedor externo;
6. Dificuldade em disseminar a cultura da Qualidade entre docentes;
7. Fraca adesão dos alunos à participação nos processos do SIGQ.

### **9.3. OPORTUNIDADES**

1. Aplicação de inquéritos de satisfação para a monitorização do grau de satisfação dos utilizadores dos serviços;
2. Prosseguir com a criação de normas/regulamentos, em conformidade com a legislação em vigor, aplicáveis ao universo IPL, com vista à harmonização de procedimentos;
3. Criação/implementação de mecanismos e instrumentos que possibilitem o acompanhamento dos diplomados do IPL no seu trajeto profissional, bem como a gestão da informação referente às organizações e entidades empregadoras;
4. Criação e implementação de vários procedimentos que permitem a gestão e monitorização das atividades desenvolvidas na I&D e Criação Artística, e no âmbito da colaboração interinstitucional;
5. Alargamento a todas as UO de procedimentos comuns baseados em “boas práticas”.

### **9.4. CONSTRANGIMENTOS**

1. Redução das verbas do OE consignadas ao IPL;
2. Instabilidade e imprevisibilidade nas políticas de Ensino Superior;
3. Sistema binário do ensino superior português que subalterniza as IES politécnicas;
4. Normas legais que dificultam a atividade de centros de investigação no ensino politécnico;
5. Impacto das normas da execução orçamental na captação e gestão de receitas próprias;
6. Insuficiência de recursos financeiros que condicionam a atualização dos equipamentos necessários ao funcionamento dos ciclos de estudos;
7. Forte concorrência, com três universidades públicas na mesma localização.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa, procura corresponder a todas as recomendações da CAE, bem como às orientações da A3ES, designadamente os referenciais de avaliação.

No Regulamento da Qualidade do IPL, são abordados aspetos relacionados com a estratégia, e a organização dos SIGQ, nomeadamente, as estruturas de coordenação estratégica e operacional do sistema e os níveis de responsabilidade no domínio específico da garantia da qualidade. É igualmente feita uma descrição dos vários instrumentos de monitorização e avaliação, relacionados com as diferentes áreas de análise, a investigação, o ensino e a interação com a sociedade, e os recursos humanos e materiais, e serviços, e em relação ao SIGQ, visto como um todo.

A vertente do Ensino e da Aprendizagem revela-se como a atividade principal do IPL e suas UO, cuja monitorização realizada através da avaliação dos ciclos de estudo, permite perceber o ajustamento da oferta formativa às necessidades e expectativas dos vários *stakeholders*. O acompanhamento do funcionamento dos cursos e das unidades curriculares é feito por aplicação de inquéritos aos estudantes e aos docentes, visando a sua revisão e melhoria.

Outro instrumento no âmbito da monitorização desta vertente da missão institucional, é a monitorização dos resultados académicos dos estudantes nas várias UC que frequentam. Esta monitorização é feita em dois momentos, após o final do semestre de inverno, e após o final do ano letivo, obtendo-se as taxas de aprovação e a taxa de abandono nas UO.

Na sequência do apuramento destes resultados, os estudantes com menor rendimento académico respondem a um inquérito, cujo objetivo é o de conhecer e compreender quais os fatores com impacto no rendimento académico e que apoios pode o Politécnico de Lisboa, através das suas Escolas e estruturas de apoio, disponibilizar para ajudar a reduzir as dificuldades sentidas. E os estudantes que largaram os estudos, também são inquiridos, quanto às causas que conduziram a esse abandono.

A aplicação de inquéritos aos diplomados e respetivos resultados traduzem-se, também, num instrumento de monitorização desta atividade, sendo realizados anualmente pelas Unidades Orgânicas do IPL.

No âmbito da atividade de Investigação, é realizado anualmente pelo Politécnico de Lisboa, o Concurso de Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Criação Artística (IDI&CA), com vista à dinamização da investigação interna, da criação artística e da integração dos estudantes nestas atividades. Os projetos IDI&CA, são monitorizados com base no procedimento definido no âmbito da Norma ISO 9001:2015, atendendo à execução financeira, produção científica e artística, publicação dos relatórios finais e acompanhamento na sociedade dos impactos dos resultados de cada projeto.

As atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade são operacionalizadas através do estabelecimento de protocolos e programas, que são registados ao nível dos Serviços Centrais do IPL com separação por escola.

A monitorização da atividade de Internacionalização, no que concerne à mobilidade de estudantes ao abrigo do programa ERASMUS+, é realizada através da aplicação do Inquérito de Satisfação destinado aos estudantes *Outgoing*, por forma a aferir o funcionamento do processo e monitorizar o trabalho desenvolvido no âmbito da mobilidade.

A utilização da aplicação informática, MOBILIDADE.net, facilita a gestão dos processos, desde a fase de candidatura, seleção/seriação de candidatos, até à fase de conclusão, permitindo a gestão da documentação e a transferência automática dos resultados para os processos individuais.

No âmbito dos requisitos da Norma ISO 9001:2015, o Politécnico de Lisboa, monitoriza a satisfação dos seus estudantes, docentes e não docentes, com os Serviços da Presidência, através da aplicação dos Inquéritos de Satisfação da População Servida; acompanha os Processos, através do cálculo de indicadores e da realização de Auditorias Internas, por forma a verificar a conformidade do Sistema.

A consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) passa efetivamente pela manutenção da certificação pela Norma ISO 9001:2015, obtida em resultado da Auditoria Externa realizada por entidade certificadora.

O estado de implementação do SIGQ, é avaliado semestralmente, pelas UO, em relação ao ano letivo em curso, em termos da concretização dos elementos relacionados com o

ensino/aprendizagem, a I&D e Criação Artística, e a aplicação dos instrumentos de avaliação da satisfação dos estudantes, docentes, não docentes e outras partes interessadas.

Em síntese, o presente relatório é demonstrativo da implementação, com sucesso, e da consolidação de muitos dos procedimentos e instrumentos do SIGQ-IPL, conforme definido nas orientações internas consignadas no Regulamento da Qualidade do IPL.

Tem sido um percurso realizado ao longo dos anos, que carece de constante acompanhamento e monitorização, com vista à sua melhoria e ao cumprimento dos objetivos definidos. Para isso, contribui a criação e implementação de novos instrumentos de monitorização do SIGQ, designadamente os mencionados no capítulo 8, que constituem um importante contributo para a avaliação e acompanhamento do desempenho do IPL e das suas Escolas.

O reforço da auscultação dos diferentes *stakeholders* nas diversas vertentes tem sido também um instrumento imprescindível na monitorização do SIGQ-IPL.

A monitorização e o acompanhamento periódicos revelam-se instrumentos necessários à evolução e melhoria de procedimentos do SIGQ, bem como a consolidação de outros instrumentos, já previstos ou em fase de implementação, e que vão contribuir para uma maior solidez e eficácia do sistema.