



# RELATÓRIO SIGQ-IPL 2022/2023

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA**  
**Gabinete da Qualidade e da Acreditação**  
**junho de 2026**

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório SIGQ-IPL 2022/2023

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

**Edição:** IPL

**Data:** junho de 2026

**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 FIGURAS.....	5
ÍNDICE DE QUADROS .....	7
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS .....	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 .....	16
1.2. Serviços de Ação Social .....	17
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	22
2.2.1. Funcionamento dos Cursos.....	24
2.2.2. Unidades Curriculares .....	26
2.2.3. Resultados Académicos.....	30
2.2.4. Empregabilidade .....	32
2.3. Medidas para a Melhoria Contínua.....	35
2.4. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes .....	35
3. MONITORIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CRIAÇÃO ARTÍSTICA .....	36
3.1. Medidas para a Melhoria Contínua.....	38
3.2. Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes .....	39

4.	MONITORIZAÇÃO DA COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE .....	40
4.1.	Medidas para a Melhoria Contínua.....	45
5.	MONITORIZAÇÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO .....	46
5.1.	Mobilidade .....	46
5.2.	Estudante Internacional .....	48
5.3.	Medidas para a Melhoria Contínua.....	49
5.4.	Identificação de Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes .....	49
6.	MONITORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	50
6.1.	Serviços do Politécnico de Lisboa.....	50
6.1.1.	Avaliação da Satisfação .....	51
6.1.2.	Auditoria Interna – Certificação Norma ISO 9001:2015 .....	65
6.1.3.	Auditoria Externa – Certificação Norma ISO 9001:2015.....	68
6.2.	Serviços das Unidades Orgânicas .....	70
6.3.	Serviços de Ação Social .....	77
6.4.	Centro de Línguas e Cultura do Politécnico de Lisboa - CLIC-IPL .....	85
7.	PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES INTERNACIONAIS .....	86
7.1.	Projeto U-Multirank .....	86
8.	MONITORIZAÇÃO DO SIGQ DO POLITÉCNICO DE LISBOA.....	88
9.	ANÁLISE SWOT .....	91
9.1.	PONTOS FORTES.....	91
9.2.	PONTOS FRACOS .....	91
9.3.	OPORTUNIDADES .....	92
9.4.	CONSTRANGIMENTOS.....	92
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1– Avaliação Média dos Estudantes sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos .....	25
Figura 2.2 - Avaliação Média do Pessoal Docente sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos .....	26
Figura 2.3 – Avaliação Média das Respostas dos Estudantes às Questões sobre o funcionamento das Unidades Curriculares .....	27
Figura 2.4 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Desempenho dos Docentes .....	28
Figura 2.5 – Avaliação Média do Pessoal Docente aos Parâmetros relativos ao Funcionamento das Unidades Curriculares .....	29
Figura 2.6 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas 2022/2023 .....	30
Figura 2.7 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas – Comparação 2021/2022 e 2022/2023 .....	31
Figura 2.8 – Taxa de Abandono, por Unidade Orgânica – Comparação 2021/2022 e 2022/2023 .....	31
Figura 2.9 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Atualmente, qual das seguintes opções descreve a sua situação em termos laborais?” .....	32
Figura 2.10 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Quando Começou a Trabalhar?” .....	33
Figura 2.11 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Como Obteve Trabalho?” .....	34
Figura 2.12 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Relativamente ao seu trabalho considera que...” .....	34
Figura 3.1 – Evolução do número de artigos de projetos IDI&CA .....	37
Figura 3.2 – Evolução do número de comunicações de projetos IDI&CA .....	38
Figura 4.1 – Protocolos (Acumulados) Registados no IPL (2017-2023).....	41
Figura 4.2 – Protocolos Registados no IPL (2017-2023). .....	42
Figura 4.3 – Protocolos Registados por Tipologia (2022-2023). .....	42
Figura 4.4 – Protocolos Registados nas Unidades Orgânicas do IPL (2022-2023) .....	43
Figura 4.5 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2022 e 2023 .....	44
Figura 4.6 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2022 e 2023 .....	44
Figura 5.1 – Evolução Mobilidade Estudantes .....	47
Figura 5.2 – Evolução Mobilidade dos Docentes e Não-docentes.....	48
Figura 6.1 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - docentes e não docentes.....	52
Figura 6.2 - Satisfação docentes e não docentes com o serviço prestado pelos SP.....	52
Figura 6.3 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da comunicação .....	53
Figura 6.4 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da Contratação Pública e Património .....	53
Figura 6.5 – Satisfação com a Gestão Académica - docentes e não docentes .....	54
Figura 6.6 – Satisfação dos docentes e não docentes com a Gestão Financeira.....	55
Figura 6.7 - Satisfação dos docentes com área PEI .....	56
Figura 6.8 - Satisfação docentes e não docentes com a Qualidade e Acreditação .....	57
Figura 6.9 - Satisfação docentes e não docentes com Recursos Humanos.....	58
Figura 6.10 – Satisfação dos docentes com o GRIMA .....	59
Figura 6.11 – Satisfação dos docentes e não docentes com o secretariado .....	60
Figura 6.12 – Satisfação com as áreas de atividade do SSO .....	61
Figura 6.13 – Satisfação dos docentes e não docentes com SIC.....	62
Figura 6.14 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - estudantes .....	62
Figura 6.15 - Satisfação com o serviço prestado pelos SP – estudantes.....	63
Figura 6.16 - Satisfação dos estudantes com a Comunicação e Imagem.....	63

Figura 6.17 – Satisfação dos estudantes com o IPLNET .....	64
Figura 6.18 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Interna.....	66
Figura 6.19 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Externa .....	70
Figura 6.20 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica .....	72
Figura 6.21 – Avaliação Média do Pessoal Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica .....	73
Figura 6.22 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Ambiente de Trabalho .....	74
Figura 6.23 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Componente Relacional e Clima de Trabalho.....	75
Figura 6.24 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Apoio Institucional.....	76
Figura 6.25 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Condições Gerais do Desempenho.....	77
Figura 6.26 – Avaliação Global pelos estudantes ao serviço prestado pelos SAS/IPL, no âmbito dos Apoios Sociais/Bolsas de Estudo.....	79
Figura 6.27 - Avaliação Global dos estudantes quanto à URMB (Unidade Residencial Maria Beatriz) ..	80
Figura 6.28 - Grau de satisfação global das Unidades Alimentares/Cantinas.....	81
Figura 6.29 – Grau de Satisfação Global dos Bares .....	82
Figura 6.30 – Grau de Satisfação Global dos Espaços “Comida de Casa” .....	82
Figura 6.31 - Grau de Satisfação Global “Minicampus IPL” .....	83
Figura 6.32 – Satisfação dos docentes e não docentes com CLIC .....	85
Figura 6.33 – Satisfação dos estudantes com CLiC.....	86
Figura 8.1 – Lista de verificação da implementação do SIGQ.....	88
Figura 8.2 – Grau de implementação do SIGQ em 2022/2023 .....	89
Figura 8.3 – Implementação do SIGQ – 2021/2022 .....	90
Figura 8.4 – Implementação do SIGQ – 2022/2023 .....	90

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1 – Resumo Dados IPL – Ciclos de Estudos, Estudantes e Docentes, por Unidade Orgânica, em 31 de dezembro de 2022 .....	11
Quadro 2.1 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 2º ciclo de avaliações regulares, pela A3ES, em 2022 (ACEF/PERA/2020/2021) .....	18
Quadro 2.2 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no Procedimento Especial de Renovação de Acreditação (PERA/2022/2023) .....	19
Quadro 2.3 - Ciclos de estudos submetidos a avaliação no âmbito do processo ACEF/PERA/2023/2024 .....	20
Quadro 2.4 - Resultados de reapreciação da acreditação condicionada CEF .....	22
Quadro 2.5 - Número de Respostas Obtidas nos Inquéritos Pedagógicos.....	23
Quadro 2.6 - Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização .....	23
Quadro 3.1– Projetos IDI&CA por escola do Politécnico de Lisboa.....	37
Quadro 4.1– Protocolos registados no Politécnico de Lisboa .....	40
Quadro 5.1 – Mobilidade de estudantes para Estudos (SMS) e para Estágios, por ano letivo .....	47
Quadro 5.2 – Mobilidade de Docentes e não-docentes para missões Ensino (STA)/Formação (STT), por ano letivo .....	48
Quadro 5.3 – Concurso Estudante Internacional - Candidatos e Inscritos.....	49
Quadro 5.4 – Candidatos ao Concurso Estudante Internacional - País de Origem .....	49
Quadro 6.1 - Percentagem respostas obtidas.....	51
Quadro 6.2 – Resumo das Constatações da Auditoria Interna .....	65
Quadro 6.3 - Avaliação da aplicação da metodologia PDCA aos processos.....	67
Quadro 6.4 - Resumos das Constatações da Auditoria Externa .....	69
Quadro 6.5 – Respostas Obtidas nos Inquéritos - Serviços de Apoio das Unidades Orgânicas.....	71
Quadro 6.6 – Número de Respostas por Unidade Orgânica, por instrumento de monitorização.....	71
Quadro 6.7 – Apoios Sociais - Bolsas de Estudo .....	78
Quadro 6.8 -Apoios Sociais - Alojamento .....	78

## LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

- A3ES** – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- ACEF** – Avaliação de Ciclos de Estudos em Funcionamento
- CAE** – Comissão de Avaliação Externa
- CEQ-IPL** – Comissão Executiva para a Qualidade do IPL
- CGQ-IPL** – Conselho de Gestão da Qualidade do IPL
- ECTS** – *European Credit Transfer and Accumulation System*
- 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 em 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
- NCE** – Novos Ciclos de Estudos
- PERA** – Procedimento Especial de Renovação de Acreditação
- 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** – Unidade(s) Curricular(es)
- 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 e o acompanhamento dos procedimentos definidos no Regulamento da Qualidade do IPL, em sintonia com as diretrizes e orientações emanadas pela A3ES.

Demonstra a atividade desenvolvida no decorrer do ano de 2023, em que a apresentação dos resultados é realizada por ano civil, no que respeita a grande parte dos indicadores; os resultados referentes aos inquéritos pedagógicos aplicados nas Escolas do IPL são apresentados relativamente ao ano letivo a que respeitam. No presente documento correspondem ao ano letivo 2022/2023.

## 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.

Com referência a 31 de dezembro de 2022, o IPL agrega 13098 estudantes inscritos em ciclos de estudos conferentes de grau, 1 278 docentes, o que corresponde a 916,55 ETI, e 358 funcionários não-docentes, distribuídos pelas várias Unidades Orgânicas.

Neste ano, o IPL totaliza 88 ciclos de estudos conferentes de grau, acreditados pela A3ES, 41 de licenciatura e 47 de mestrado, lecionados nas respetivas Unidades Orgânicas.

**Quadro 1.1 – Resumo Dados IPL – Ciclos de Estudos, Estudantes e Docentes, por Unidade Orgânica, em 31 de dezembro de 2022**

Unidade Orgânica	Ciclos de Estudos Acreditados (Nº)		Estudantes (Nº)		Docentes (ETI)		
	1º Ciclo	2º Ciclo	1º Ciclo	2º Ciclo	Doutores	Especialistas	Outros
ESCS	4	4	1236	245	43,30	8,60	34,70
ESD	1	2	152	76	9,45	2,00	19,15
ESELX	5	11	907	407	46,35	5,70	22,25
ESML	2	2	431	169	24,40	23,00	28,45
ESTC	2	2	313	86	13,50	26,90	14,15
ESTeSL	9	8	1601	283	59,05	43,15	22,90
ISCAL	5	7	2918	494	71,55	36,15	47,90
ISEL	13	11	3004	776	229,5	28,80	55,65
<b>TOTAIS</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>10 562</b>	<b>2 536</b>	<b>497,10</b>	<b>174,30</b>	<b>245,15</b>

Fonte: GQA (Ciclos de Estudos); RA 2022 (Estudantes; Docentes)

## 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-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 renovação de acreditação dos ciclos de estudos (ACEF) em funcionamento e dos pedidos de acreditação prévia de novos cursos (NCE), com a respetiva designação, grau que confere, Unidade Orgânica, e estado do processo. Apresenta-se também informação sobre a avaliação dos ciclos de estudos em funcionamento não-alinhados e abrangidos pelo procedimento especial de renovação de acreditação (PERA).

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

No 1º semestre de 2023 não se verificaram resultados de acreditação prévia de novos ciclos de estudos, considerando que não foi apresentado qualquer pedido pelo IPL em 2022, no prazo determinado pela A3ES.

Durante o 2º semestre de 2023, e no prazo determinado pela A3ES, entre 2 de outubro e 15 de novembro de 2023, o IPL não procedeu à submissão de qualquer Pedido de Acreditação Prévia de Novo Ciclo de Estudos.

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

Durante o ano de 2023, o CA da A3ES emitiu diversas deliberações, designadamente quanto aos processos de avaliação de ciclos de estudos em funcionamento, incluídos no 2º ciclo de avaliação regular pela A3ES, tendo os mesmos obtido decisões de acreditação favorável.

O quadro apresenta os resultados de acreditação de ciclos de estudos integrados no 4º ano do 2º ciclo de avaliação regular (2020/2021), com decisões proferidas no ano civil de 2023:

**Quadro 2.1 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no 2º ciclo de avaliações regulares, pela A3ES, em 2022 (ACEF/PERA/2020/2021)**

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ESCS	ACEF/2021/0405277	Mestre	Audiovisual e Multimédia	Acreditado, com condições	2	Decisão em 29-03-2023 (31-07-2021)
ESELX	ACEF/2021/0403062	Mestre	Administração Educacional	Acreditado	6	Decisão em 27-02-2023 (31-07-2021)
ESELX	ACEF/2021/0403042	Mestre	Didática da Língua Portuguesa no 1º e 2º Ciclos do Ensino Básico	Acreditado	6	Decisão em 06-02-2023 (31-07-2021)
ESELX	ACEF/2021/0403032	Mestre	Educação Especial	Acreditado	6	Decisão em 06-09-2023 (31-07-2021)
ESELX	ACEF/2021/0403067	Mestre	Educação Social e Intervenção Comunitária	Acreditado, com condições	2	Decisão em 06-09-2023 (31-07-2021)
ESELX	ACEF/2021/1500134	Mestre	Jogo, Brinquedos e Linguagens na Educação de Infância	Acreditado	6	Decisão em 27-02-2023 (31-07-2021)
ESELX	ACEF/2021/0900652	Mestre	Intervenção Precoce	Acreditado	6	Decisão em 22-06-2023 (1-07-2021)
ESTeSL	ACEF/2021/1301366	Licenciado	Ciências Biomédicas Laboratoriais	Acreditado	6	Decisão em 25-01-2023 (31-07-2021)

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ESTeSL	ACEF/2021/1401171	Licenciado	Fisiologia Clínica	Acreditado, com condições	3	Decisão em 27-02-2023 (31-07-2021)
ESTeSL	ACEF/2021/1401176	Licenciado	Imagem Médica e Radioterapia	Acreditado	6	Decisão em 25-01-2023 (31-07-2021)
ESTeSL	ACEF/2021/0414577	Licenciado	Ortóptica e Ciências da Visão	Acreditado	6	Decisão em 06-02-2023 (31-07-2021)
ESTeSL	ACEF/2021/0414562	Licenciado	Fisioterapia	Acreditado	6	Decisão em 25-01-2023 (31-07-2021)
ESTeSL	ACEF/2021/1101426	Mestre	Radiações Aplicadas às Tecnologias da Saúde	Acreditado	6	Decisão em 27-02-2023 (31-07-2021)
FM (UL)/ESTeSL	ACEF/2021/1101031	Mestre	Nutrição Clínica	Acreditado	6	Decisão em 20-09-2023 (31-07-2021)

As decisões proferidas foram favoráveis, sendo que do total de 14 cursos, 3 obtiveram decisão de acreditação condicional. Neste caso, terão de ser apresentados relatórios de Follow-up, para demonstração de evidências do cumprimento das condições determinadas a 2 e a 3 anos, no âmbito da avaliação dos mestrados em Audiovisual e Multimédia (ESCS) e em Educação Social e Intervenção Comunitária (ESELX) e da licenciatura em Fisiologia Clínica (ESTeSL).

Em 2023, o Conselho de Administração da A3ES emitiu, ainda, deliberações referentes aos ciclos de estudos não-alinhados no ciclo regular, integrados no Procedimento Especial de Renovação de Acreditação 2022/2023. O prazo para submissão dos respetivos guiões de autoavaliação decorreu no 2º semestre de 2022.

Incluem-se os novos ciclos de estudos submetidos a acreditação prévia em 2016 (ISEL), bem como cursos da ESD, da ESELX e da ESML não-alinhados, devido a atraso excessivo na decisão do CA no processo de avaliação regular anterior (ACEF/2014/2015).

**Quadro 2.2 - Resultados de acreditação ciclos de estudos integrados no Procedimento Especial de Renovação de Acreditação (PERA/2022/2023)**

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ESD	PERA/2223/0405367	Licenciado	Dança	Acreditado	4	Decisão em 20-09-2023 (31-07-2023)

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO	Número de anos	Observações
ESELX	PERA/2223/0403002	Licenciado	Música na Comunidade	Acreditado	4	Decisão em 26-07-2023 (31-07-2023)
ESML	PERA/2223/0404747	Licenciado	Música	Acreditado	4	Decisão em 11-05-2023(31-07-2023)
ESML	PERA/2223/0404752	Licenciado	Tecnologias da Música	Acreditado	4	Decisão em 06-09-2023(31-07-2023)
ESML	PERA/2223/0404757	Mestre	Música	Acreditado	4	Decisão em 11-05-2023 (31-07-2023)
ISEL	PERA/2223/1600185	Licenciado	Engenharia Biomédica	Acreditado	3	Decisão em 06-09-2023 (31-07-2023)

Estes cursos foram objeto de procedimento especial de renovação de acreditação, tendo obtido a prorrogação da acreditação, sem condições, até ao alinhamento no ciclo regular de avaliação, pelo prazo de 3 ou 4 anos. Estes cursos serão integrados no 3º ciclo de avaliação regular, designadamente nos processos ACEF 2025/2026 (3º ano) e ACEF 2026/2027 (4º ano).

O prazo para o preenchimento e submissão dos guiões de autoavaliação dos ciclos de estudos inseridos no 1º ano do 3º ciclo de avaliação regular decorreu entre 16 de novembro e 16 janeiro de 2024, como determinado na Deliberação nº830/2023, de 29 de agosto, da A3ES.

Para além dos ciclos de estudos inseridos no alinhamento regular (ACEF 2011/2012 e 2017/2018), incluem-se neste processo os novos ciclos de estudos submetidos a acreditação prévia em 2014 (NCE/14), 2016 (NCE/16) e 2017 (NCE/17), ainda não-alinhados no ciclo regular.

Estes últimos cursos são avaliados através do procedimento especial de renovação de acreditação, para prorrogação da mesma até à sua reintegração no alinhamento do ciclo regular.

#### Quadro 2.3 - Ciclos de estudos submetidos a avaliação no âmbito do processo ACEF/PERA/2023/2024

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	ESTADO DO PROCESSO EM 31-12-2023
ESCS	ACEF/2324/0105242	Licenciado	Publicidade e Marketing	Informação CE em preenchimento
ESCS	ACEF/2324/0105262	Mestre	Publicidade e Marketing	Informação CE em preenchimento

<b>UNIDADE ORGÂNICA</b>	<b>N.º PROC. A3ES</b>	<b>GRAU</b>	<b>DESIGNAÇÃO DO CURSO</b>	<b>ESTADO DO PROCESSO EM 31-12-2023</b>
<b>ESCS</b>	ACEF/2324/0105247	Licenciado	Relações Públicas e Comunicação Empresarial	Informação CE em preenchimento
<b>ESCS</b>	ACEF/2324/0105267	Mestre	Gestão Estratégica das Relações Públicas	Informação CE em preenchimento
<b>ESTeSL</b>	PERA/2324/1700131	Mestre	Tecnologias Moleculares em Saúde	Informação CE em preenchimento
<b>ESTeSL</b>	PERA/2324/1700132	Mestre	Tecnologias Clínico-Laboratoriais	Informação CE em preenchimento
<b>ESTeSL</b>	PERA/2324/1700133	Mestre	Fisioterapia	Informação CE em preenchimento
<b>ESTeSL</b>	PERA/2324/1700199	Mestre	Tecnologias de Física Médica	Informação CE em preenchimento
<b>ISCAL</b>	ACEF/2324/0107787	Licenciado	Contabilidade e Administração	Informação CE em preenchimento
<b>ISCAL</b>	ACEF/2324/0107032	Mestre	Auditoria	Informação CE em preenchimento
<b>ISCAL</b>	ACEF/2324/0107037	Mestre	Contabilidade	Informação CE em preenchimento
<b>ISCAL</b>	ACEF/2324/0107047	Mestre	Gestão das Instituições Financeiras	Informação CE em preenchimento
<b>ISCAL</b>	ACEF/2324/0107062	Mestre	Fiscalidade	Informação CE em preenchimento
<b>ISEL</b>	ACEF/2324/0117127	Licenciado	Engenharia Civil	Informação CE em preenchimento
<b>ISEL</b>	ACEF/2324/0117162	Mestre	Engenharia Civil	Informação CE em preenchimento
<b>ISEL</b>	ACEF/2324/1401656	Licenciado	Tecnologias e Gestão Municipal	Informação CE em preenchimento
<b>ISEL</b>	ACEF/2324/1600186	Licenciado	Conservação e Reabilitação Urbana	Informação CE em preenchimento
<b>ISEL</b>	PERA/2324/1700069	Mestre	Engenharia e Gestão Industrial	Informação CE em preenchimento

Estes processos transitam para o(s) ano(s) seguinte(s), sendo que o GQA acompanha e coordena os procedimentos inerentes ao desenvolvimento e conclusão dos processos.

Em 2023, foram apresentados à A3ES os relatórios de Follow-up, no âmbito dos processos de acreditação condicional, cujo prazo terminou em 2023, tendo sido proferidas as decisões do CA.

**Quadro 2.4 - Resultados de reapreciação da acreditação condicionada CEF**

UNIDADE ORGÂNICA	N.º PROC. A3ES	GRAU	DESIGNAÇÃO DO CURSO	RESULTADO DA REAPRECIAÇÃO FOLLOW-UP
ESD	NCE/19/1900085	Mestre	Criação Coreográfica e Práticas Profissionais	Acreditado, sem condições, até 31-07-2026
ESTC	ACEF/2021/0403532	Mestre	Desenvolvimento de Projeto Cinematográfico	Acreditado, com condições, até 07/12/2025

Constata-se que os 2 (dois) ciclos de estudos submetidos à reapreciação da A3ES, através da apresentação dos respetivos relatórios de Follow-up, obtiveram decisão favorável, tendo sido prorrogados os prazos de acreditação.

## **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 às partes interessadas (estudantes, docentes e diplomados). A análise dos resultados obtidos permite avaliar e monitorizar a vertente de ensino-aprendizagem, permitindo aferir a sua adequação aos objetivos estabelecidos e desencadear ações de correção e/ou melhoria.

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. Contribui, ainda, para a melhoria das competências adquiridas pelos estudantes e para o aumento da satisfação das necessidades e expectativas de todos os *stakeholders* envolvidos no processo de ensino-aprendizagem.

No ano letivo 2022/2023, estiveram envolvidos neste processo de auscultação 3874 inquiridos, entre estudantes, docentes e diplomados, das Unidades Orgânicas do IPL conforme apresentado no quadro seguinte.

**Quadro 2.5 - Número de Respostas Obtidas nos Inquéritos Pedagógicos**

Inquérito	População Alvo	Respostas 2021/2022	Respostas 2022/2023
Inquérito Avaliação Curso, Unidades Curriculares e Docentes (Anexo IV do Regulamento da Qualidade do IPL)	Estudantes	3536	2320
Inquérito Avaliação Curso e Unidades Curriculares (Anexo VI do Regulamento da Qualidade do IPL)	Docentes	1118	1036
Inquérito aos Diplomados (Anexo V do Regulamento da Qualidade do IPL)	Diplomados	668	518
<b>Total</b>		<b>5322</b>	<b>3874</b>

O quadro 2.6 apresenta o resumo de respostas obtidas em cada Unidade Orgânica, em cada um dos instrumentos de monitorização.

**Quadro 2.6 - 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	
	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023
ESCS	1453	867	134	130	262	40
ESD	119	160	28	22	4	1
ESELX	510	351	77	81	84	81
ESML	31	42	58	35	45	33
ESTC	138	124	63	62	56	36
ESTeSL	499	170	189	201	52	52
ISCAL	188	176	394	136	64	150
ISEL	598	430	175	369	101	125
<b>TOTAIS</b>	<b>3536</b>	<b>2320</b>	<b>1118</b>	<b>1036</b>	<b>668</b>	<b>518</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**

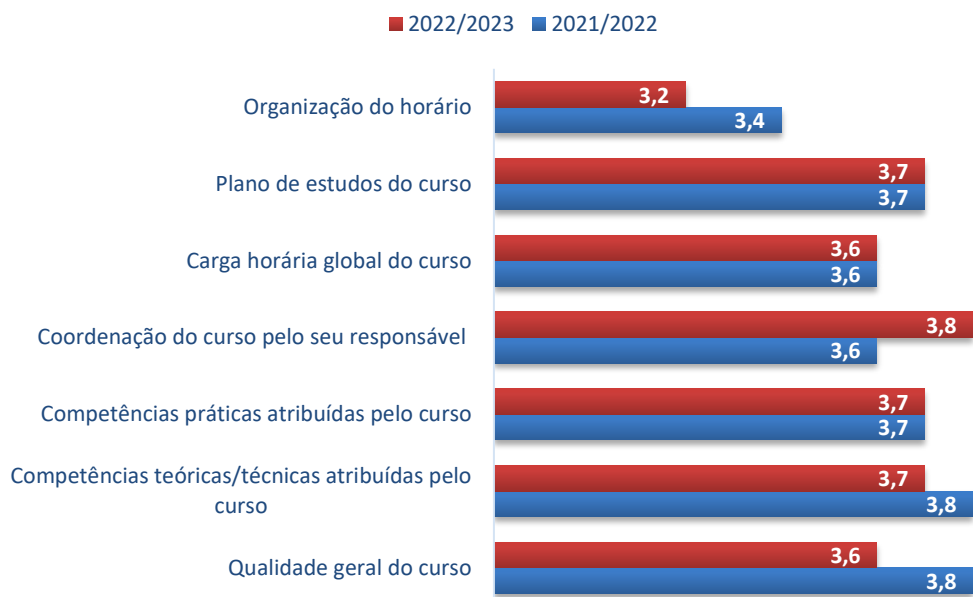
No âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade no IPL e suas Unidades Orgânicas, anualmente são aplicados instrumentos de monitorização da atividade de Ensino e Aprendizagem, com vista à revisão e melhoria dos ciclos de estudos, conforme previsto no Regulamento da Qualidade do IPL.

No cumprimento daquele Regulamento, os estudantes respondem aos inquéritos sobre as unidades curriculares e o desempenho dos respetivos docentes, no final de cada semestre; os docentes são questionados relativamente ao funcionamento do curso e às condições de trabalho na Escola, no final de cada ano letivo.

Neste âmbito, apresentam-se em seguida os resultados obtidos através da aplicação dos inquéritos pedagógicos aos estudantes e aos docentes, no decorrer do ano letivo 2022/2023, designadamente no que concerne à avaliação dos cursos.

#### ***Resultados do Inquérito aos Estudantes***

Em termos globais, em 2022/2023, e no que respeita ao funcionamento dos ciclos de estudos, regista-se uma classificação média de 3,6 neste conjunto de parâmetros, resultado da apreciação positiva nos mesmos.



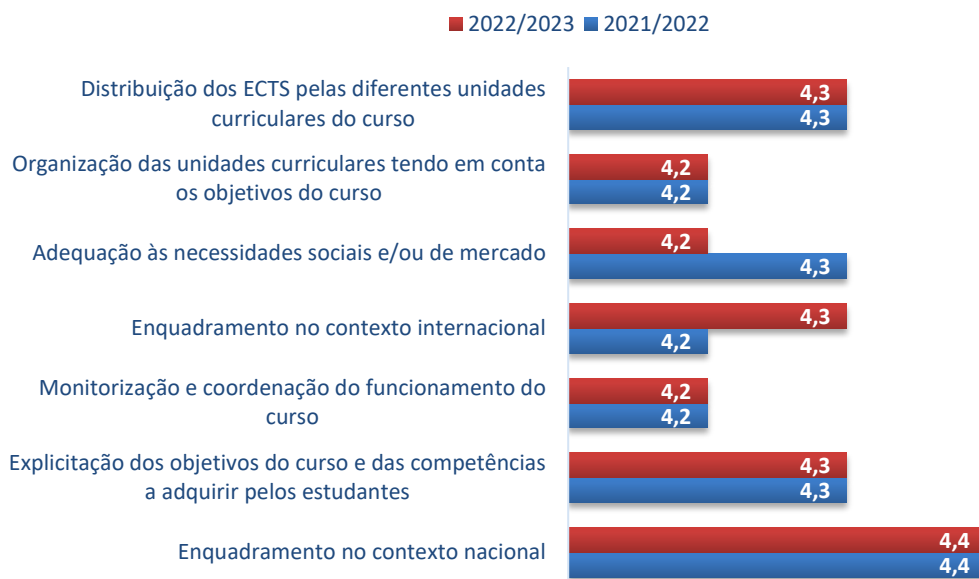
**Figura 2.1– Avaliação Média dos Estudantes sobre o Funcionamento dos Ciclos de Estudos**

Os parâmetros “coordenação do curso pelo seu responsável” (3,8), “competências teóricas/técnicas atribuídas pelo curso” (3,8) e “qualidade geral do curso” (3,8) são os que apresentam a classificação média mais elevada.

Em 2022/2023, o parâmetro “organização do horário” continua a apresenta, neste conjunto, a classificação média global mais baixa (3,2), registando um ligeiro 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 2022/2023, 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 4,3 no conjunto dos parâmetros, idêntica à registada no ano anterior.

Em 2022/2023, 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”, “enquadramento no contexto internacional” e “distribuição dos ECTS pelas diferentes unidades curriculares do curso”, com uma classificação média global de 4,3. Mantém-se a tendência do ano anterior, sendo que todos os parâmetros em avaliação apresentam classificação média global acima de 4, bastante positiva.

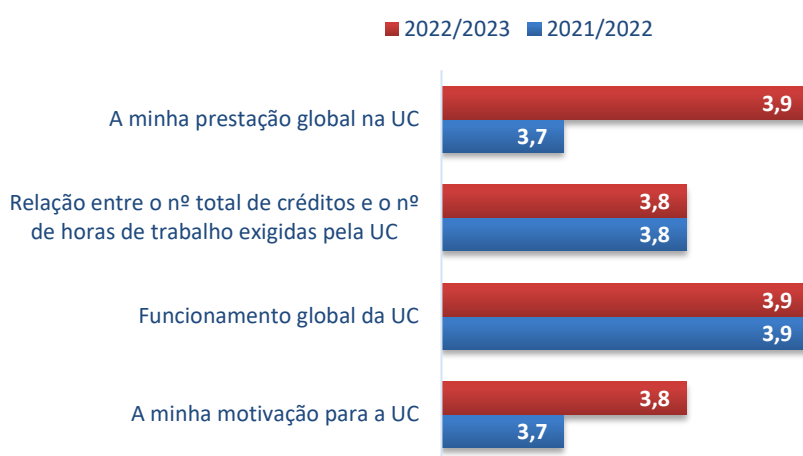
### 2.2.2. Unidades Curriculares

No âmbito da monitorização do Processo de Ensino e Aprendizagem está prevista a avaliação, pelos estudantes, das Unidades Curriculares e dos docentes que as lecionam. Neste sentido, os estudantes avaliam as 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 2022/2023, a avaliação efetuada pelos estudantes no que respeita ao funcionamento das unidades curriculares apresenta um resultado médio global de 3,9 neste conjunto, registando-se um ligeiro acréscimo, comparativamente ao valor de 3,8 registado no ano letivo anterior.

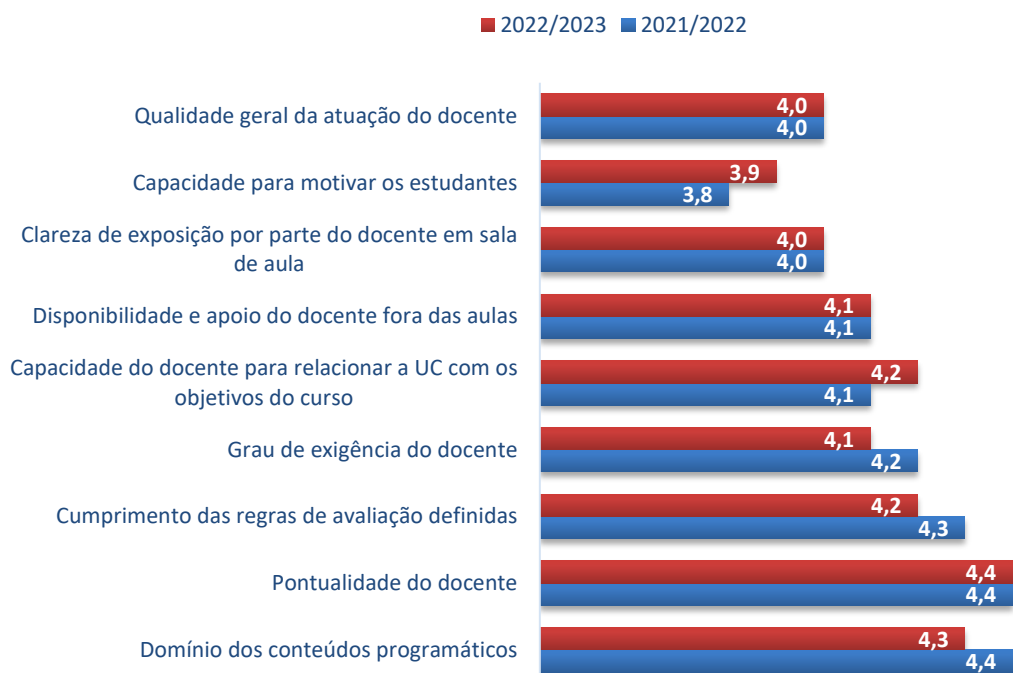


**Figura 2.3 – Avaliação Média das Respostas dos Estudantes às Questões sobre o funcionamento das Unidades Curriculares**

Este acréscimo resulta de um aumento da classificação média global nos parâmetros “a minha motivação para a UC” (de 3,7 para 3,8) e “a minha prestação global na UC” (de 3,7 para 3,9).

Em 2022/2023, os parâmetros “funcionamento global da UC” e “a minha prestação global na UC” são os que apresentam a classificação média mais elevada (3,9).

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



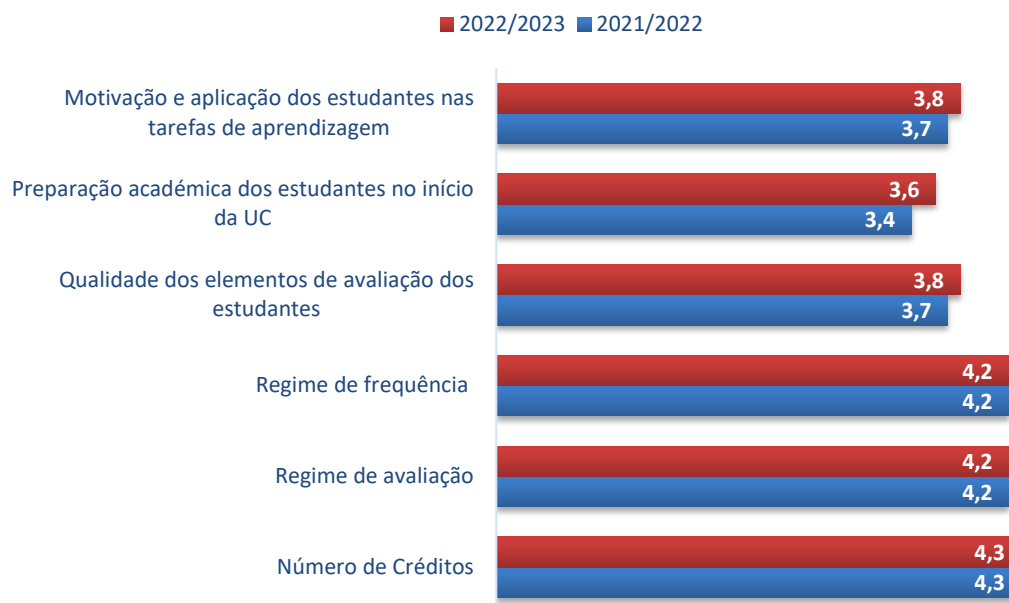
**Figura 2.4 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Desempenho dos Docentes**

Em termos globais, em 2022/2023, regista-se uma classificação média de 4,1 neste conjunto de parâmetros, resultado da apreciação positiva nos mesmos, idêntica à obtida no ano letivo anterior.

Os parâmetros que apresentam as classificações médias globais mais elevadas respeitam ao “domínio dos conteúdos programáticos” (4,4) e “pontualidade do docente” (4,4). Em 2022/2023, o parâmetro “capacidade para motivar os estudantes” (3,9) é o que apresenta a classificação média global mais baixa, com um ligeiro acréscimo comparativamente a 2021/2022, em que obteve a classificação média de 3,8.

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

No ano letivo 2022/2023, 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 2022/2023, a avaliação efetuada pelos docentes no que respeita ao funcionamento das unidades curriculares apresenta um resultado médio global de 4,0 neste conjunto, registando-se um ligeiro acréscimo, comparativamente ao valor de 3,9 registado no ano letivo anterior.

Este acréscimo resulta de um aumento da classificação média global nos parâmetros “qualidade dos elementos de avaliação dos estudantes” (de 3,7 para 3,8), “preparação académica dos estudantes no início da UC” (de 3,4 para 3,6) e “motivação e aplicação dos estudantes nas tarefas de aprendizagem” (de 3,7 para 3,8).

À semelhança dos anos anteriores, em 2022/2023, o parâmetro “número de créditos” (4,3) é o que apresenta a classificação média global mais elevada, sendo o item “preparação académica dos estudantes no início da UC” aquela que continua a apresentar o valor médio mais baixo (3,6) 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 unidades curriculares que frequentam. Esta monitorização é realizada pelas Unidades Orgânicas do IPL após o final de cada semestre letivo.

Para além do rendimento académico dos estudantes do IPL, é calculada a taxa de abandono escolar no IPL, ou seja, quantos alunos abandonaram os seus cursos sem se terem diplomado. Este cálculo é realizado, tendo em conta o número de inscritos, o número de diplomados e o número de inscritos 1ºano/1ªvez, de forma a apurar os estudantes que não renovam a sua matrícula em cada ano.

Em 2022/2023, o IPL apresenta uma taxa de abandono global de 14,06%, conforme se apresenta na figura seguinte:

Unidade Orgânica	N.º Abandonos em 2022/2023	% Abandono em 2022/2023
ESCS	139	9,39
ESD	25	10,96
ESELx	130	9,89
ESML	71	11,83
ESTC	32	8,02
ESTeSL	216	11,46
ISCAL	626	18,35
ISEL	603	15,95
<b>IPL</b>	<b>1842</b>	<b>14,06</b>

Figura 2.6 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas 2022/2023

Neste ano letivo, o ISCAL (18,35%) apresenta a taxa de abandono mais elevada no conjunto das Unidades Orgânicas, seguido pelo ISEL (15,95%). A ESML (11,83%), ESTeSL (11,46%) e a ESCS (10,96%) também apresentam taxas mais expressivas. No total, em 2022/2023 o IPL regista o abandono de 1842 estudantes.

Em seguida, apresenta-se a análise comparativa entre os anos letivos 2021/2022 e 2022/2023:

Unidade Orgânica	N.º Abandonos em 2021/2022	N.º Abandonos em 2022/2023	% Abandono em 2021/2022	% Abandono em 2022/2023
ESCS	169	139	11,11	9,39
ESD	20	25	8,85	10,96
ESELx	124	130	9,30	9,89
ESML	43	71	7,03	11,83
ESTC	35	32	8,24	8,02
ESSL	341	216	16,58	11,46
ISCAL	642	626	18,31	18,35
ISEL	646	603	15,71	15,95
<b>IPL</b>	<b>2020</b>	<b>1842</b>	<b>14,65</b>	<b>14,06</b>

Figura 2.7 – Taxa de Abandono, IPL e Unidades Orgânicas – Comparação 2021/2022 e 2022/2023

Em 2022/2023 regista-se uma taxa de abandono (14,06%) ligeiramente mais baixa, comparativamente à registada no ano letivo anterior, 2021/2022 (14,65), o que se traduz numa diferença de 177 estudantes.

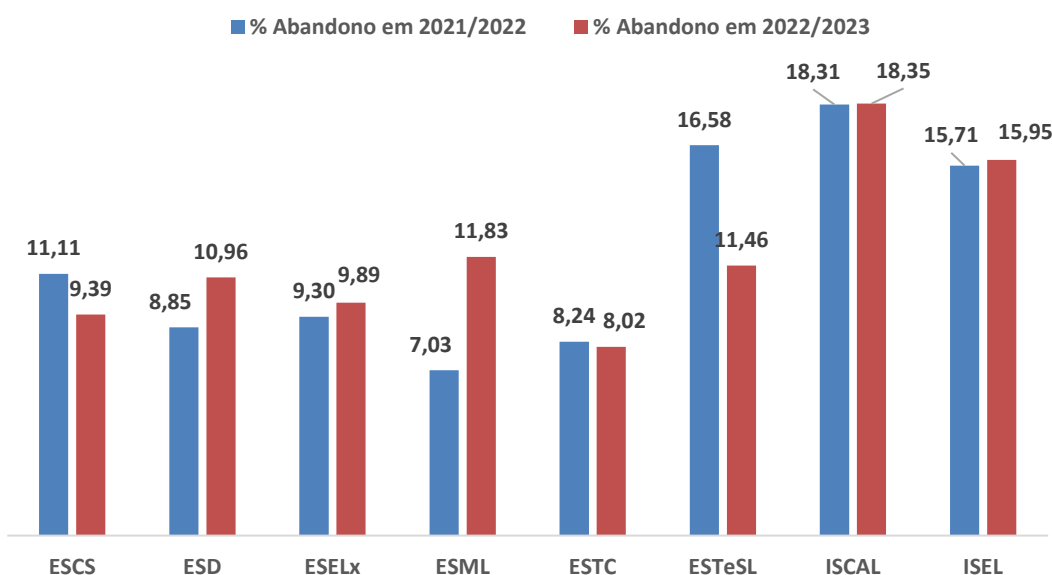


Figura 2.8 – Taxa de Abandono, por Unidade Orgânica – Comparação 2021/2022 e 2022/2023

No que respeita às taxas de abandono das Unidades Orgânicas, verificam-se algumas variações, mais significativas na ESML (de 7,03% para 11,83%) e na ESTeSL (de 16,58% para 11,46%); nas restantes Unidades Orgânicas, os valores apresentam variações menos expressivas.

O IPL reconhece que o abandono escolar no ensino superior é um desafio sistémico complexo, responsável pela perda de potencial humano e por impactos económicos e sociais. As causas do abandono no ensino superior podem estar relacionadas com fatores financeiros, insucesso escolar e desmotivação, problemas vocacionais, dificuldades de integração e motivos laborais.

Para combater este fenómeno, o IPL tem vindo a implementar diversas estratégias de prevenção e mitigação, através da criação de gabinetes de apoio psicológico, de programas de tutoria entre pares e no acompanhamento do percurso académico.

#### 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 2022/2023, 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:

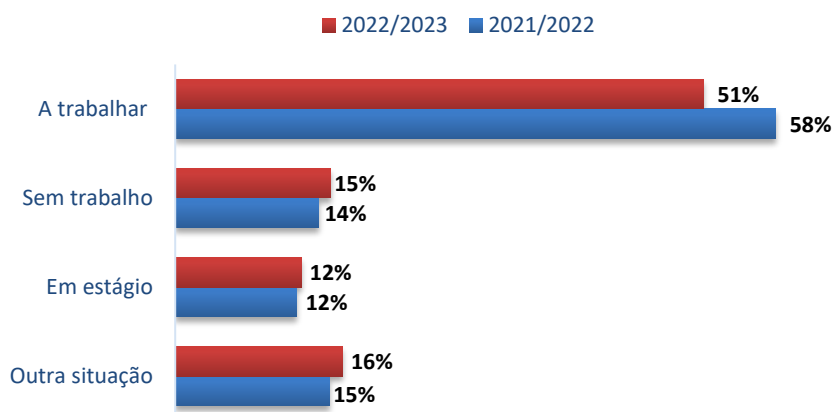
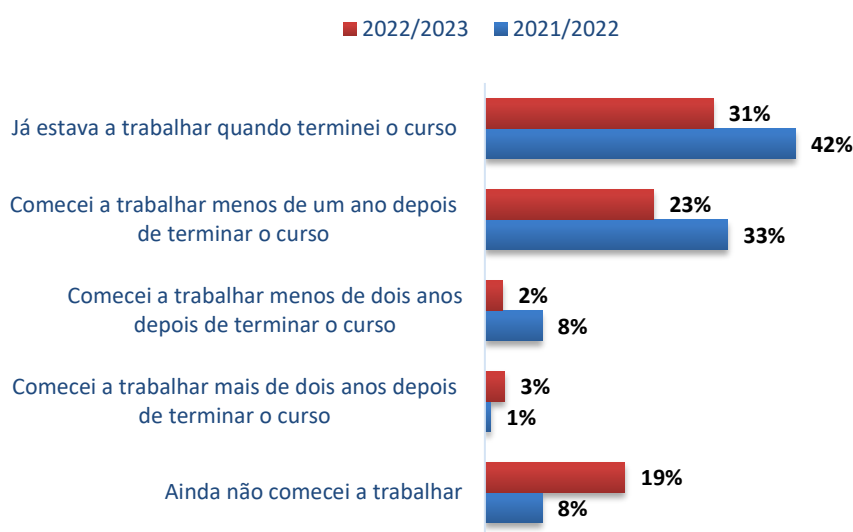


Figura 2.9 – Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Atualmente, qual das seguintes opções descreve a sua situação em termos laborais?”

Dos diplomados inquiridos em 2022/2023, 51% declaram encontrar-se a trabalhar, menos 7% comparativamente ao ano letivo anterior.

A percentagem de diplomados que indica estar sem trabalho situa-se nos 15%, valor ligeiramente superior ao registado junto dos inquiridos em 2021/2022.

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 2022/2023, 31% referem encontrar-se já a trabalhar quando terminaram o curso, registando um decréscimo de 11% face ao ano anterior.

Dos diplomados inquiridos em 2022/2023, 23% refere ter começado a trabalhar menos de um ano depois de terminar o curso, e 2% começaram a trabalhar menos de dois anos depois de concluírem o curso, o que perfaz um total de 25% que inicia atividade laboral a curto prazo.

Em 2022/2023, 19% dos diplomados inquiridos referem ainda não ter começado a trabalhar, registando-se um acréscimo de 11%, comparativamente ao ano letivo 2021/2022.

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

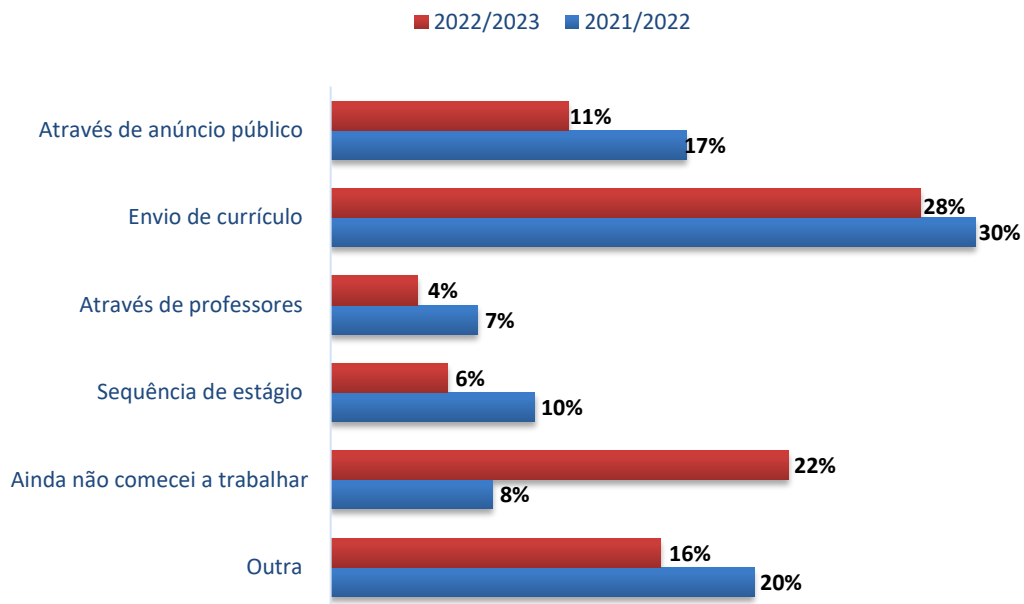


Figura 2.11 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Como Obteve Trabalho?”

Em 2022/2023, 28% dos inquiridos refere ter obtido trabalho através do “envio de currículo”; 11% revelam ter obtido emprego “através de anúncio público”; 6% indicam a obtenção de emprego na “sequência de estágio”.

O gráfico seguinte (Figura 2.12), demonstra resultados no que respeita à correspondência entre a área de formação dos diplomados e a área em que desempenham funções:

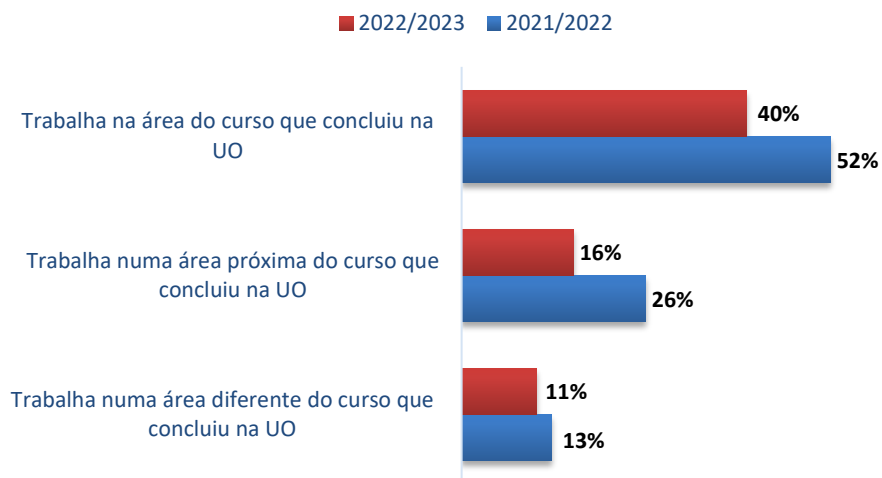


Figura 2.12 - Frequência Percentual das Respostas dos Diplomados à Questão “Relativamente ao seu trabalho considera que...”

Em 2022/2023, 40% dos diplomados inquiridos revelam que desenvolvem a sua atividade profissional na área do curso que concluíram no IPL, e 16% declaram estar a trabalhar numa área próxima do curso em que se graduaram, registando-se um decréscimo nos valores face a 2021/2022.

Relativamente aos diplomados a trabalhar em área distinta do curso que concluíram no IPL, em 2022/2023 regista-se uma percentagem global de 11%, ligeiramente inferior à registada no ano anterior.

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

1. Implementação de medidas que permitam aumentar a taxa de resposta dos estudantes aos inquéritos pedagógicos;
2. Implementação de mecanismos que permitam o acompanhamento do trajeto profissional dos diplomados do IPL;
3. Implementação de mecanismos para a obtenção de informação junto das entidades empregadoras ligadas ao IPL.

### **3.4. 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 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 aprovados no IDI&CA 2022. O orçamento para estes projetos é orçamento próprio do IPL, tendo cada projeto um financiamento máximo de 5.000 euros. 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.

Unidade Orgânica	Projetos Aprovados
ESCS	1
ESD	1
ESELx	6
ESML	1
ESTC	3
ESTeSL	11
ISCAL	6
ISEL	18
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

O concurso IDI&CA pretende estimular a realização de projetos de curta duração no IPL, por forma a potenciar as perspetivas multidisciplinares e interinstitucionais de trabalho e a alcançar um incremento significativo da produção e de output científicos, conforme a seguir se apresenta:

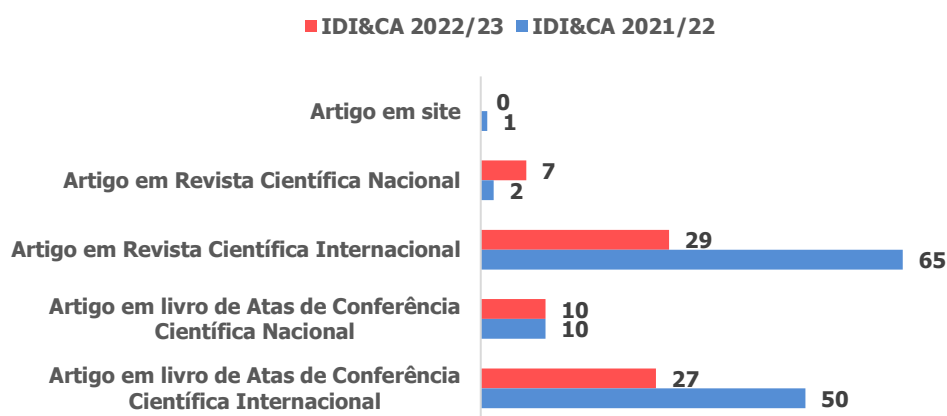


Figura 3.1 – Evolução do número de artigos de projetos IDI&CA

Em 2022/2023, no que concerne a artigos resultantes dos projeto IDI&CA, destacam-se os artigos publicados em revistas científicas internacionais (29) e artigos em livro de atas de

conferências científicas internacionais (27). Em termos globais, nota-se um decréscimo comparativamente ao ano 2021/2022.

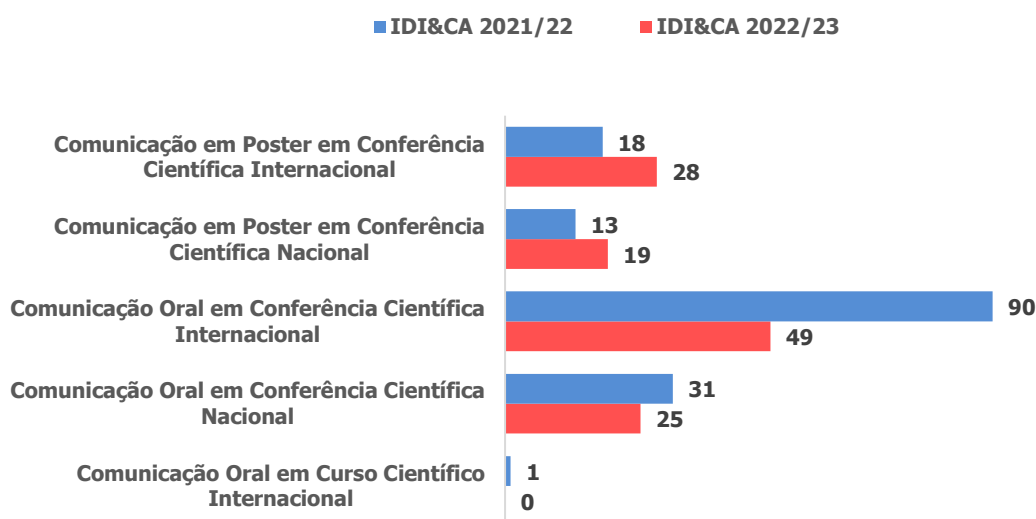


Figura 3.2 – Evolução do número de comunicações de projetos IDI&CA

Em 2022/2023, no que concerne a comunicações resultantes dos projeto IDI&CA, destacam-se as comunicações orais em conferências científicas internacionais (49) e as comunicações em poster em conferências científicas internacionais (28), seguidas das comunicações orais em conferências científicas nacionais (25). Globalmente, verifica-se um decréscimo comparativamente ao ano 2021/2022.

### 3.1. Medidas para a Melhoria Contínua

1. Otimização das estruturas de investigação existentes no IPL, através de apoio financeiro até à acreditação pela FCT;
2. Dinamização da 8ª Edição do Concurso IDI&CA e incentivo à participação de junior researchers nos projetos a concurso;
3. 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. Programa interno de Financiamento IDI&CA como fator 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 da criação de protocolos e programas com entidades externas diversas, públicas ou privadas, com diferentes fins (cooperação institucional, estágios, investigação, prestação de serviços).

Os protocolos estabelecidos pelo IPL e suas Unidades Orgânicas são homologados pelo Presidente do Politécnico de Lisboa, sendo também objeto de registo nos Serviços da Presidência, de acordo com a sua origem, características e tipologia, e inclui a digitalização do respetivo documento.

A informação encontra-se registada, sendo possível a identificação dos protocolos existentes por Unidade Orgânica e nas diferentes tipologias.

No Quadro 4.1 mostra-se o número total de protocolos, sendo que em 2023 se encontram registados um total acumulado de 1923 protocolos:

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

<b>Ano</b>	<b>Nº Total de Protocolos Registados IPL</b>	<b>Nº Total de Protocolos IPL (Acumulado)</b>
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

Ano	Nº Total de Protocolos Registrados IPL	Nº Total de Protocolos IPL (Acumulado)
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
2022	20	1 905
2023	18	1 923

A evolução do número de protocolos (acumulados) registrados, nos últimos sete anos é mostrada na figura seguinte, constatando-se uma tendência ascendente entre 2017 e 2023:

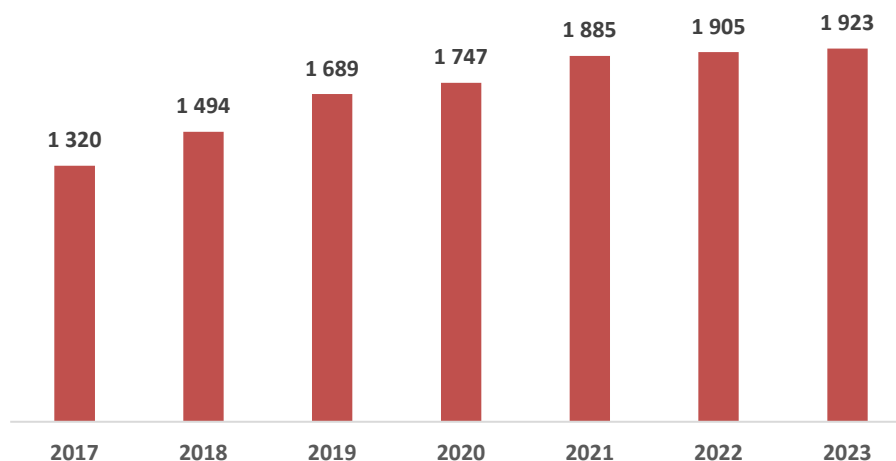


Figura 4.1 – Protocolos (Acumulados) Registrados no IPL (2017-2023).

A evolução do número de protocolos registados, em cada ano, nos últimos sete anos é mostrada na figura seguinte:

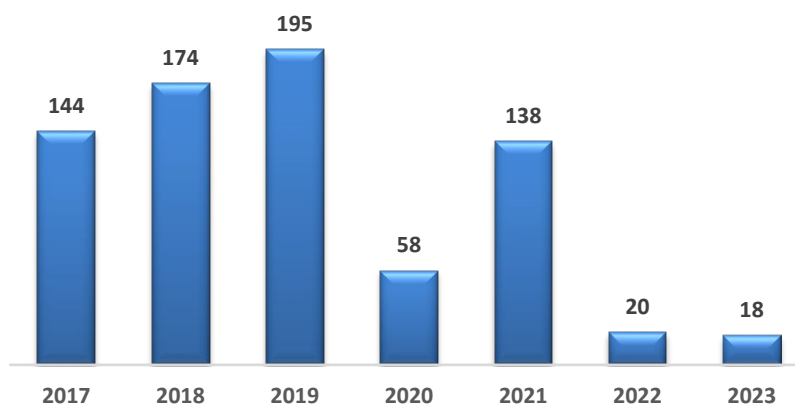


Figura 4.2 – Protocolos Registados no IPL (2017-2023).

Nesta figura, observam-se os protocolos registados nos últimos sete anos, constatando-se o efeito da pandemia em 2020; em 2021, verifica-se um acréscimo bastante significativo, sendo que a partir de 2022 se verifica uma nova quebra no estabelecimento de protocolos.

Em seguida, apresentam-se os protocolos distribuídos pelas diferentes tipologias, num total de 38, entre 2022 e 2023:

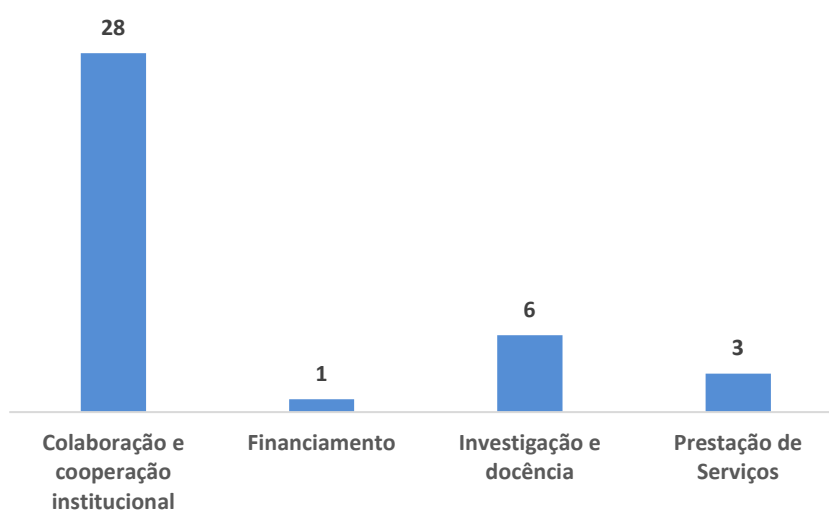


Figura 4.3 – Protocolos Registados por Tipologia (2022-2023).

Os protocolos no âmbito de “colaboração e cooperação institucional” são os que se destacam nas tipologias identificadas.

Na figura seguinte pode observar-se a evolução do número total de protocolos registados por Unidade Orgânica do IPL, em cada ano, entre 2022 e 2023:



**Figura 4.4 – Protocolos Registados nas Unidades Orgânicas do IPL (2022-2023)**

Não se registaram protocolos relativos à ESTC e ao ISEL.

Na figura seguinte consta uma comparação do número total de protocolos registados, referentes às Unidades Orgânicas do IPL, nos anos 2022 e 2023:

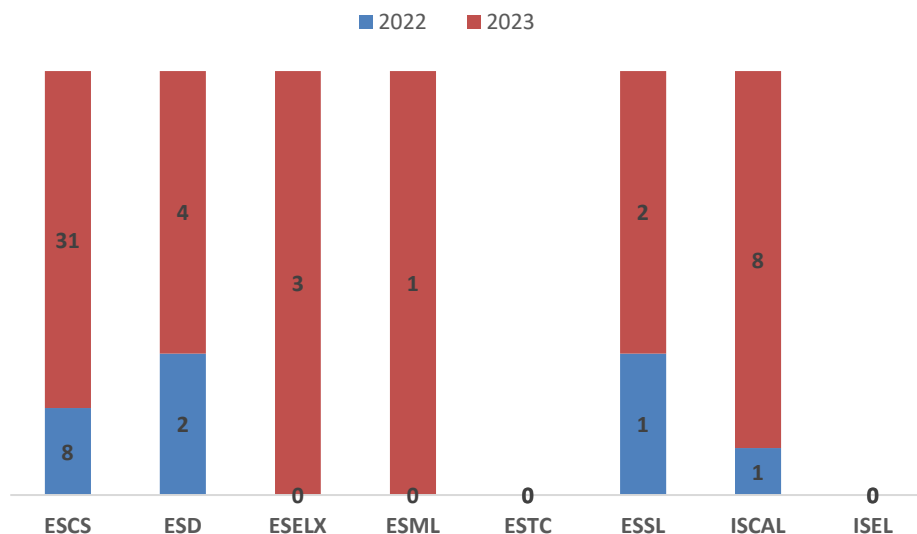


Figura 4.5 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2022 e 2023

A ESCS (39) é a Unidade Orgânica que apresentam o maior número de protocolos registados neste biénio.

A seguir apresenta-se o número de protocolos registados, referentes às Unidades Orgânicas do IPL, por tipologia, em 2022 e 2023:

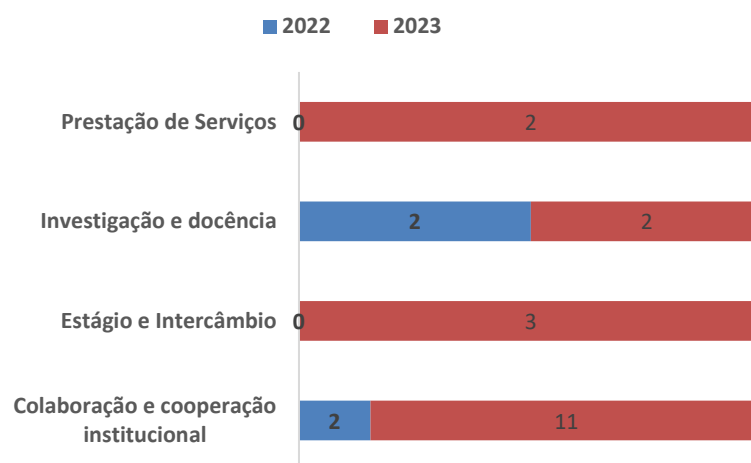


Figura 4.6 – Protocolos Registados nas unidades orgânicas do IPL em 2022 e 2023

Constata-se que os protocolos de “colaboração e cooperação institucional” são os que apresentam o número mais elevado nas tipologias identificadas neste biénio (13).

#### **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, 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 2020/2021 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

	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
<b>In</b>	434	506	456	192	403	404
<b>Out</b>	264	285	290	123	279	253
<b>Total</b>	698	791	746	315	682	657

Em 2022/2023, os dados revelam uma tendência positiva no regresso à atividade regular, no que concerne à mobilidade dos estudantes, com resultados próximos aos pré-pandemia.

Apresenta-se, em seguida, uma análise evolutiva nos últimos anos letivos, no que respeita a mobilidade dos Estudantes:

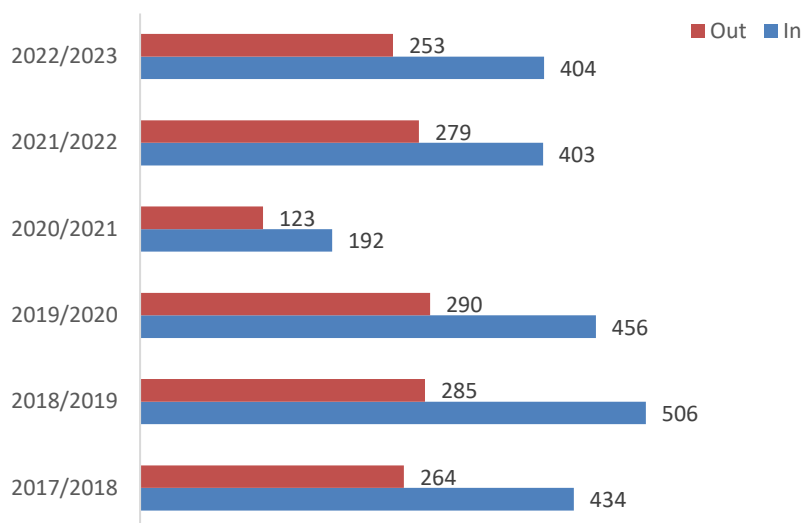


Figura 5.1 – Evolução Mobilidade Estudantes

A mobilidade dos docentes e não docentes, menos expressiva que a dos estudantes, vinha a apresentar uma tendência de aumento gradual, ao longo dos anos, que foi completamente quebrada nos anos letivos 2020/2021 e 2021/2022, refletindo a situação pandémica vivida no mundo.

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

	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
<b>In</b>	140	139	119	3	19	76
<b>Out</b>	80	80	73	2	47	93
<b>Total</b>	220	219	192	5	66	169

Os resultados de 2022/2023 são demonstrativos de alguma retoma da atividade dos anos pré-pandemia, principalmente no que concerne à mobilidade *out*.

Apresenta-se, em seguida, uma análise evolutiva nos últimos anos letivos, no que respeita a mobilidade dos Docentes e Não-docentes:

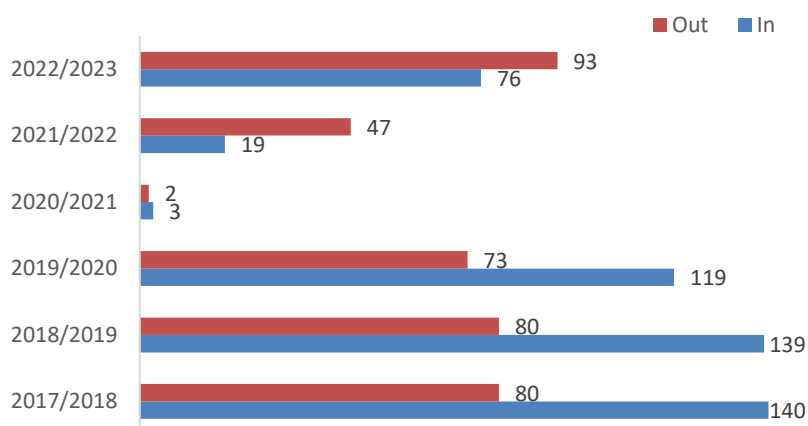


Figura 5.2 – Evolução Mobilidade dos Docentes e Não-docentes

## 5.2. Estudante Internacional

No IPL, o estudante internacional é o estudante que não tem a nacionalidade portuguesa, em que se incluem todos os estudantes de nacionalidade estrangeira diferente da de um Estado-Membro da União Europeia.

Apresenta-se em seguida quadro com a evolução referente aos últimos anos letivos:

Concurso Estudante Internacional	2021/2022	2022/2023
Nº Total Candidatos IPL	258	303
Nº Total Inscritos IPL	52	48

**Quadro 5.3 – Concurso Estudante Internacional - Candidatos e Inscritos**

No ano letivo 2022/2023, registaram-se 303 candidaturas pelo Concurso para Estudante Internacional, dos quais 48 (15,8%) se encontram inscritos nas Unidades Orgânicas do IPL, registando-se um decréscimo relativamente ao ano letivo anterior, 2021/2023 (20,2%).

Demonstra-se na tabela seguinte a distribuição dos candidatos (%) ao Concurso para Estudante Internacional, em 2022/2023, por país de origem:

País de Origem	% Candidatos ao Concurso Estudante Internacional
<b>Brasil</b>	45
<b>Angola</b>	25
<b>Cabo Verde</b>	20
<b>Outros</b>	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Quadro 5.4 – Candidatos ao Concurso Estudante Internacional - País de Origem**

A grande parte dos candidatos é oriundo de países de língua oficial portuguesa, com destaque para Brasil, Angola e Cabo Verde, que em conjunto perfazem um total de 90% do total das candidaturas.

### 5.3. Medidas para a Melhoria Contínua

1. Reforçar mecanismos de divulgação dos programas de mobilidade, para incremento da 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. 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 as Redes Sociais, Facebook e Instagram.

O inquérito é enviado a todos os estudantes inscritos no ano 2022/2023 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 2022.

Obteve-se aproximadamente 51,9% de respostas de docentes e não docentes, e 14,7% de estudantes (Quadro 6.1).

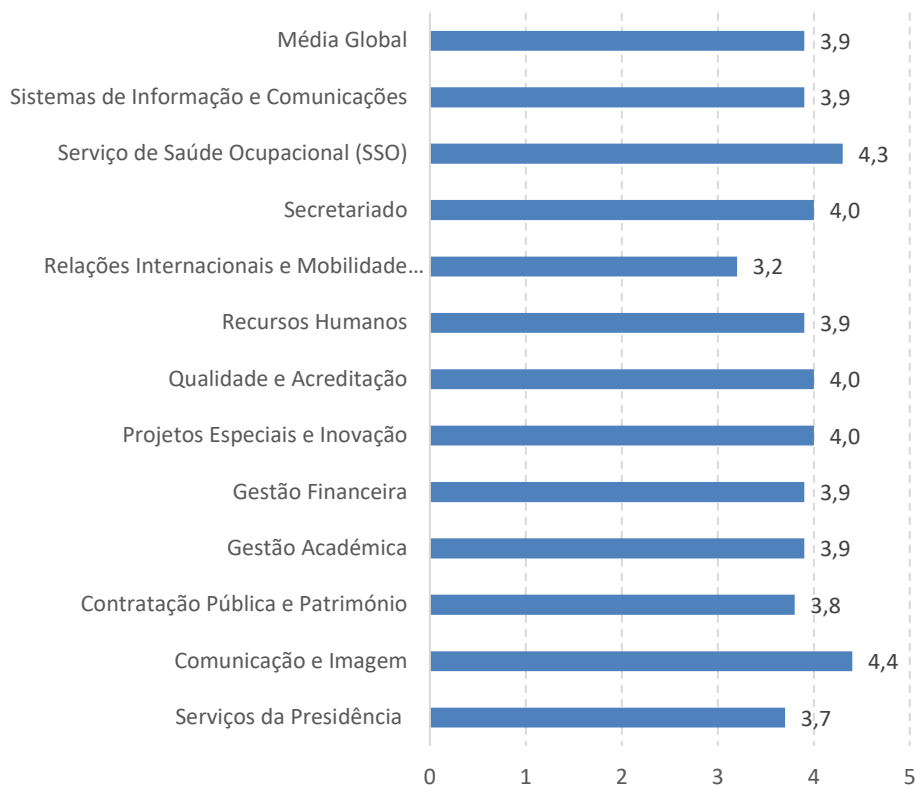
**Quadro 6.1 - Percentagem respostas obtidas**

IPL	Docentes/Não docentes			Estudantes		
	Uníverson	Respostas	% respostas	Uníverson	Respostas	% respostas
ESCS	210	113	53,8%	1692	457	27,0%
ESD	49	32	65,3%	246	71	28,9%
ESELx	146	84	57,5%	1435	248	17,3%
ESML	119	62	52,1%	649	52	8,0%
ESTC	87	46	52,9%	428	46	10,7%
ESTeSL	249	120	48,2%	1919	294	15,3%
ISCAL	247	141	57,1%	3602	268	7,4%
ISEL	465	207	44,5%	4189	651	15,5%
CLIC	2	2	100,0%	-	-	-
SP	82	51	62,2%	-	-	-
SAS	19	11	57,9%	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1675</b>	<b>869</b>	<b>51,9%</b>	<b>14160</b>	<b>2087</b>	<b>14,7%</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 grande maioria dos inquiridos (80,0%), considera que os serviços prestados pela Comunicação e Imagem do IPL, são globalmente bastante bons (média de 4,4).



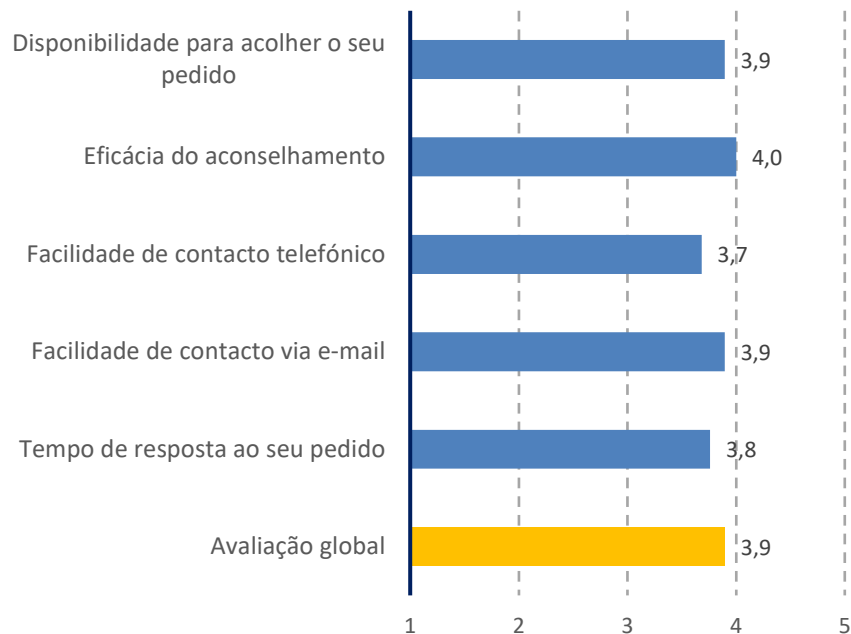
Figura 6.3 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da comunicação

Cerca de 6,0% dos inquiridos (52), avaliaram o serviço prestado pelas Compras do IPL, considerando que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,8), tal como se pode verificar na figura seguinte:



Figura 6.4 – Satisfação dos docentes e não docentes com os serviços da Contratação Pública e Património

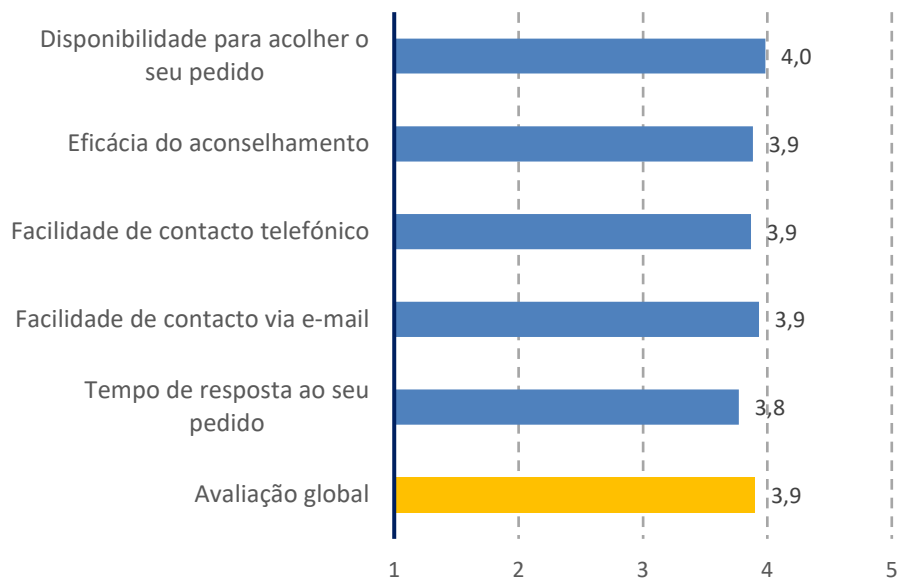
A maioria dos que recorreram à área académica dos Serviços da Presidência, considera que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,9), tal como se pode verificar na Figura 6.5.



**Figura 6.5 – Satisfação com a Gestão Académica - docentes e não docentes**

Obtiveram-se algumas avaliações negativas, com maior predominância na avaliação da facilidade de contacto telefónico (10,0%) e no tempo de resposta ao pedido (6,0%).

Esta área foi avaliada por 7,0% dos inquiridos (64), que consideraram que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,9), tal como se pode verificar na Figura seguinte:



**Figura 6.6 – Satisfação dos docentes e não docentes com a Gestão Financeira**

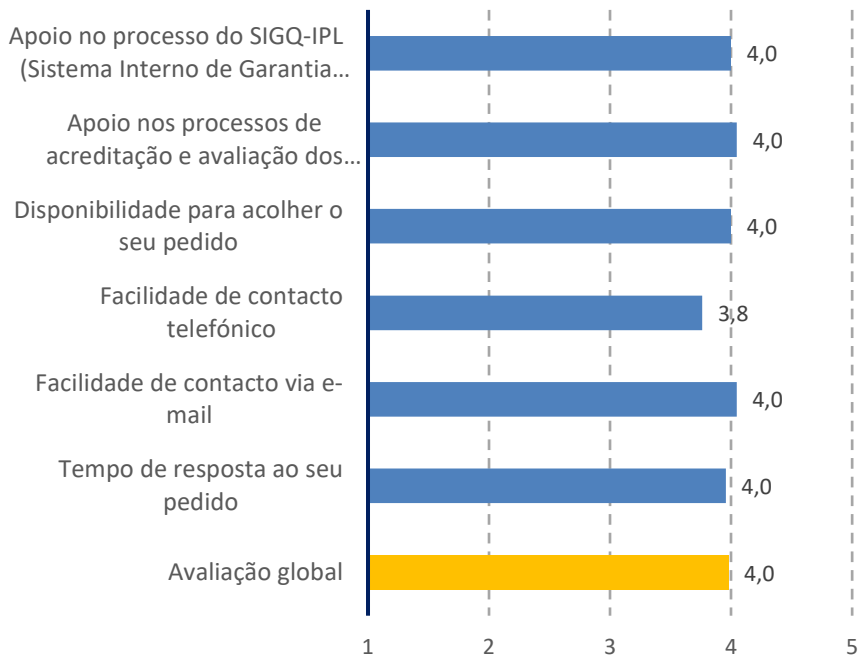
Em média, obtiveram-se 3,0% de respostas Mau, resultado com representação residual.

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 6.7.



**Figura 6.7 - Satisfação dos docentes com área PEI**

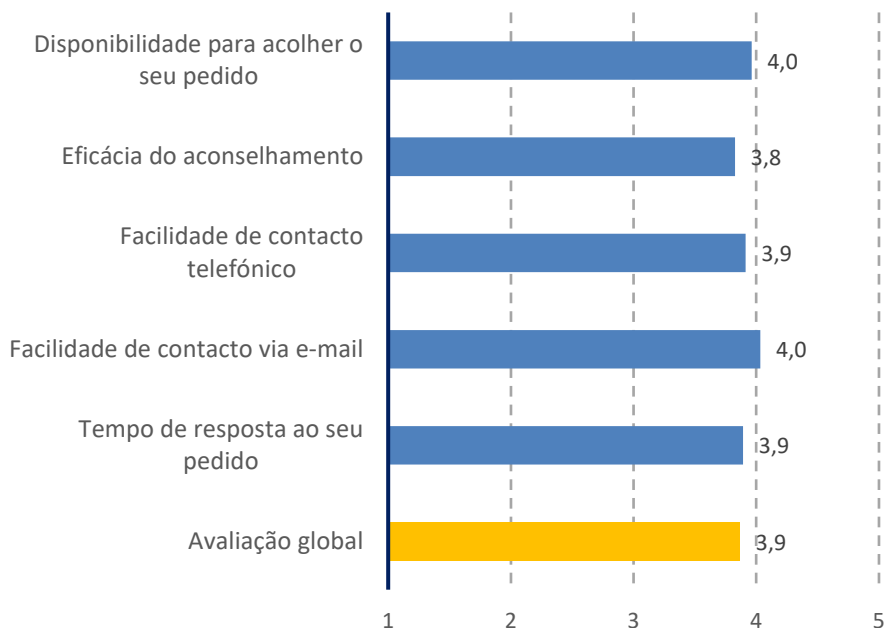
Os serviços prestados pela Qualidade e Acreditação foram avaliados por 5,4% (47) dos envolvidos, que estão bastante satisfeitos (média de 4,0), tal como se pode verificar na Figura a seguir apresentada:



**Figura 6.8 - Satisfação docentes e não docentes com a Qualidade e Acreditação**

O serviço é classificado negativamente, por dois inquiridos, em todos os parâmetros em avaliação.

Cerca de 19,0% dos inquiridos (164), avaliaram os Recursos Humanos, considerando que está a ser oferecido um bom serviço (média de 3,9), tal como se pode verificar na Figura seguinte:



**Figura 6.9 - Satisfação docentes e não docentes com Recursos Humanos**

Este serviço obteve em média, 6,0% de respostas com avaliação bastante negativa, e os parâmetros da eficácia do aconselhamento e o tempo de resposta ao seu pedido, foram avaliados desta forma por todos aqueles que se mostraram insatisfeitos.

Avaliaram as Relações Internacionais e Mobilidade Académica, 10,0% dos participantes (87), que consideram que está a ser oferecido um serviço satisfatório (média de 3,2), tal como se pode verificar na Figura 6.10.



**Figura 6.10 – Satisfação dos docentes com o GRIMA**

O tempo de resposta aos pedidos, foi o parâmetro avaliado com uma pontuação mais baixa (2,9).

Em média, 14,0% dos participantes que avaliaram o serviço prestado pelas Relações Internacionais e mobilidade académica, classificaram-no de Mau. 11,0% dos que avaliaram globalmente este Serviço, 22,0% dos que avaliaram o tempo de resposta ao pedido e 18,0% dos que avaliam a facilidade de contacto por e-mail, atribuíram-lhes esta mesma classificação.

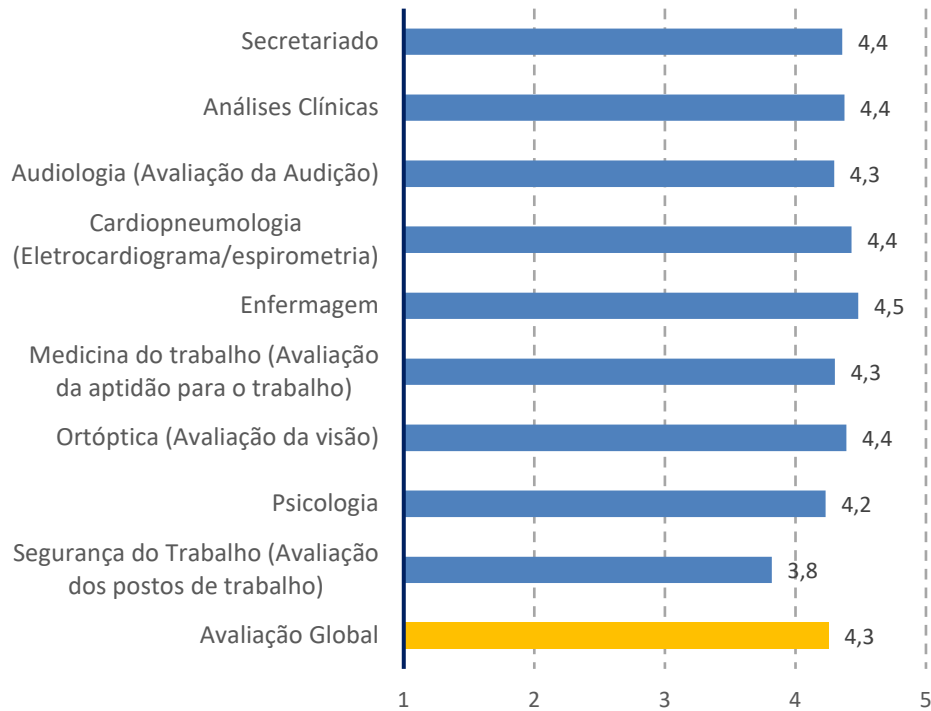
Cerca de 11,0% dos docentes e não docentes (98), avaliaram o serviço oferecido pelo Secretariado, considerando que está a ser oferecido um bom serviço (média de 4,0), tal como se pode verificar na Figura abaixo:



Figura 6.11 – Satisfação dos docentes e não docentes com o secretariado

De salientar que 5% dos participantes que avaliaram a disponibilidade para encaminhar o seu pedido, atribuíram a classificação de Mau.

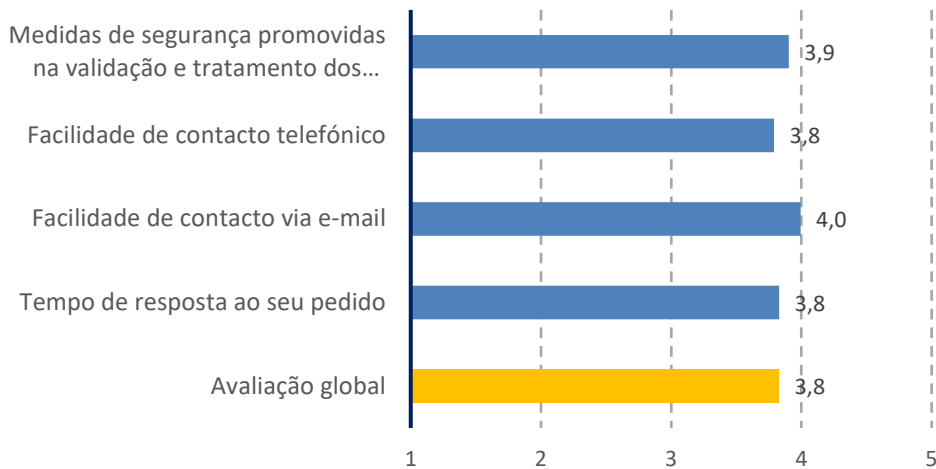
Cerca de 15,0% dos participantes (127) avaliaram as diferentes áreas de atividade do Serviço de Saúde Ocupacional (SSO). Mostram que estão bastante satisfeitos, pois o serviço oferecido é bastante bom (média de 4,3), tal como se pode verificar na Figura seguinte:



**Figura 6.12 – Satisfação com as áreas de atividade do SSO**

Os resultados mostram que a insatisfação é residual, ainda assim há 5% de participantes que avaliam de Mau a avaliação dos postos de trabalho.

Cerca de 17,0% dos inquiridos (148), que avaliaram os Sistemas de Informação e Comunicações, consideram que está a ser oferecido um serviço bastante bom (média de 3,9), tal como se pode verificar na Figura apresentada:

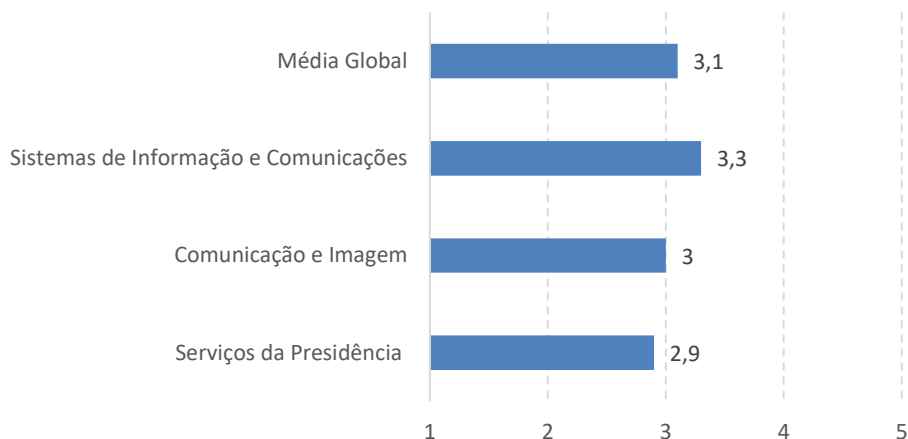


**Figura 6.13 – Satisfação dos docentes e não docentes com SIC**

O nível de insatisfação é reduzido, ainda que 4% dos inquiridos que recorreram a este serviço mostraram o seu profundo desagrado quanto à facilidade de contacto telefónico. O tempo de resposta aos pedidos também é avaliado de bastante insuficiente por 3% destes participantes.

#### *Resultados do inquérito aos Estudantes*

Por sua vez, os estudantes atribuem uma classificação média de 3,1 (Suficiente) às áreas a que recorreram no Politécnico de Lisboa, conforme se apresenta na figura seguinte:



**Figura 6.14 – Avaliação dos Serviços do Politécnico de Lisboa - estudantes**

Cerca de 9,0% dos participantes (183) avaliaram os Serviços da Presidência e demonstraram a sua satisfação referente a pedidos de apoio realizados.

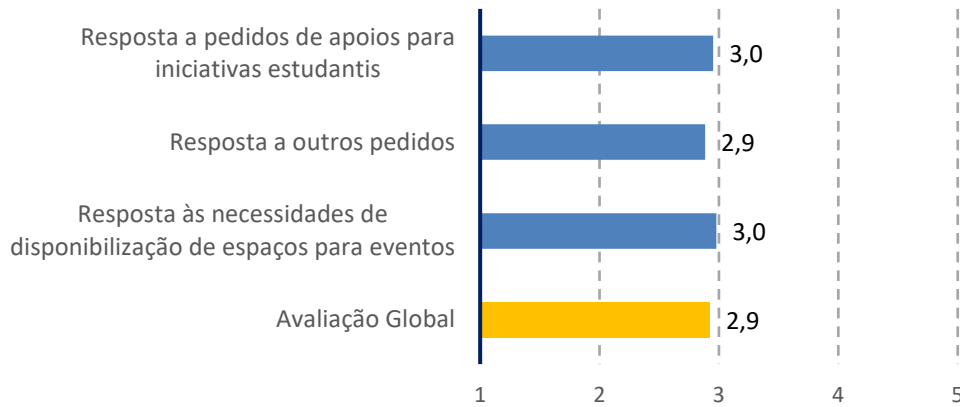


Figura 6.15 - Satisfação com o serviço prestado pelos SP – estudantes

A figura apresentada traduz o nível de satisfação destes inquiridos; cerca de 40% destes estudantes não estão satisfeitos com o apoio prestado pelo Serviços da Presidência, no seu todo.

De entre aqueles que responderam ao inquérito, 8,0% (174 estudantes), avaliam a área da Comunicação.

A figura seguinte traduz o nível de satisfação destes inquiridos, que consideram que a Comunicação lhes presta um serviço satisfatório (média de 3,0).

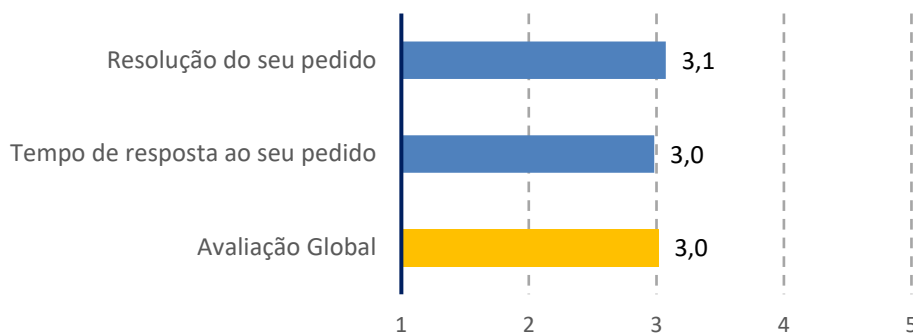


Figura 6.16 - Satisfação dos estudantes com a Comunicação e Imagem

Cerca de 35,0% destes estudantes, não estão satisfeitos com o apoio prestado pela Comunicação e Imagem.

De entre os inquiridos cerca de 8,0% (172 estudantes) indicam ter tido necessidade de recorrer ao apoio do IPLNET. Consideram que este Serviço presta um serviço satisfatório à comunidade (média de 3,3).

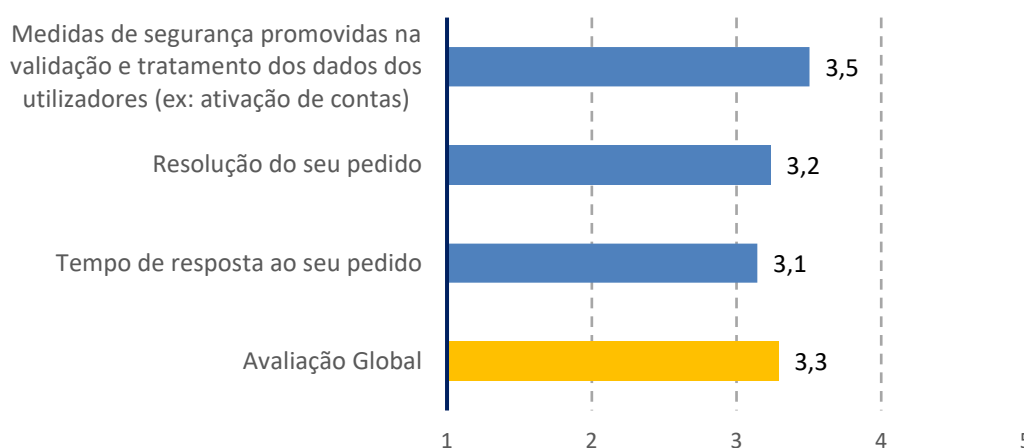


Figura 6.17 – Satisfação dos estudantes com o IPLNET

Verifica-se que mais de 20,0% de estudantes se mostra insatisfeitos com o serviço prestado pelo IPLNet.

Os resultados mais detalhados encontram-se no Relatório de “Avaliação da Satisfação da População Servida 2022”.

#### *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 documentação digital;

3. Melhoria da capacidade de resposta dos serviços;
4. Melhoria de funcionamento do Portal RH.

#### Sistemas de Informação e Comunicações

1. Melhorar a rede de internet nas Escolas;
2. Melhorar a capacidade de resposta do serviço.

#### Relações Internacionais

1. Melhorar a capacidade de resposta do GRIMA.

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

Em 2022, a auditoria interna decorreu nos dias 28 e 31 de março e 6, 7, 8 e 29 de abril. 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.

Desde 2020, que o requisito 7.1.5. (Recursos de monitorização e medição) se encontra incluído no âmbito na certificação, pois a atividade desenvolvida Serviço de Saúde Ocupacional (SSO) abrange a utilização de equipamentos de monitorização e medição.

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

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

<b>Requisito da norma ISO 9001:2015</b>	<b>NC- M</b>	<b>NC - m</b>	<b>NCP/ Risco</b>	<b>OM</b>
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	0	0	0	0
4.2 Compreender as necessidades expeativas 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	0
5.2 Política	0	0	0	0
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	0	0	0	1
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	0	0	0	0
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	0	0	0	0

6.3 Planeamento das alterações	0	0	0	1
7.1.1 Generalidades	0	0	0	0
7.1.2 Pessoas	0	0	0	0
7.1.3 Infraestrutura	0	0	0	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	0	0	0
7.3 Consciencialização	0	0	0	0
7.4 Comunicação	0	1	0	0
7.5 Informação documentada	0	2	0	9
8.1 Planeamento e controlo operacional	0	0	0	1
8.2 Requisitos para produtos e serviços	0	0	0	1
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	4
8.5 Produção e prestação do serviço	0	0	0	1
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	1	1	2
9.2 Auditoria interna	0	0	0	0
9.3 Revisão pela gestão	0	0	0	0
10.1 Generalidades	0	0	0	0
10.2 Não conformidade e ação corretiva	0	0	0	1
10.3 Melhoria continua	0	0	0	0
<b>TOTAL DAS CONSTATAÇÕES = 26</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>21</b>

O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos no que concerne às constatações registadas em Auditoria Interna, demonstrando a evolução dos últimos 3 anos:

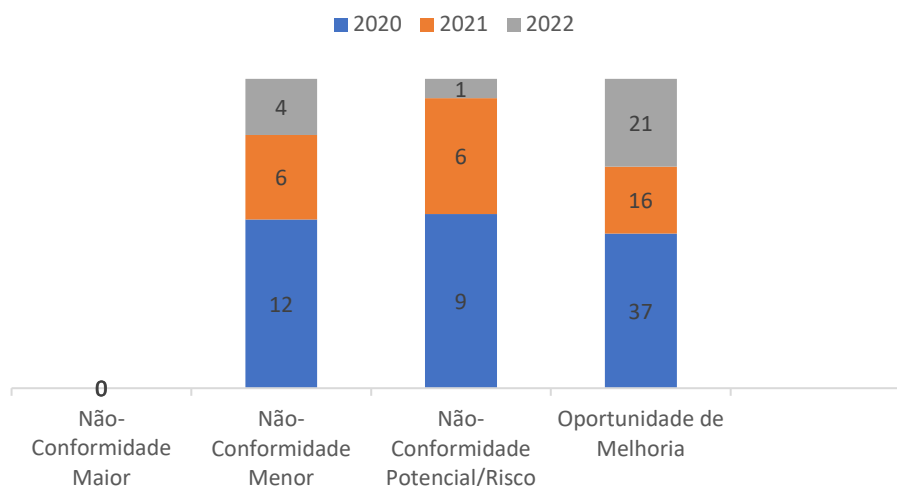


Figura 6.18 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Interna

O mesmo indica um decréscimo no número de constatações registadas em 2022. 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.

Apresenta-se, em seguida, a síntese da avaliação da aplicação da metodologia PDCA aos processos em vigor:

**Quadro 6.3 - Avaliação da aplicação da metodologia PDCA aos processos**

<b>Processo</b>	<b>Plan (planear)</b>	<b>Do (executar)</b>	<b>Check (verificar)</b>	<b>Act (atuar)</b>
PR.GES Gestão Estratégica	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.RH Gestão de Recursos Humanos	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.MEI Gestão de Meios	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.SIC Gestão de Sistemas de Informação e Comunicação	Conforme	<b>Não conforme</b>	Conforme	Conforme
PR.AJ Assessoria Jurídica	Conforme	<b>Não conforme</b>	Conforme	Conforme
PR.GO Gestão Orçamental	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.ML Gestão da Melhoria	Conforme	Conforme	<b>Não conforme</b>	<b>Não conforme</b>
PR.BOL Apoios Sociais Bolsas	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.ALO Apoios Sociais Alojamento	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.ALI Apoios Sociais Alimentação	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.COM Comunicação e Imagem	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.AA Avaliação e Acreditação	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.GAC Gestão Académica	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.INT Relações Internacionais e Mobilidade Académica	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme

<b>Processo</b>	<b>Plan (planear)</b>	<b>Do (executar)</b>	<b>Check (verificar)</b>	<b>Act (atuar)</b>
PR.PRO Gestão de Projetos Especiais e Inovação	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
PR.SSO Serviço de Saúde Ocupacional	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme

São identificados como não conformes os processos alvo de não conformidades. As constatações, onde se incluem as não conformidades, são apresentadas de forma detalhada no documento Gestão da Melhoria, sendo aí também incluídas as ações a implementar para a resolução das mesmas.

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

A Auditoria Externa de 2º Acompanhamento decorreu nos dias 29 e 30 de junho de 2022. 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 genericamente os requisitos associados à norma de referência ISO 9001:2015).

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:

O sistema de gestão mostrou capacidade para atingir os objetivos da norma de referência e do IPL;

A monitorização dos processos e atividades mostra que os objetivos são genericamente atingidos;

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;

A gestão de topo, os responsáveis pelos processos e os colaboradores revelaram comprometimento com a melhoria do desempenho do sistema, e em cumprir os requisitos legais;

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, incluindo as obrigações de conformidade e outros requisitos aplicáveis;

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.

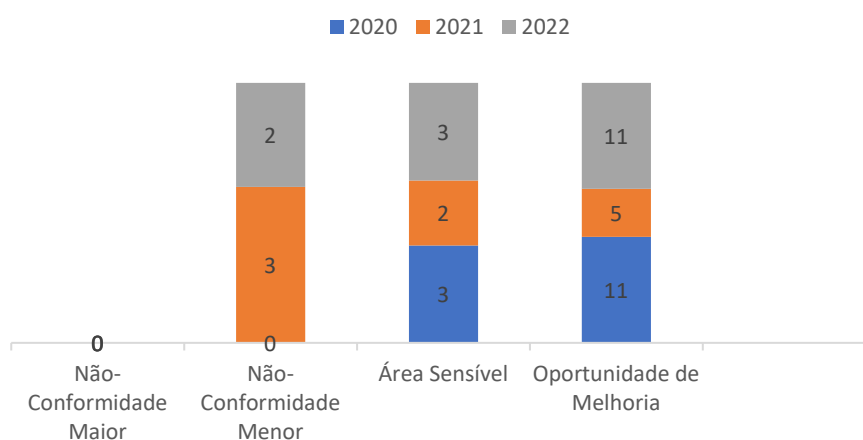
Em síntese, a equipa auditora, analisado o âmbito da certificação pretendida, conclui pela sua adequação, no sentido em que reflete o funcionamento do IPL e dos SASIPL, e as atividades desenvolvidas. Face às conclusões da auditoria, a equipa auditora é de parecer favorável à manutenção da certificação,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

**Quadro 6.4 - Resumos das Constatações da Auditoria Externa**

NCM	NCm	AS	OM
0	2	3	11

A tabela apresenta a síntese das constatações registadas no âmbito da Auditoria Externa. São detetadas 2 Não-conformidades menores, 5 áreas sensíveis e consideradas 11 oportunidades de melhoria.

O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos no que concerne às constatações registadas em Auditoria Externa, demonstrando a evolução dos últimos 3 anos:



**Figura 6.19 – Constatações registadas no âmbito de Auditoria Externa**

O mesmo demonstra um crescimento no número de constatações registadas em 2022, designadamente no que respeita às “oportunidades de melhoria”. 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 2022/2023, obteve-se um total de 3493 respostas, no conjunto das várias UO do IPL, distribuídas conforme apresentado a seguir:

**Quadro 6.5 – Respostas Obtidas nos Inquéritos - Serviços de Apoio das Unidades Orgânicas**

Inquérito	População Alvo	Respostas 2021/2022	Respostas 2022/2023
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações (Anexo IV do Regulamento da Qualidade do IPL)	Estudantes	3536	2320
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações (Anexo VI do Regulamento da Qualidade do IPL)	Docentes	1118	1036
Inquérito Avaliação Serviços Apoio/Instalações/Condições Trabalho (Anexo VII do Regulamento da Qualidade do IPL)	Não- Docentes	142	137
<b>Total</b>		<b>4796</b>	<b>3493</b>

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

**Quadro 6.6 – 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 Estudantes	Nº Respostas Docentes	Nº Respostas Docentes	Nº Respostas Não- Docentes	Nº Respostas Não- Docentes
	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023
ESCS	1453	867	134	130	22	20
ESD	119	160	28	22	9	8
ESELX	510	351	77	81	7	11
ESML	31	42	58	35	8	5
ESTC	138	124	63	62	13	13
ESTeSL	499	170	189	201	28	18
ISCAL	188	176	394	136	21	14
ISEL	598	430	175	369	34	48
<b>TOTAIS</b>	<b>3536</b>	<b>2320</b>	<b>1 118</b>	<b>1036</b>	<b>142</b>	<b>137</b>

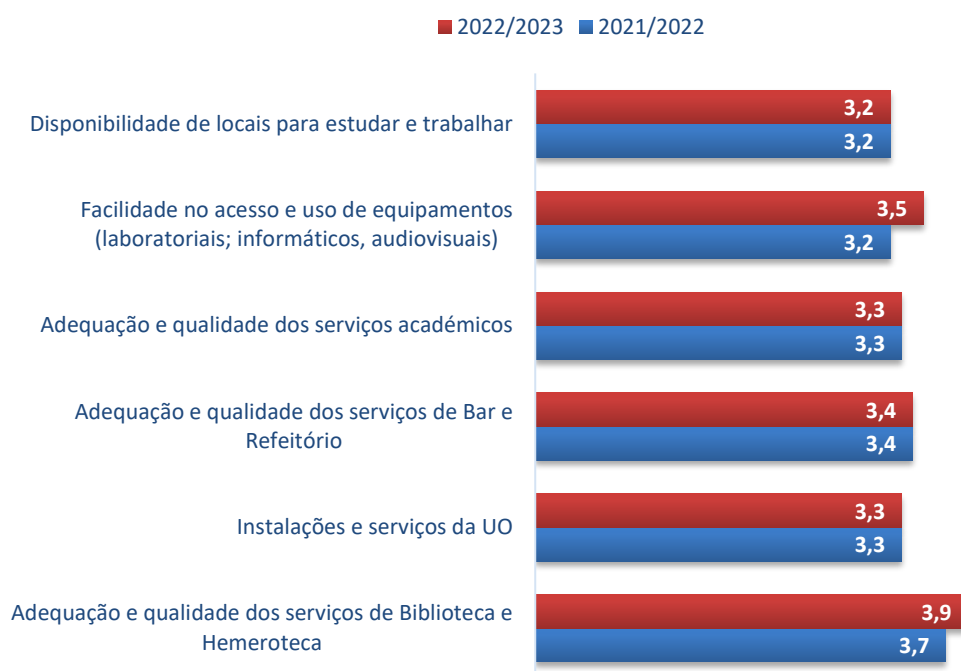
<sup>1</sup>Regulamento da Qualidade do IPL

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 2022/2023, regista-se uma classificação média de 3,4 neste conjunto de parâmetros, idêntica à registada no ano letivo anterior:



**Figura 6.20 – Avaliação Média dos Estudantes às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica**

Em 2022/2023, o acréscimo mais expressivo regista-se no item “facilidade no acesso e uso de equipamentos” (de 3,2 para 3,5), seguido do parâmetro “adequação e qualidade dos serviços de biblioteca e hemeroteca” (de 3,7 para 3,9), comparativamente ao ano letivo anterior.

Os parâmetros “disponibilidade de locais para estudar e trabalhar” (3,2), “instalações e serviços das UO” (3,3) e “adequação e qualidade dos serviços académicos (3,3) e são os que apresentam as classificações médias globais mais baixas neste conjunto.

### Resultados do Inquérito aos Funcionários Docentes

No que concerne ao funcionamento das Unidades Orgânicas, no ano letivo 2022/2023, a avaliação realizada pelos docentes revela resultados médios globais de “adequado” ou superior em todos os itens, com uma média global de 3,7 no conjunto dos parâmetros.

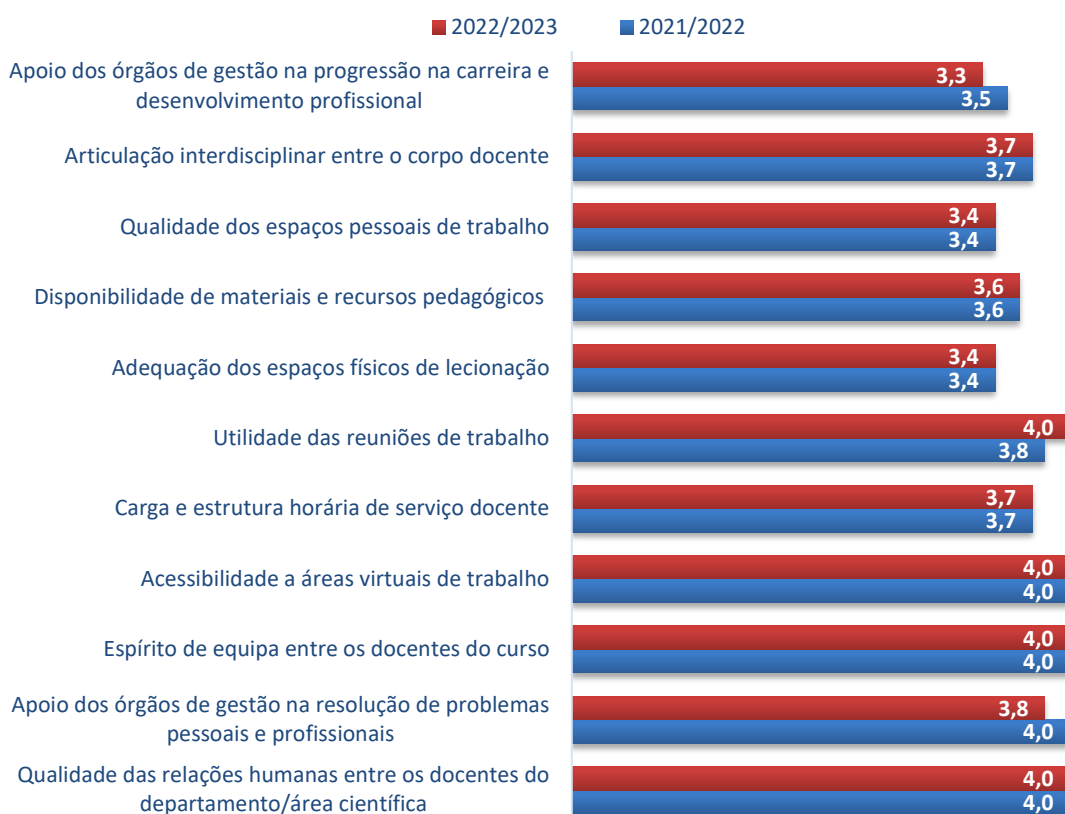


Figura 6.21 – Avaliação Média do Pessoal Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica

Em 2022/2023, os parâmetros “utilidade das reuniões de trabalho” (4,0), “acessibilidade a áreas virtuais de trabalho” (4,0), “espírito de equipa entre os docentes do curso” (4,0), e “qualidade das relações humanas entre os docentes” (4,0) são os que apresentam as classificações médias

mais elevadas neste conjunto. O item “utilidade das reuniões de trabalho” apresenta um acréscimo (de 3,8 para 4,0) relativamente a 2021/2022.

Os itens “apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional” (de 3,5 para 3,3) e “apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais e profissionais” (de 4,0 para 3,8) apresentam um decréscimo no valor médio global, comparativamente ao ano letivo anterior.

À semelhança do verificado no ano anterior, em 2022/2023, os parâmetros “qualidade dos espaços pessoais de trabalho” e “adequação dos espaços físicos de lecionação” continuam a registar a classificação média de 3,4.

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

Em 2022/2023 os resultados dos inquéritos aplicados ao pessoal não-docente são demonstrativos de um grau de satisfação globalmente positivo.



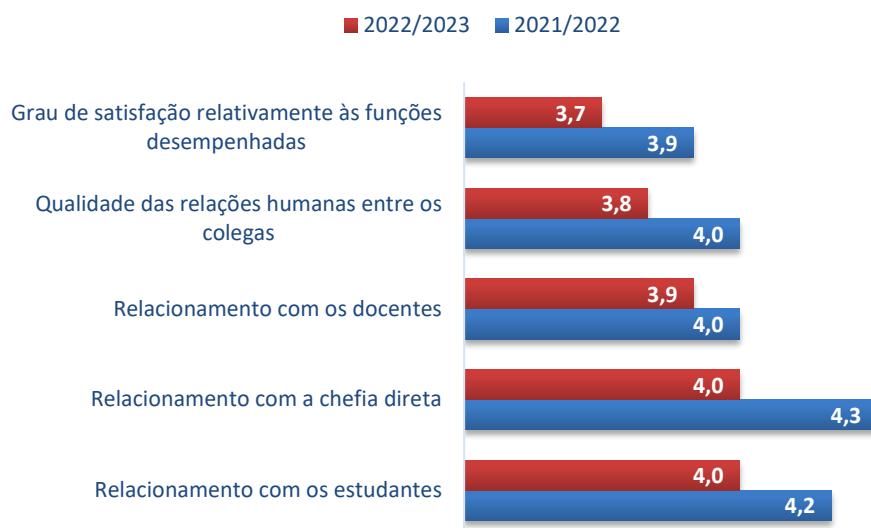
**Figura 6.22 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Ambiente de Trabalho**

No conjunto dos parâmetros avaliados, regista-se uma classificação média global de 3,6, ligeiramente inferior a 2021/2022 (3,7); os itens “ambiente de trabalho em equipa”, “autonomia no exercício de funções”, “estabilidade no trabalho” e “apoio do superior hierárquico para a realização das suas funções” são os que apresentam as avaliações médias mais elevadas (3,9), apresentando um decréscimo comparativamente ao ano anterior.

O parâmetro “adequação da formação recebida às funções que desempenha” é o que regista a classificação média global mais baixa (3,2) neste conjunto, e com um decréscimo comparativamente a 2021/2022, em que registou 3,5.

Em 2022/2023, com exceção do item “acesso à informação necessária ao desempenho de funções” (3,6), todos os restantes parâmetros apresentam classificações médias globais inferiores às registadas em 2021/2022, de que são exemplo os parâmetros “reconhecimento do trabalho realizado” (de 3,6 para 3,4) e “adequação das instalações às tarefas a desempenhar” (de 3,5 para 3,3).

Em 2022/2023, todos os parâmetros avaliados mantêm uma classificação média no nível “adequado”.



**Figura 6.23 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Componente Relacional e Clima de Trabalho**

Em 2022/2023, e no que respeita à componente relacional e clima de trabalho, regista-se um decréscimo nas classificações médias globais dos itens avaliados, com uma média global de 3,9 no conjunto dos parâmetros.

O parâmetro “relacionamento com a chefia direta” (4,3) é o que regista o decréscimo mais expressivo (de 4,3 para 4,0), seguido do “relacionamento com os estudantes” (de 4,2 para 4,0), e dos restantes itens.

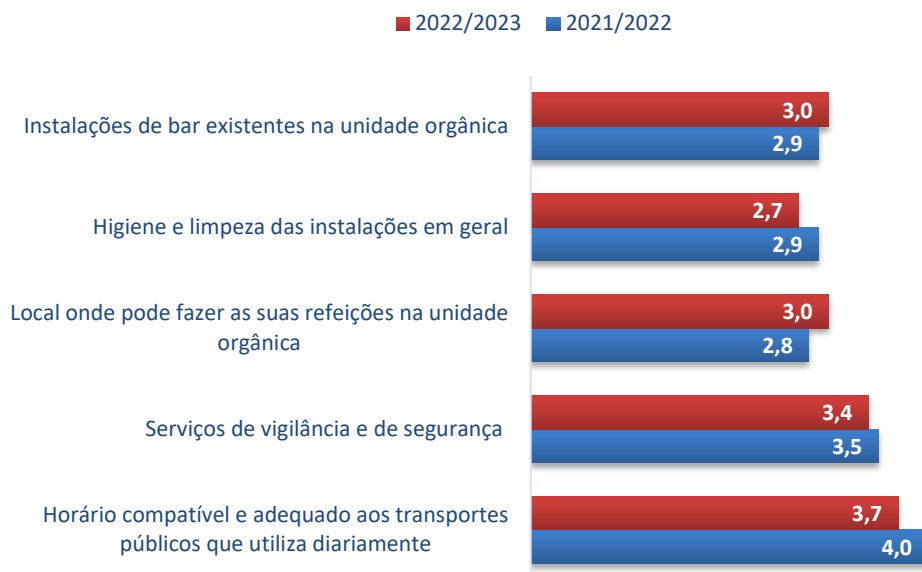
O parâmetro “grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas”, obtém uma classificação média de 3,7, com decréscimo relativamente ao ano anterior (3,9).



**Figura 6.24 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Apoio Institucional**

Em 2022/2023, no que respeita à vertente do apoio institucional, regista-se uma média global de 3,4 no conjunto dos parâmetros, verificando-se um decréscimo global comparativamente ao ano anterior (3,6).

À semelhança do ano anterior, o parâmetro “apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais” é o que obtém a classificação média mais elevada (3,7); o item “apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional” continua a apresentar a classificação média mais baixa (3,1).



**Figura 6.25 - Avaliação Média do Pessoal Não Docente às Questões sobre o Funcionamento da Unidade Orgânica – Condições Gerais do Desempenho**

Em 2022/2023, e no que respeita às condições gerais do desempenho, regista-se uma classificação média de 3,2 neste conjunto de parâmetros, resultado idêntico ao ano anterior.

Os parâmetros “instalações de bar existentes na Unidade Orgânica” (3,0) e “local onde pode fazer as suas refeições na Unidade Orgânica” (3,0) apresentam classificações médias globais ligeiramente superiores às obtidas no ano anterior.

O parâmetro “horário compatível e adequado aos transportes públicos que utiliza diariamente” (4,0) é o que apresenta a classificação média mais elevada.

O item “higiene e limpeza das instalações em geral” é o que apresenta a classificação média mais baixa (2,7), com decréscimo comparativamente ao ano anterior (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*

Apresenta-se uma síntese dos resultados comparativos entre os anos letivos 2021/2022 e 2022/2023, no que respeito aos Apoios Sociais atribuídos pelos SAS:

**Quadro 6.7 – Apoios Sociais - Bolsas de Estudo**

	2021/2022	2022/2023
Nº de Candidaturas Recebidas	2260	2354

No que concerne aos apoios sociais, designadamente bolsas de estudo, verifica-se um acréscimo no número de candidaturas recebidas em 2022/2023, o que se traduz numa variação de 4,15%, face ao ano letivo anterior.

**Quadro 6.8 -Apoios Sociais - Alojamento**

	2021/2022	2022/2023
Nº de Candidaturas Recebidas	281	263

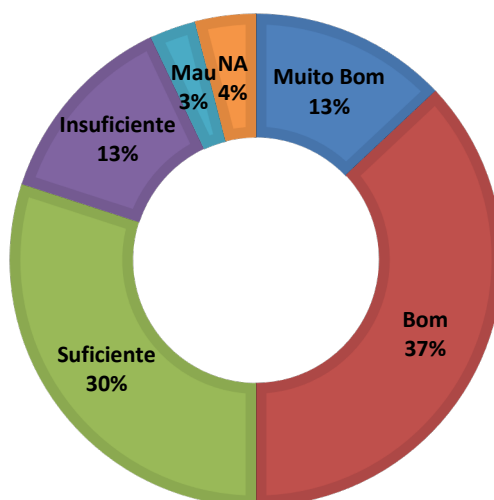
No que concerne ao alojamento, verifica-se um decréscimo no número de candidaturas recebidas em 2022/2023, o que se traduz numa variação de -6,41%.

Neste âmbito, é efetuada a avaliação da satisfação dos estudantes, através de uma auscultação anual aos que requerem bolsas de estudos e alojamento, o que 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”.

Para avaliação da satisfação referente ao ano 2023, foram enviados 1474 convites (1211 aos candidatos a bolsas de estudo e 263 aos candidatos ao alojamento), através de mensagem de correio eletrónico, registando-se uma taxa de resposta de 9,13% (alojamento) e de 47,62% (bolsas de estudo).

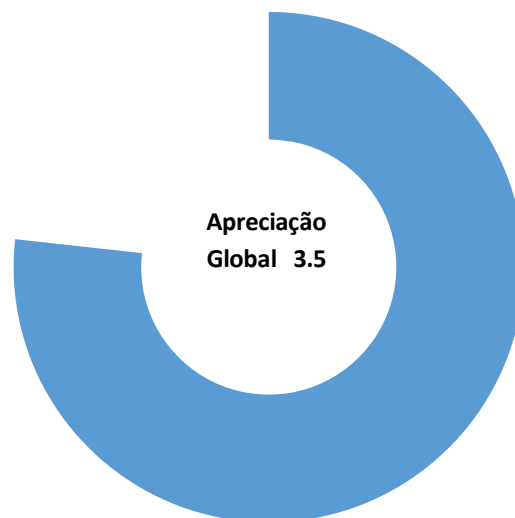
Apresenta-se, em seguida, o resultado da avaliação global realizada pelos estudantes quanto aos Apoios Sociais, através das bolsas de estudo:



**Figura 6.26 – Avaliação Global pelos estudantes ao serviço prestado pelos SAS/IPL, no âmbito dos Apoios Sociais/Bolsas de Estudo**

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 80% de respostas favoráveis.

Em seguida, apresenta-se o grau de satisfação global dos estudantes quanto ao alojamento, designadamente quanto à Unidade Residencial Maria Beatriz. Os dados recolhidos demonstram uma avaliação de 3,5 valores, na escala utilizada, o que revela um grau de satisfação positivo.



**Figura 6.27 - Avaliação Global dos estudantes quanto à URMB (Unidade Residencial Maria Beatriz)**

Considerando as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, identificam-se os seguintes aspetos positivos quanto ao alojamento: a infraestrutura e equipamento da sala de estudo; o sentimento de segurança na URMB; a satisfação com o atendimento dos trabalhadores; o material distribuído quando na entrada na URMB; o serviço de internet; são também identificados aspetos que carecem de melhoria, tais como: o serviço de limpeza dos sanitários e de outros locais.

Como propostas de melhoria de 2022 a concretizar em 2023, destacam-se a melhoria da divulgação dos apoios junto da comunidade académica, promovendo o acesso à informação sobre os apoios sociais existentes; dar continuidade às ações de conservação e manutenção da residência para os estudantes.

### *Resultados do inquérito às Unidades Alimentares*

Neste âmbito, e em conformidade com o QUAR, um dos seus objetivos operacionais definidos para 2023 consiste em “implementar critérios de alimentação saudável” e “melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social”.

Foram definidos vários objetivos operacionais, designadamente no que refere à satisfação dos utentes nas unidades alimentares, cuja medição assenta num indicador: taxa de utentes 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 espaço “MiniCampus”.

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”.

Em 2023, foram enviados 14160 convites, através de mensagem de correio eletrónico, registando-se uma taxa de resposta de 36%.

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

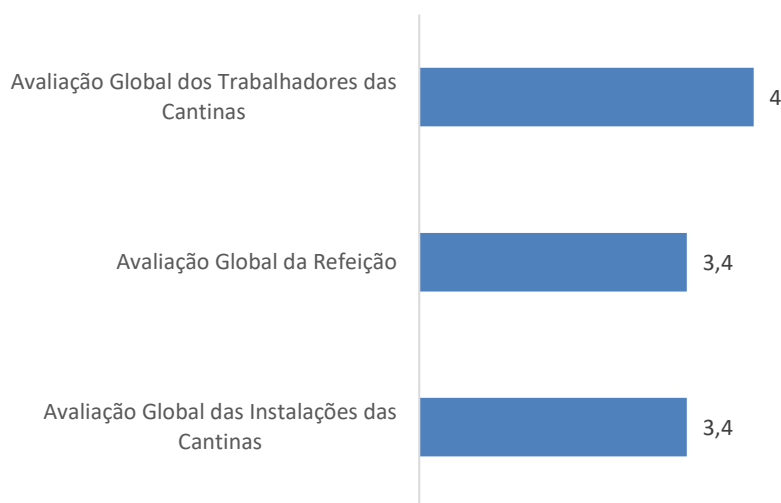
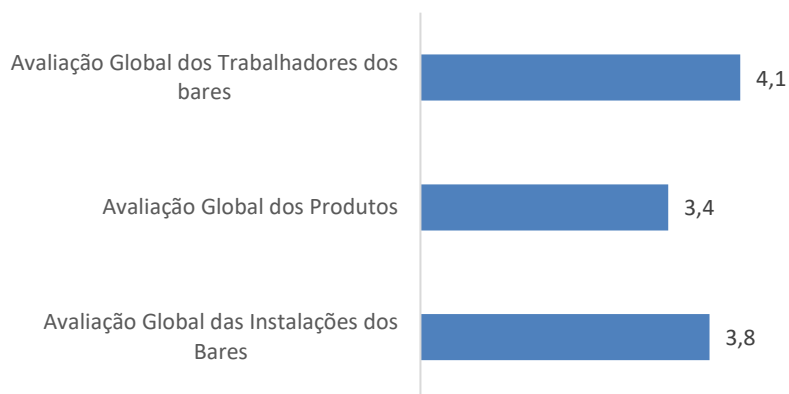


Figura 6.28 - Grau de satisfação global das Unidades Alimentares/Cantinas

Nesta avaliação global das cantinas, os resultados apresentados demonstram um grau de satisfação positivo da parte dos inquiridos.

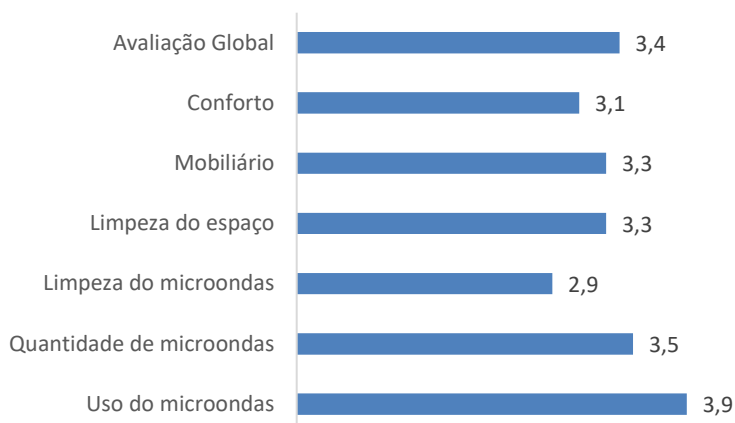
O gráfico seguinte apresenta os resultados da avaliação global dos bares disponíveis nas Unidades Orgânicas do IPL:



**Figura 6.29 – Grau de Satisfação Global dos Bares**

Os resultados da avaliação global dos bares apresentados demonstram um grau de satisfação positivo da parte dos inquiridos, acima de 3.

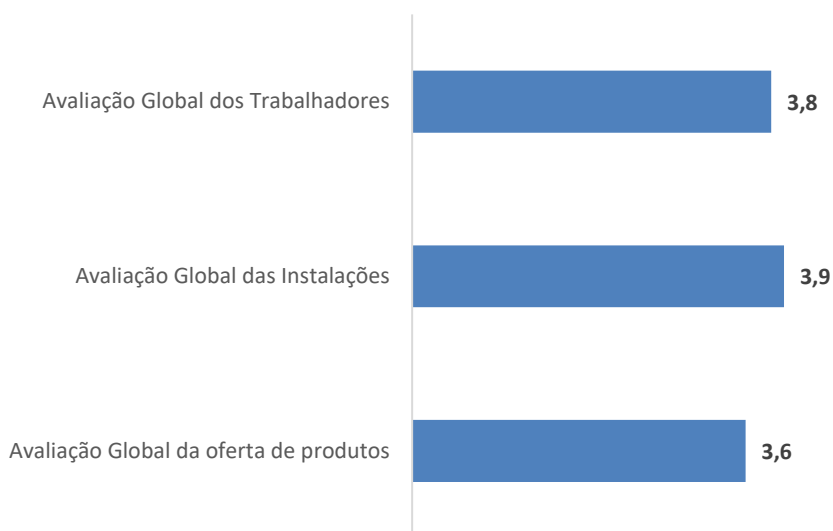
No que respeita à avaliação dos espaços “Comida de Casa”, disponíveis em algumas das Unidades Orgânicas do IPL, os resultados globais são os seguintes:



**Figura 6.30 – Grau de Satisfação Global dos Espaços “Comida de Casa”**

A avaliação global destes espaços apresenta um valor satisfatório, acima de 3; no entanto, a “limpeza do micro-ondas” apresenta um resultado global de 2,9, demonstrando alguma insatisfação por parte dos inquiridos.

No que respeita à avaliação do “Minicampus IPL”, o gráfico seguinte apresenta a avaliação em termos globais, quanto a diferentes aspetos:



**Figura 6.31 - Grau de Satisfação Global “Minicampus IPL”**

Os resultados da avaliação global demonstram que os inquiridos revelam-se satisfeitos com este serviço, implementado nos últimos anos.

Considerando as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, identificam-se os seguintes aspetos positivos quanto aos serviços alimentares: a divulgação das ementas *online*, através de diferentes plataformas; a aceitação por grande parte dos inquiridos de um sistema de senhas de refeição de compra antecipada; satisfação global dos inquiridos com as cantinas e bares; são também identificados aspetos que carecem de melhoria, tais como: necessidade de revisão das infraestruturas no que diz respeito ao ambiente, conforto e decoração; espaços “Comida de Casa” onde se registou maior descontentamento, devido à higiene e limpeza dos micro-ondas.

Como propostas de melhoria de 2022 a concretizar em 2023, destacam-se as seguintes: manutenção da metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL; continuidade do trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL; participação nas atividades da Redes Campus Sustentável.

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 dos Serviços de Ação Social do IPL (<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.

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

Cerca de 3,0% dos inquiridos (25), que avaliaram o CLIC, considera que está a ser oferecido um serviço bom, com uma avaliação global de 4,3, tal como apresentado na Figura seguinte:

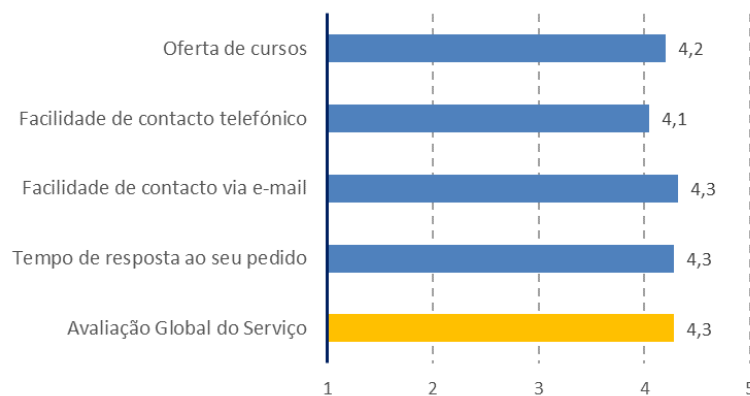


Figura 6.32 – Satisfação dos docentes e não docentes com CLIC

Os inquiridos mostram-se satisfeitos com as condições das instalações (3,0), e também com o site do CLIC (3,8).

##### *Resultados do inquérito aos Estudantes*

Cerca de 5,0% dos inquiridos (60) que avaliaram o CLiC, considera que está a ser oferecido um serviço bom, com uma avaliação global de 3,9, tal como se pode verificar na figura seguinte:

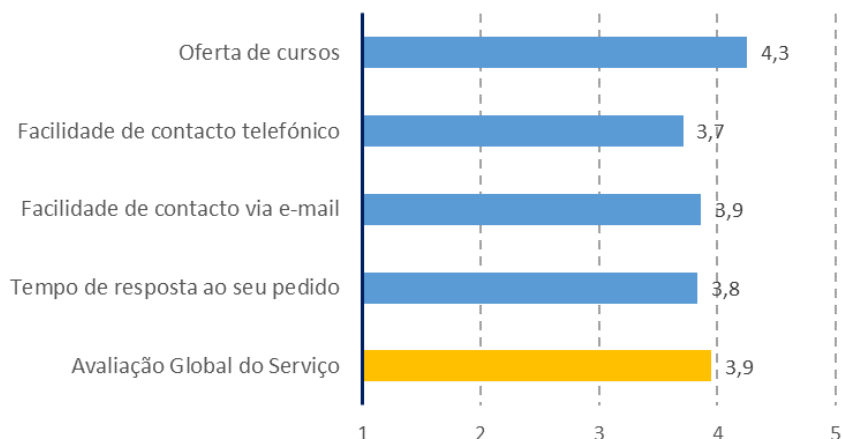


Figura 6.33 – Satisfação dos estudantes com CLiC

O nível de insatisfação é reduzido, ainda que 11% dos inquiridos que recorreram a este serviço mostraram o seu profundo desagrado quanto à facilidade de contacto por email e ao tempo de resposta ao pedido.

### *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. Melhorar as funcionalidades do portal de candidatura;
2. Melhoria das instalações;
3. Melhorar a capacidade de resposta do serviço;
4. Incrementar a oferta formativa, no que respeita aos cursos de verão.

## **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: “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.

A última edição deste projeto, tal como o conhecemos, decorreu em 2021, com apresentação dos resultados durante o ano de 2022. Estes resultados do trabalho realizado junto das IES participantes, ao longo das 9 edições, bem como a toda a informação referente a este projeto encontram-se disponíveis no respetivo sítio da internet [www.umultirank.org](http://www.umultirank.org).

Em 2023, o consórcio do projeto passará por um período de reflexão, com a previsão de dar continuidade às atividades do projeto no início de 2024, continuando a permitir a comparação entre IES e, a ser um instrumento de apoio aos estudantes na escolha informada da sua Instituição de Ensino Superior.

Neste sentido, o *U-Multirank* continuará a cooperar com as IES e com os estudantes num novo enquadramento, através do *European Higher Education Sector Observatory*, inserido no quadro da Estratégia Europeia para as Universidades. Para além da estrutura e dados do *U-Multirank*, este Observatório incluirá outras estruturas europeias no âmbito do Ensino Superior.

## 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).

 <b>SISTEMA INTERNO DA GARANTIA DA QUALIDADE</b>		Ano Letivo 2022/2023
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):		
1. Evidências Documentais SIGQ	Estado	Observações:
Plano Anual de Atividades 2023		
Plano Anual de Atividades 2022		
Relatório de Atividades 2022		
Relatório de Atividades 2021		
Relatório SIGQ-UO 2022-23		
Relatório SIGQ-UO 2020-21		
Relatório SIGQ-UO 2019-20		
2. Aplicação Instrumentos SIGQ (RQ ponto 2.2.1)		Observações:
Inquérito a Novos estudantes 2022-23		
Inquérito a Novos estudantes 2021-22		
Inquéritos a estudantes (UCs e Docentes) 2021-22		
Inquéritos a estudantes (Cursos) 2021-22		
Inquéritos a docentes (UC, Cursos, funcionamento seniores UO) 2021-22		
Inquéritos a não-docentes (Ambiente de trabalho e Serviços da UO) 2021-22		
Inquérito a diplomados 2021-22		
Inquérito a empregadores 2021-22		
Inquérito a empregadores 2020-21		
3. Evidências Ensino/Aprendizagem (RQ ponto 3.5)		Observações:
Relatórios de Unidades Curriculares 2021-22		
Relatórios de Unidades Curriculares 2020-21		
Relatórios de Unidades Curriculares 2019-20		
Relatórios Anuais de Curso 2021-22		
Relatórios Anuais de Curso 2020-21		
Relatórios Anuais de Curso 2019-20		
4. Evidências I&D e Criação Artística (RQ Anexo IX)		Observações:
Relatório de Sistema de Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Interpretação Artística (Relatório CTC) 2022		
Relatório de Sistema de Atividade Técnico-Científica e de Criação ou Interpretação Artística (Relatório CTC) 2021		
Relatório Anual de centros-grupos de Investigação e de centros-grupos de Criação ou Interpretação Artística 2022		
Relatório Anual de centros-grupos de Investigação e de centros-grupos de Criação ou Interpretação Artística 2021		
5. Outras Evidências SIGQ		Observações:
Fichas de Unidade Curricular inseridas no Portal Académico - NETP@ (RQ Anexo X)		
Implementação de Planos de Melhoria nos Serviços da Unidade Orgânica (RQ ponto 4.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na Investigação & desenvolvimento / Criação artística (RQ ponto 4.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na Interação com a Comunidade (RQ ponto 4.1)		
Implementação de Planos de Melhoria na Internacionalização (RQ ponto 4.1)		
Elaboração do portefólio de Boas Práticas Relevantes (RQ ponto 4.1)		
Registo de Protocolos e Parcerias (RQ ponto 4.1)		
Outras Observações:		

Figura 8.1 – Lista de verificação da implementação do SIGQ

O resultado da última monitorização do grau de implementação do SIGQ, consta da Figura 8.2.

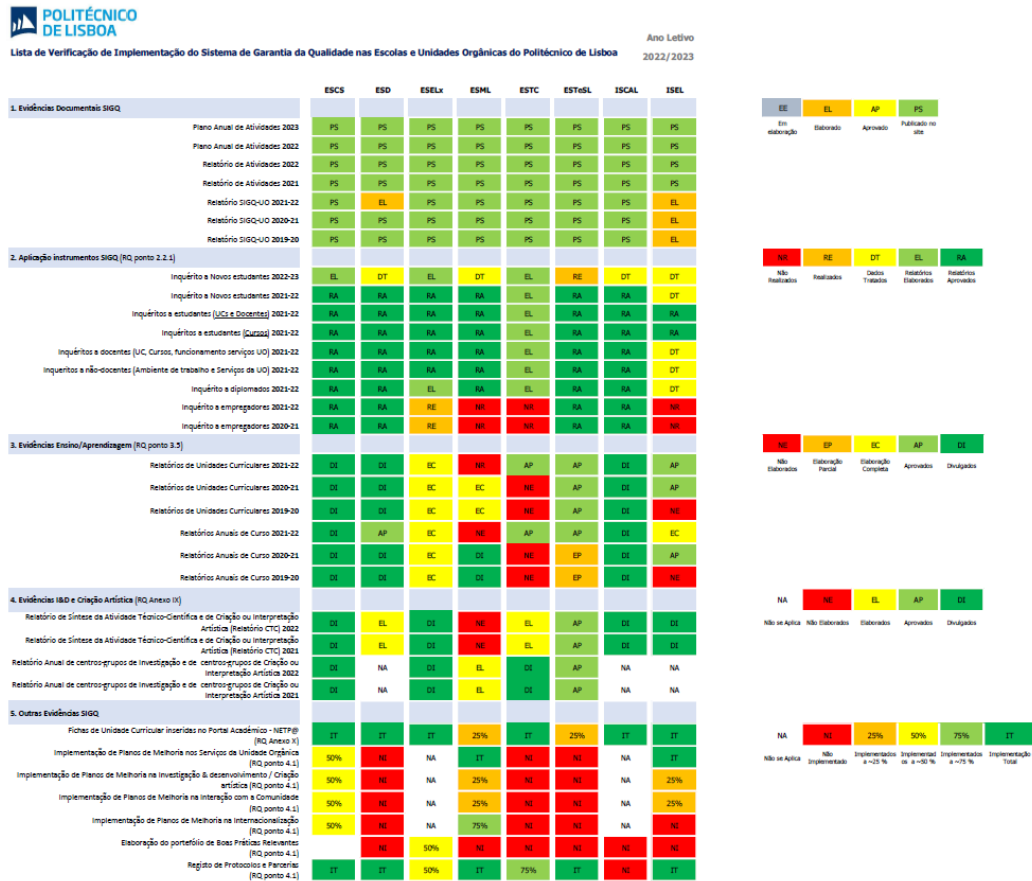


Figura 8.2 – Grau de implementação do SIGQ em 2022/2023

Comparando os resultados da monitorização realizada em 2021/2022 com os de 2022/2023, verifica-se que as Escolas mantiveram a implementação do SIGQ, aplicando, em média, 63% e 70% dos instrumentos que constituem o SIGQ.

Quando se comparam estes dois anos, constatamos que sete das oito Escolas do IPL melhoraram a sua performance, enquanto uma escola baixou o seu desempenho.

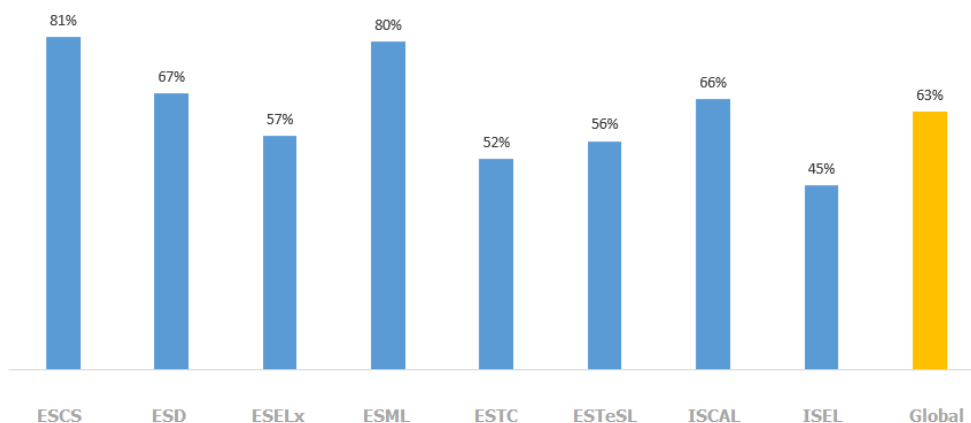


Figura 8.3 – Implementação do SIGQ – 2021/2022

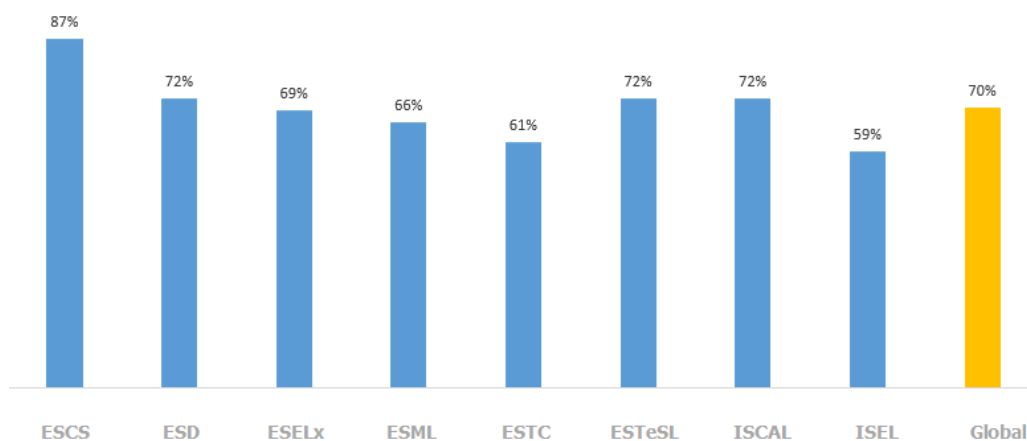


Figura 8.4 – Implementação do SIGQ – 2022/2023

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.

## 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. Manutenção da certificação pela Norma ISO 9001:2015;
3. Qualificação do corpo docente;
4. Avaliação global positiva sobre o funcionamento dos ciclos de estudos e das unidades curriculares, pelos docentes e pelos estudantes;
5. Apreciação global positiva do serviço prestado pelos Serviços da Presidência, pela comunidade académica;
6. Avaliação global satisfatória pelos estudantes dos serviços prestados quanto aos serviços alimentares (refeitórios e bares);
7. Avaliação positiva do funcionamento dos serviços das Unidades Orgânicas, pela comunidade académica;
8. Apreciação global positiva sobre o desempenho dos docentes, pelos estudantes;
9. Incremento da produção científica.

### 9.2. PONTOS FRACOS

1. Fragilidades na gestão, organização e sistematização da informação relativa às parcerias/protocolos;
2. Quadro do pessoal docente e não docente abaixo dos rácios-padrão recomendados;
3. Reduzido número de mobilidades *Outgoing* (estudantes), docentes e não-docentes;
4. Sistema integrado de gestão da informação, ainda não generalizado a todas as Escolas;
5. Dispersão de investigadores por um elevado número de centros de investigação externos;
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, com vista à harmonização de procedimentos;
3. Criação e implementação de procedimentos que permitam a gestão e monitorização das atividades desenvolvidas na I&D e Criação Artística;
4. Programas de financiamento para projetos científicos, de investigação, de criação e interpretação artística;
5. Redes internacionais de ensino, que permitem a criação de novas ofertas formativas em associação ou parceria;
6. Atratividade de Portugal para estudantes internacionais.

### **9.4. CONSTRANGIMENTOS**

1. Impacto da crise económica em Portugal e da instabilidade macroeconómica internacional, com um forte estrangulamento da economia nacional;
2. Subfinanciamento do ensino superior politécnico, através do investimento público inclusive quando comparando com o subsistema universitário;
3. Redução das verbas do OE consignadas ao IPL;
4. Instabilidade e imprevisibilidade nas políticas de Ensino Superior;
5. Sistema binário do ensino superior português que subalterniza as IES politécnicas;
6. Normas legais que dificultam a atividade de centros de investigação no ensino politécnico;
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, baseado nas normas legais em vigor, designadamente nas orientações e referenciais da A3ES, e no Regulamento da Qualidade do IPL, procura corresponder e integrar todas as recomendações decorrentes da avaliação externa, utilizando os instrumentos de avaliação interna integrados no mesmo.

Em conformidade com o definido no Regulamento da Qualidade do IPL são implementados periodicamente os instrumentos definidos para a monitorização dos processos e procedimentos nas várias vertentes de ação do IPL:

- ✓ Ensino e da Aprendizagem
- ✓ Investigação e Criação Artística
- ✓ Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade
- ✓ Internacionalização
- ✓ Requisitos da Norma ISO 9001:2015

A aplicação dos instrumentos de autoavaliação e seus resultados são relatados neste documento, visando a melhoria contínua dos processos, procedimentos e, conseqüentemente, do SIGQ-IPL. Semestralmente, é realizada a monitorização do SIGQ, de modo a avaliar o seu estado de implementação nas Unidades Orgânicas do IPL.

Em síntese, o presente relatório é demonstrativo da implementação, com sucesso, e da consolidação de muitos dos procedimentos e instrumentos do SIGQ-IPL, já previstos ou em fase de implementação, e que vão contribuir para uma maior solidez e eficácia do sistema. O reforço da auscultação dos diferentes *stakeholders* nas diversas vertentes tem sido também um instrumento imprescindível na monitorização do SIGQ-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.